



## ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“

### I. Hintergrund der Befragung

1,38 Millionen Menschen nehmen professionelle Pflegeleistungen durch einen ambulanten Pflegedienst oder in einer stationären Einrichtung in Anspruch – das ist gut die Hälfte der insgesamt etwa 2,6 Millionen Menschen in Deutschland, die 2013 laut der letzten im März 2015 veröffentlichten Pflegestatistik des Statistischen Bundesamtes pflegebedürftig im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes (SGB XI) waren<sup>1</sup>. Die Träger der professionellen Pflegeleistungen – rund 12.700 ambulante Dienste und etwa 13.000 Pflegeheime<sup>2</sup> – sind verpflichtet, für die Qualität der von ihnen erbrachten Leistungen und damit für die Pflegequalität zu sorgen.

Für pflegebedürftige Menschen ist die Qualität der professionellen Pflegeangebote hoch bedeutsam, denn Aspekte u. a. von Gesundheit, Sicherheit, Selbstbestimmtheit und Wohlbefinden sind eng hiermit verbunden. Pflegequalität beeinflusst maßgeblich die Lebensqualität pflegebedürftiger Menschen.

Professionell erbrachte Pflege muss stets dem aktuellen Stand medizinischen und pflegerischen Wissens entsprechen und auf Grundlage professionell entwickelter Qualitätsinstrumente wie Expertenstandards, Leitlinien oder Rahmenempfehlungen erfolgen. Maßgebliches Qualitätsziel aber ist die Perspektive der pflegebedürftigen Person, deren Qualitätserwartung. So ist Pflegequalität nicht als statischer Wert zu verstehen, sondern bezieht sich vielmehr auf den Grad der Übereinstimmung zwischen dem angestrebten Pflegeziel aus professioneller Sicht, der Erwartung und den Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person und der tatsächlich erbrachten Pflege. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Versorgung im häuslichen Bereich meist ein komplexes Zusammenspiel verschiedener Akteure darstellt, die auf das Versorgungsgeschehen und damit auf die Pflegequalität Einfluss nehmen. Die ist zum Beispiel der Fall, wenn pflegende Angehörige, ehrenamtliche Unterstützer und ein ambulanter Pflegedienst gemeinsam in die Versorgung einer Person einbezogen sind. Pflegequalität ist demzufolge ein komplexes, mehrdimensionales Konstrukt.

Bei der Auswahl und Inanspruchnahme professioneller Pflegeangebote sind Verbraucher darauf angewiesen, dass ihnen zuverlässige und vergleichbare Informationen über relevante Kriterien zur Beurteilung der Pflegequalität in verständlicher Form zur Verfügung stehen.

Zur Wahrung und Kontrolle der Pflegequalität sind in Deutschland interne und externe Qualitätssicherungsmaßnahmen vorgesehen. Jede Pflegeeinrichtung, ob ambulant oder stationär, muss für ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement sorgen. Im Rahmen der externen Qualitätssicherung werden Pflegeeinrichtungen einmal jährlich oder aus speziellem Anlass (z. B. nach einer Beschwerde oder als wiederholte Prüfung nach festgestellten Qualitätsmängeln) durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung oder den Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung e. V. geprüft.

<sup>1</sup> Statistisches Bundesamt (2015). Pflegestatistik 2013. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse, Statistisches Bundesamt, Wiesbaden, S. 7.

<sup>2</sup> Statistisches Bundesamt (2015). Pflegestatistik 2013. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse, Statistisches Bundesamt, Wiesbaden, S. 10 und 18.

## ZQP-Analyse

Dies geschieht anhand von bundesweit einheitlichen Qualitätsprüfungsrichtlinien sowie der dazugehörigen Erhebungsbögen für die ambulante und stationäre Pflege. Bei stationären Einrichtungen erfolgen die Prüfungen unangemeldet, bei ambulanten Pflegediensten nach kurzfristiger Anmeldung am Vortag. Geprüft wird in einzelnen Qualitätsbereichen mit jeweils einer Reihe von Einzelkriterien wie beispielsweise die Durchführung einer erforderlichen Dekubitusprophylaxe oder die sachgerechte Verwendung von Kompressionsverbänden.

Die Ergebnisse daraus werden in Form der sogenannten Pflegenoten im Internet und als Aushang in der jeweiligen Einrichtung veröffentlicht. Sie werden ähnlich wie Schulnoten von 1,0 (sehr gut) bis 5,0 (mangelhaft) verwendet und setzen sich zusammen aus Einzelnoten für die Qualität verschiedener Einzelkriterien und -bereiche sowie einer daraus errechneten Gesamtnote. Eine genauere Darstellung der in den Pflegenoten zusammengefassten Prüfergebnisse kann für jedes einzelne Qualitätskriterium in den Transparenzberichten eingesehen werden. Hintergrund der Einführung der Pflegenoten war das zum 1. Juli 2008 in Kraft getretene Pflege-Weiterentwicklungsgesetz (PfWG): Es sieht vor, dass die von Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige verständlich, übersichtlich, vergleichbar und kostenfrei veröffentlicht werden sollen (§ 115 Abs. 1a SGB XI). Das aktuelle Notensystem ist allerdings aussageschwach und gilt vielen Experten als wenig brauchbar, da es wenig belastbare Informationen über die tatsächliche Pflegequalität der einzelnen Angebote bietet. Gegenwärtig kommen weit überwiegend sehr gute Beurteilungen zustande – die bundesweite durchschnittliche Gesamtnote für die vergangenen zwölf Monate lag im März 2016 für ambulante Dienste und stationäre Einrichtungen jeweils bei 1,2.<sup>3</sup> Hinzu kommt, dass wichtige Aspekte von Pflegequalität in der Qualitätsbewertung derzeit noch zu wenig abgebildet werden.

In Folge des Zweiten Pflegestärkungsgesetzes (PSG II) sollen nun Qualitätsmessung und -darstellung weiterentwickelt werden, um pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen eine bessere Qualitätseinschätzung zu ermöglichen. Das durch einen neuen Qualitätsausschuss<sup>4</sup> zu erarbeitende Verfahren soll in der stationären Pflege Anfang 2018 und ein Jahr später in der ambulanten Pflege wirksam werden. Bis dahin werden die bestehenden Instrumente wie bisher weiter verwendet.

Damit sich pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige möglichst umfassend über die zur Auswahl stehenden Dienstleister informieren können, ist bei der Entwicklung des neuen Verfahrens für eine verbraucherorientierte Qualitätsberichterstattung zu berücksichtigen, welche Qualitätskriterien und Informationen für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige wichtig sind, um Pflegeangebote vergleichen und sich einen Überblick zu den Qualitätsunterschieden der Einrichtungen verschaffen zu können. Denn tatsächlich ist die Verbrauchersicht bislang wenig untersucht. Das ZQP wird daher noch in diesem Jahr in Kooperation mit dem AOK-Bundesverband und der Charité-Universitätsmedizin eine großangelegte, repräsentative Studie zur Relevanz von Qualitätskriterien aus Sicht von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen durchführen.

---

<sup>3</sup> Vgl. jeweils monatliche Pflegenotenstatistik der DatenClearingStelle (DCS) Pflege.

<sup>4</sup> Zum Qualitätsausschuss gehören Leistungsträger, Leistungserbringer, Vertreter der Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Träger der Sozialhilfe, Vertreter der kommunalen Spitzenverbände auf Bundesebene, Vertreter der Verbände der Pflegeberufe sowie optional Vertreter des Verbandes der privaten Krankenversicherung e. V. Die auf Bundesebene maßgeblichen Organisationen für die Wahrnehmung der Interessen und der Selbsthilfe pflegebedürftiger und behinderter Menschen wirken beratend mit.

## ZQP-Analyse

Ziel der vorliegenden repräsentativen Bevölkerungsbefragung war es, Meinungen von tatsächlichen und potenziellen Nutzern zum Thema Pflegequalität zu erfassen, Vorstellungen zu Verbesserungsmöglichkeiten zu eruieren und einen Überblick über die subjektiven Informationsbedürfnisse zu erhalten.

.....

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) ist eine im November 2009 errichtete operative und gemeinnützige Stiftung mit Sitz in Berlin. Ziel der Stiftungsarbeit ist die Wissenschaftsbasierung sowie die strukturelle Weiterentwicklung der Qualität in der Pflege und der Versorgung älterer und hilfebedürftiger Menschen. Das ZQP ist die einzige derartige Einrichtung in Deutschland, welche multidisziplinär und berufsgruppenübergreifend ausgerichtet ist. In seine Arbeit bindet es ausgewiesene Experten aus Pflegepraxis und Wissenschaft sowie Verbraucher- und Patientenorganisationen ein.

.....

## **II. Methoden und Vorgehensweise**

Dieser Auswertung liegt eine anonyme Bevölkerungsumfrage zugrunde, in der mittels einer repräsentativen Stichprobe Informiertheit und Einschätzungen zum Thema „Qualität professioneller Pflegeangebote“ erfragt wurden. Die Stichprobengröße beträgt gut 2.000 Befragte (N=2.003). Die Befragung wurde in der Zeit vom 26. Oktober bis 6. November 2015 durchgeführt. Die Grundgesamtheit bildeten die Erwerbstätigen ab 18 Jahre, bundesweit, repräsentiert in einem Panel mit ca. 20.000 Personen. Als Erhebungsmethode kam die In-Home-Befragung per PC bzw. Set-Top-Box am TV-Bildschirm zum Einsatz. Anschließend wurde die Personenstichprobe nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung gewichtet. Die statistische Fehlertoleranz der Untersuchung in der Gesamtstichprobe liegt bei +/- 2 Prozentpunkten.

### III. Ergebnisse

#### Zusammenfassung

Das Thema Pflegequalität hat für über 90 Prozent der Befragten hohe oder sogar sehr hohe Relevanz. Zwei Drittel der Befragten (66 Prozent) verfolgen regelmäßig die Berichterstattung zum Thema Pflege.

Für fast alle Befragten (96 Prozent) ist wichtig oder sehr wichtig, im Bedarfsfall verlässliche Informationen über die Qualität von professionellen Pflegeangeboten in Deutschland zu bekommen. Insbesondere möchten sie wissen, ob verschiedene pflegerische Maßnahmen – wie z. B. Hygiene, Wundversorgung, Ernährung – fachlich richtig durchgeführt werden. Das ist für 77 Prozent der Befragten die wichtigste pflegepraktische Information bei der Auswahl eines Angebots. Dieses Informationsbedürfnis fällt mit dem Eindruck der Mehrheit der Umfrageteilnehmer zusammen (70 Prozent), dass sich die Qualität der Pflege in Deutschland von Einrichtung zu Einrichtung stark unterscheidet. Die Umfrage legt nahe, dass die Pflegequalität differenziert bewertet wird, aber Verunsicherung besteht, ob wirklich alle Menschen in Deutschland gut versorgt werden. Auch um einer solchen Verunsicherung zu begegnen, müssen pflegebedürftigen Menschen und ihren Nächsten verlässlich differenzierende Bewertungen über die Qualität professioneller Pflegeangebote zur Verfügung zu stellen.

Berichte von Personen, die bereits Erfahrung mit Pflegeanbietern gemacht haben (53 Prozent) und ihre eigenen Eindrücke (38 Prozent) gelten den Befragten bei der Auswahl eines professionellen Pflegeangebots als geeignetste Entscheidungsgrundlage. Aktuell würden sich hingegen nur sehr wenige bei der Auswahl eines Pflegeangebots gerne auf eine Bewertung von einer offiziellen Stelle (5 Prozent) oder gar auf die Selbstauskunft des Dienstes (weniger als 1 Prozent) verlassen. Die derzeitigen Pflegenoten sind bei den Befragten eher unbekannt: Weniger als die Hälfte der Umfrageteilnehmer (46 Prozent) hat bereits davon gehört. Von denjenigen, die die aktuellen Noten kennen, glaubt nicht mal ein Viertel (22 Prozent), dass diese verlässliche Information über die Pflegequalität bieten. Und fast die Hälfte (48 Prozent) von ihnen hält notenbasierte Bewertungen im Bereich Pflege generell für ungeeignet. Bewertungssysteme im Internet für Pflegeangebote werden kritisch gesehen: Zwei Drittel (78 Prozent) der Befragten glaubt, dass solche Onlineportale nicht oder erst ab einer bestimmten Anzahl an Bewertungen hilfreich sein können.

Verbesserungsbedarf in der professionellen Pflege wird von den Befragten in unterschiedlichen Bereichen gesehen. Ganz besonders betrifft dies die persönliche Zuwendung und Kommunikation, für die laut den Befragten mehr Zeit zur Verfügung stehen sollte. Die meisten halten den Verbesserungsbedarf hier für ziemlich (30 Prozent) oder sogar sehr stark (55 Prozent). Bei den Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung sehen das insgesamt sogar 94 Prozent so. Von denjenigen, die häufig erhebliche Mängel in der Qualität professioneller Pflegeangebote vermuten, sehen fast drei Viertel (71 Prozent) fehlendes Personal und die daraus folgende Arbeitsüberlastung als Hauptursache dafür.

Im Bereich des Patientenschutzes von Pflegebedürftigen sehen fast drei Viertel der Befragten (74 Prozent) die Medikamentensicherheit – also den Schutz vor falscher Dosierung oder unangezeigter Verabreichung von Medikamenten – als besonders wichtig an. Auf Platz zwei und drei der Liste mit den drei am wichtigsten eingeschätzten Themen liegen der Schutz vor Infektionen/Hygienefehlern (63 Prozent) und die Linderung von Schmerzen (53 Prozent).



## 1. Informationsbedürfnisse und -wege

- ➔ Zwei Drittel der Befragten (66 %) informieren sich regelmäßig über Themen in Zusammenhang mit Pflege bzw. Pflegebedürftigkeit.
- ➔ Nahezu allen Befragten (96 Prozent) ist es (sehr) wichtig, im Bedarfsfall verlässliche Informationen über die Qualität von Pflegeangeboten zu bekommen.
- ➔ Derzeit würden sich offenbar nur sehr wenige (5 %) gerne bei der Auswahl eines Pflegeangebots auf die Bewertung einer offiziellen Stelle verlassen. Vorrangig wird dem eigenen Eindruck (38 %) oder Erfahrungsberichte von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen vertraut (53 %).
- ➔ Nicht einmal ein Viertel der Befragten (22 %) mit persönlicher Pflegeerfahrung hat schon einmal die Pflegenoten eingesehen. 40 % der Befragten mit persönlicher Pflegeerfahrung sind die Pflegenoten sogar gänzlich unbekannt.
- ➔ Die Hälfte (48 %) derjenigen, die Pflegenoten kennen, hält notenbasierte Bewertungen im Bereich Pflege für generell ungeeignet.
- ➔ Für nicht oder nur unter bestimmten Voraussetzungen hilfreich halten drei Viertel der Befragten (78%) Bewertungsportale zur Pflegequalität im Internet.

### 1.1 Informationsbedürfnisse

Die Zahl pflegebedürftiger Menschen wächst stetig und wird vor dem Hintergrund einer Gesellschaft des langen Lebens voraussichtlich auch künftig weiter steigen. Pflegebedürftigkeit wird also für immer mehr Menschen zum Teil ihres Alltags – ob nun als unmittelbar selbst Betroffene, als pflegende Angehörige oder Freunde und Bekannte von Menschen, die gepflegt werden. Vor diesem Hintergrund wurde gefragt, ob die Teilnehmer dieser Untersuchung – unabhängig von ihren persönlichen Erfahrungen in diesem Bereich – die Themen Pflege bzw. Pflegebedürftigkeit in den Medien verfolgen. Dies bestätigen zwei Drittel (66 Prozent) der Befragten. Dabei scheint sich die Betroffenheit auf das Interesse auszuwirken: Während nur gut die Hälfte (54 Prozent) der Personen ohne jegliche Erfahrung im Kontext Pflege Medienberichte z. B. über Gesetzesänderungen oder Diskussionen zu dem Thema verfolgt, tun dies bereits gut zwei Drittel (68 Prozent) der Personen mit pflegebedürftigen Menschen im sozialen Umfeld und sogar 83 Prozent derjenigen mit persönlicher Pflegeerfahrung. In der Gesamtschau sind das zwei Drittel (66 Prozent) aller Befragten.

## ZQP-Analyse

*„Unabhängig von Ihren persönlichen Erfahrungen: Verfolgen Sie das Thema „Pflege bzw. Pflegebedürftigkeit“ in den Medien – z. B. Gesetzesänderungen, Diskussionen zu dem Thema?“*

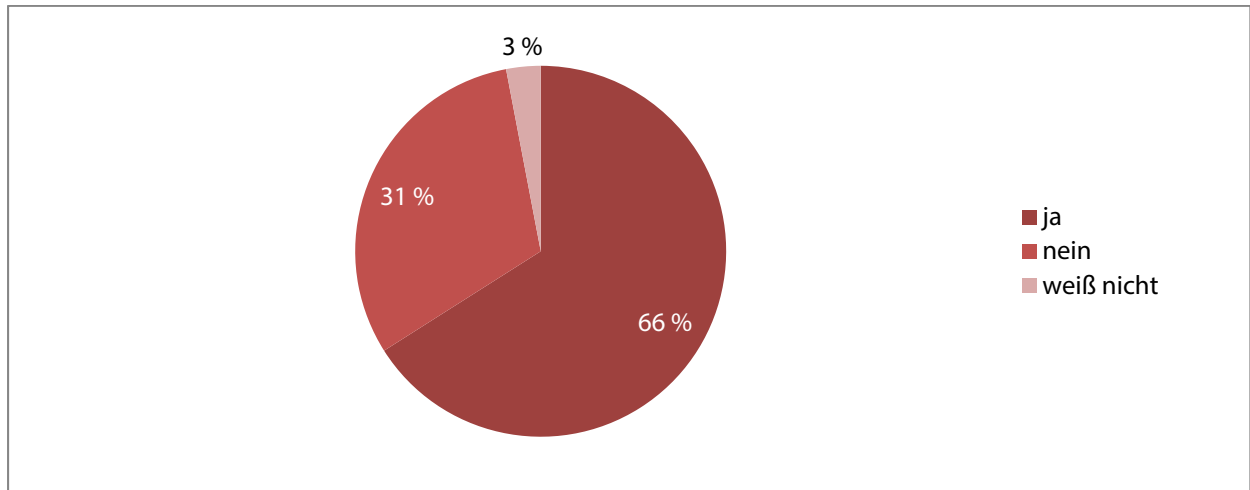


Abbildung 1, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003.

Ein passendes Pflegeangebot zu finden, ist nicht leicht. In manchen Regionen in Deutschland ist die Auswahl eher gering und die Wahlmöglichkeit deswegen stark begrenzt. Anderswo besteht ein kaum überschaubares Angebot, bei dem es für Betroffene oftmals schwer ist, zu entscheiden, ob das Angebot passt oder nicht. Dann ist es hilfreich, verlässliche und leicht verständliche Informationen zu erhalten, auf die sich pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige bei der Entscheidung stützen können. Entsprechend wichtig ist aus Sicht der Befragten daher, im Bedarfsfall verlässliche Informationen über die Qualität von professionellen Pflegeangeboten in Deutschland zu bekommen: Fast zwei Drittel (63 Prozent) der Umfrageteilnehmer halten dies für „sehr wichtig“ und ein weiteres Drittel (33 Prozent) für „wichtig“.

*„Wie wichtig ist es Ihnen, im Bedarfsfall verlässliche Informationen über die Qualität von professionellen Pflegeangeboten in Deutschland zu bekommen?“*

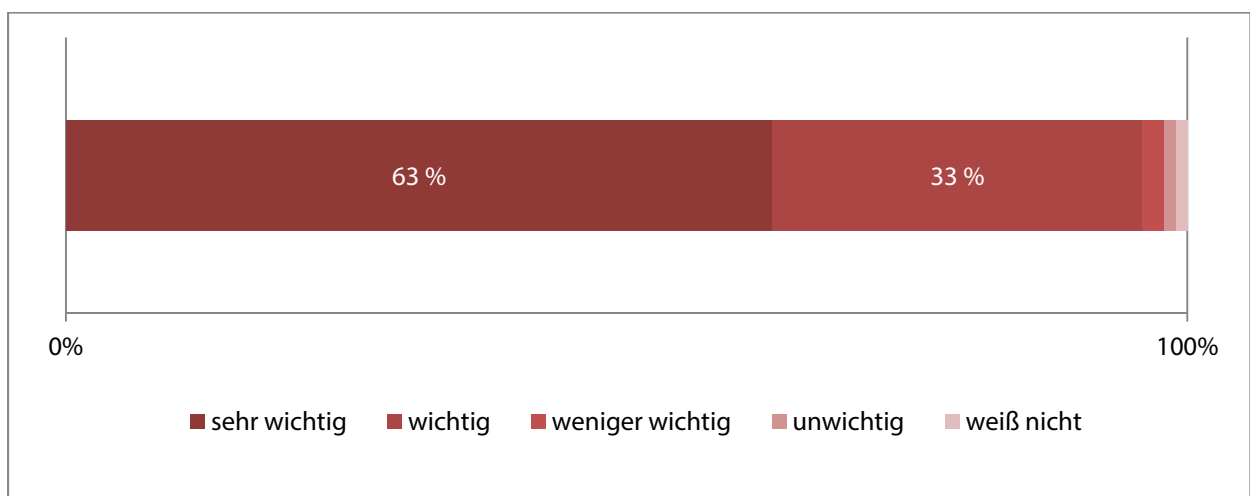


Abbildung 2, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003.

## ZQP-Analyse

Es ist bekannt, dass Entscheidungen zur Pflege oft unter Zeitdruck und anderen Gesichtspunkten getroffen werden, die mit der Pflegequalität nichts zu tun haben: beispielsweise ökonomischen. Dennoch spielen Aspekte der Pflegequalität eine wichtige Rolle wenn ein Pflegeangebot ausgesucht wird.

Den Befragten sind dabei Informationen über die fachliche Richtigkeit der Pflege, z. B. Hygiene, Wundversorgung, Ernährung oder Mobilisierung besonders wichtig. Für mehr als drei Viertel von ihnen (77 Prozent) trifft dies zu, wenn sie für sich selbst oder einen Angehörigen ein professionelles Pflegeangebot aussuchen müssten. Neben der fachlichen Richtigkeit der Pflege nannten jeweils etwa die Hälfte der Befragten die Qualifikation des Pflegepersonals (51 Prozent) und die personelle Ausstattung bzw. den Anteil des Pflegefachpersonals (46 Prozent). Bei den Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung wurde die identische Auswahl getroffen. Etwas seltener genannt wurden die Verlässlichkeit des Anbieters hinsichtlich Absprachen und Vereinbarungen (40 Prozent), spezielle Leistungsangebote des Anbieters, z. B. Pflege bei Demenz oder individuelle Sterbebegleitung (32 Prozent), sowie spezielle Pflegemethoden und -konzepte, z. B. gesundheitsfördernde Anwendungen, spezielle Bewegungs- oder Wahrnehmungsförderung (32 Prozent).

*„Welche der folgenden Informationen über professionelle Pflege wären für Sie besonders wichtig, wenn Sie für sich selbst oder einen Angehörigen ein Angebot aussuchen müssten?“*

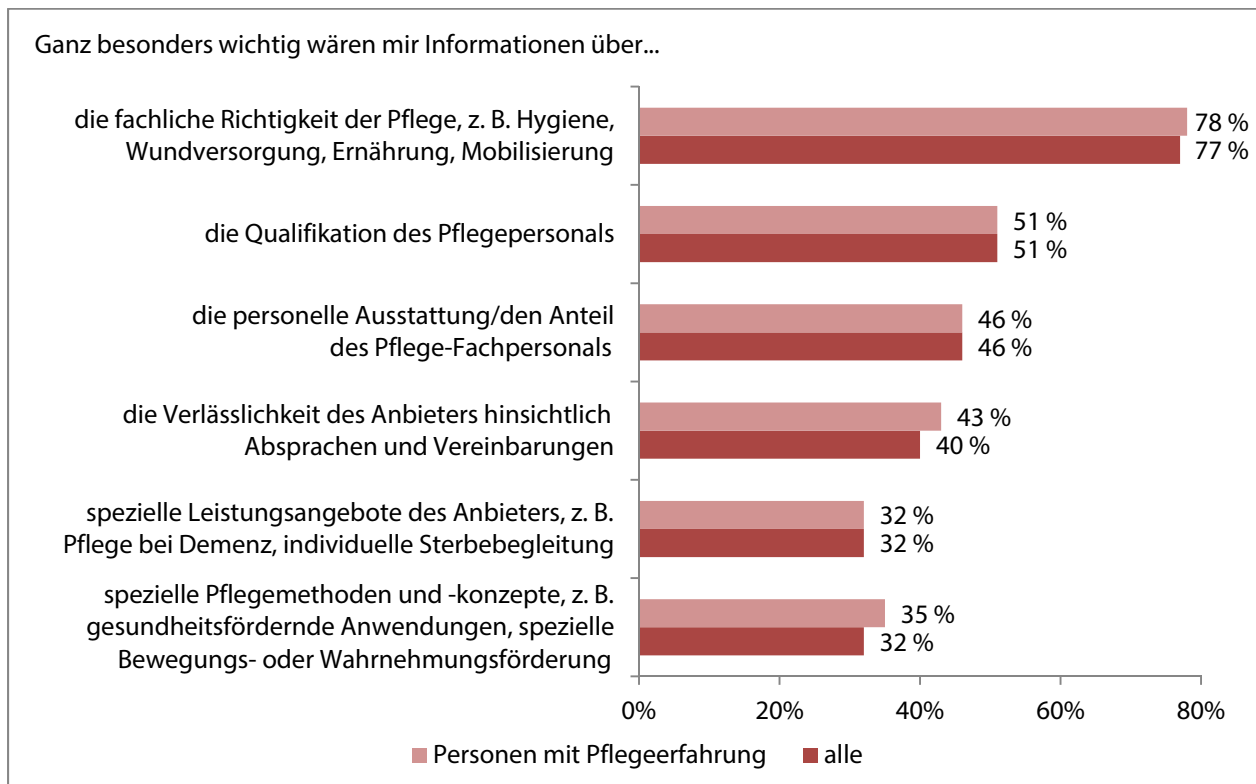


Abbildung 3, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003, Auswahl von maximal 3 Aspekten möglich.



## 1.2 Informationswege

Offizielle Qualitätsdarstellungen genießen laut den Studienergebnissen in der Bevölkerung derzeit generell geringeres Vertrauen, wenn es darum geht sich eine Informationsgrundlage zur Entscheidung für einen professionellen Pflegeanbieter zu suchen. Danach gefragt, worauf sie sich bei der Auswahl eines Pflegeangebots für sich selbst oder einen Angehörigen am ehesten verlassen würden, wählten nur wenige (5 Prozent) die Bewertung von einer offiziellen Stelle. Noch weniger (unter 1 Prozent) würden allein der Selbstausskunft des Pflegeanbieters mithilfe von Informationsmaterial vertrauen. Die Mehrheit der Befragten (53 Prozent) würde sich am liebsten auf Personen verlassen, die ihnen eigene Erfahrungen mit dem in Frage kommenden Angebot aus erster Hand weitergeben können und deren Einschätzungen in ihre Entscheidung einbeziehen. Auch 44 Prozent der Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung sehen dies so. Eine noch größere Zahl von ihnen (51 Prozent) würde sich gerne im Kontakt mit dem ambulanten Pflegedienst oder dem Pflegeheim einen individuellen Eindruck verschaffen.

*„Einmal angenommen, Sie würden für sich selbst oder einen Angehörigen ein professionelles Pflegeangebot suchen. Worauf würden Sie sich bei der Auswahl am ehesten verlassen?“*

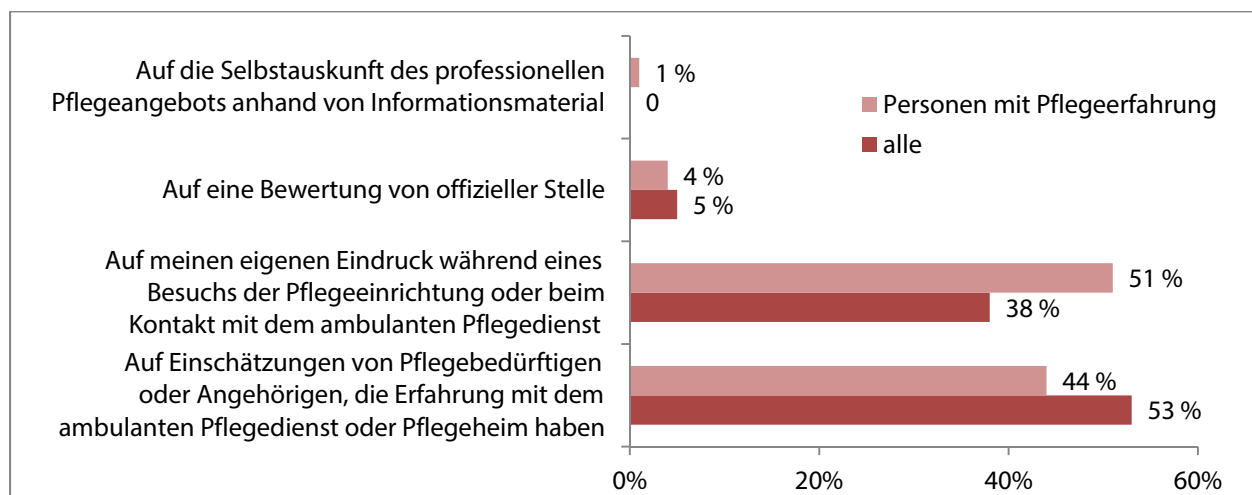


Abbildung 4, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003, n=469.

Die sogenannten Pflegenoten sind in der Bevölkerung weitgehend unbekannt – obwohl sich Politik, Wissenschaft und Selbstverwaltung gerade in den letzten Monaten nochmals verstärkt mit dem Thema beschäftigt hatten und dies immer wieder in den Medien präsent war. Danach gefragt, ob sie schon einmal von den Pflegenoten gehört haben, konnte das nicht einmal die Hälfte (46 Prozent) aller Befragten bestätigen. Bei den Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung sind es immerhin 57 Prozent. Insgesamt hat nur etwa jeder Fünfte (22 Prozent) von allen Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung dies schon einmal getan.

## ZQP-Analyse

*„Mithilfe der sogenannten „Pflegeroten“ wird die Qualität von Pflegeheimen und ambulanten Pflegediensten bewertet und dargestellt. Haben Sie schon einmal von den Pflegeroten gehört? Haben Sie selbst schon einmal Pflegeroten eingesehen? Das ist z. B. im Internet möglich – außerdem werden sie im Pflegeheim oder beim ambulanten Pflegedienst ausgehängt.“*

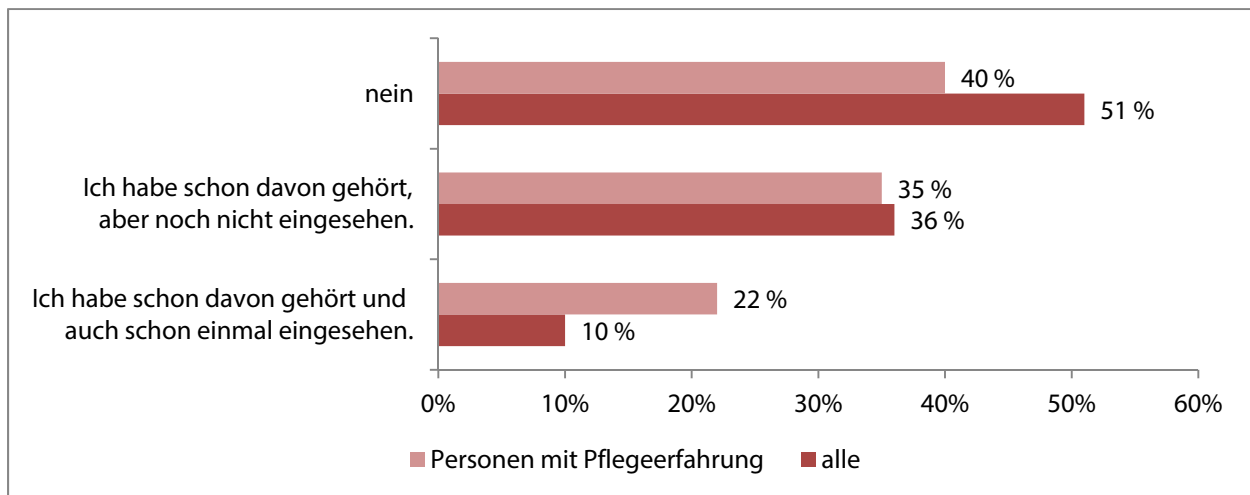


Abbildung 5, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003, n=469. Fehlende zu 100 sind „weiß nicht“.

Die allgemeine Haltung gegenüber dieser Art der Qualitätsdarstellung ist überwiegend eher kritisch. Gut die Hälfte der Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung (53 Prozent), die schon einmal von den Pflegeroten gehört haben, hält notenbasierte Bewertungen im Bereich Pflege derzeit generell für ungeeignet. Etwa ein Fünftel (19 Prozent) findet die Bewertung mit Noten zwar prinzipiell in Ordnung, sieht aber grundsätzliche oder derzeitige Einschränkungen im Wert solcher Noten – etwa dadurch, dass die Bewertungsmaßstäbe nicht passen bzw. nicht die Wahrheit über Pflegequalität ausgesagt wird (7 Prozent) oder die Vergabe stärker kontrolliert werden müsste (7 Prozent). Wiederum ungefähr ein Fünftel (19 Prozent) hält die Noten in der derzeitigen Form für wirklich aussagekräftig. Diese Einschätzungen treffen so ähnlich auch für die Gesamtheit der Befragten zu, die von den Pflegeroten wissen: Etwa ein Fünftel von ihnen (22 Prozent) glaubt, dass Pflegeroten verlässliche Informationen über die Pflegequalität bieten, und etwa jeder Zweite (48 Prozent) hält notenbasierte Bewertungen im Bereich Pflege generell für ungeeignet.

## ZQP-Analyse

„Wie schätzen Sie den Nutzen der Pflegenoten ein?“

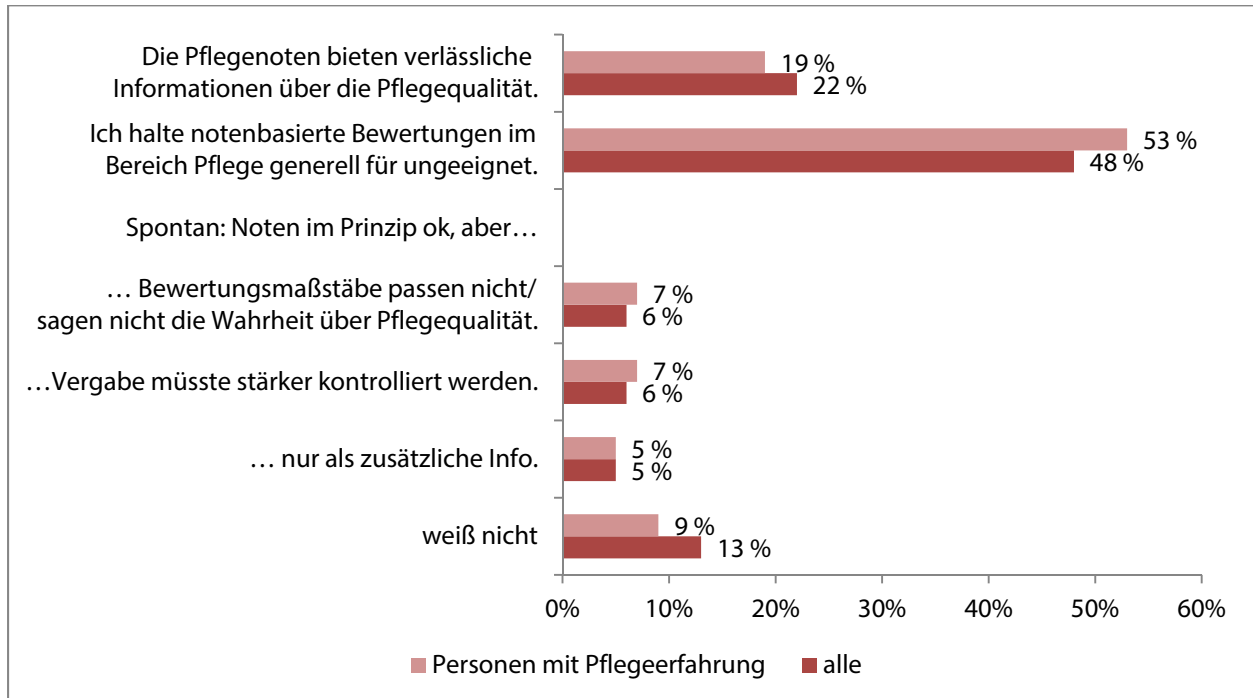


Abbildung 6, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, Filter: von den Pflegenoten gehört, alle Befragten n=918, Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung n=271.

Wenn es darum geht, Bewertungsportale speziell für Pflegeangebote zu nutzen, auf denen ähnlich wie bei vergleichbaren Webseiten für Hotels und Restaurants Nutzer oder deren Angehörige die Qualität eines ambulanten Dienstes oder eines Pflegeheims beurteilen, sind die meisten Befragten eher zurückhaltend. Zwar schätzen wie beschrieben viele Menschen die Erfahrungsberichte von pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen als Grundlage für die Auswahl eines Pflegeangebots, allerdings scheint hier der persönliche Kontakt wichtig zu sein. Weitgehend anonyme Bewertungen im Internet werden von 39 Prozent der Befragten erst ab einer größeren Anzahl an Bewertungen pro Pflegeangebot als hilfreich angesehen. Genauso viele Personen (39 Prozent) lehnen solche Bewertungsportale für Pflegeangebote sogar ganz ab, da die Meinungen aus ihrer Sicht zu individuell sind. Daraus resultierende mögliche Rückschlüsse auf die Pflegequalität werden offenbar als unangebracht angesehen. Immerhin 16 Prozent der Befragten halten solche Bewertungssysteme ohne Einschränkung für sinnvoll und hilfreich. Bei den Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung gestaltet sich das Ergebnis ähnlich: 15 Prozent von ihnen stimmen dem zu. Etwa ein Drittel (35 Prozent) finden Bewertungsportale zwar hilfreich, allerdings erst ab einer größeren Anzahl von Bewertungen pro Pflegeangebot. Fast die Hälfte von ihnen (46 Prozent) ist indes der Ansicht, dass die Meinungen zu individuell sind.

## ZQP-Analyse

*„Es gibt die Möglichkeit, die Qualität von Pflegeangeboten von deren Nutzern bzw. Angehörigen über Internetportale bewerten zu lassen – ähnlich wie dies bereits für Hotels oder Restaurants geschieht. Sind solche Bewertungsportale speziell für Pflegeangebote aus Ihrer Sicht hilfreich?“*

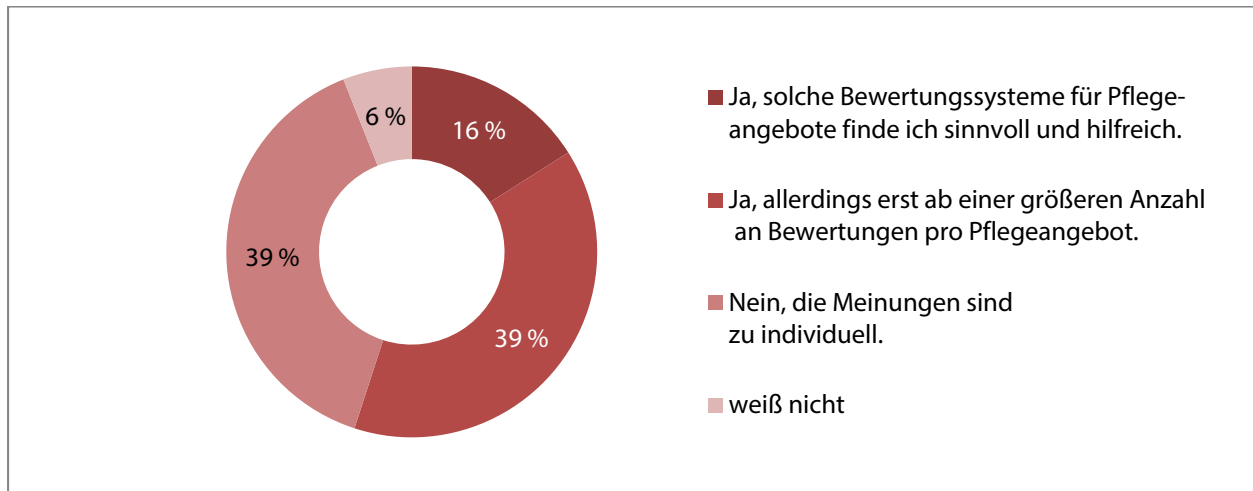


Abbildung 7, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003.

## 2. Einschätzung der Pflegequalität

- ➔ Nahezu alle Befragten (94 %) halten das Thema Pflegequalität für wichtig (36 %) oder sogar sehr wichtig (58 %).
- ➔ Gut zwei Drittel der Befragten (70 %) glauben, dass sich die Pflegequalität von Einrichtung zu Einrichtung stark unterscheidet.
- ➔ Der größte Verbesserungsbedarf in der Pflege wird von über vier Fünfteln (85%) der Befragten im Bereich der persönlichen Zuwendung und Kommunikation gesehen. Hier sollte aus ihrer Sicht mehr Zeit zur Verfügung stehen.
- ➔ Gut zwei Drittel (71%) von denjenigen, die häufig erhebliche Mängel in der professionellen Pflege vermuten, sehen fehlendes Personal und daraus folgende Überlastung als Hauptursache der Mängel.
- ➔ Medikamentensicherheit (75 %) gilt den Befragten neben dem Schutz vor Infektionen oder Hygienefehlern (63 %) am häufigsten als sehr wichtiger Aspekt des Patientenschutzes.

Das Thema Pflegequalität wird von den Befragten als wichtig angesehen: Gefragt nach der allgemeinen Relevanz von Qualität in der Pflege gaben nahezu alle Befragten (94 Prozent) an, dass dieses Thema wichtig (36 Prozent) oder sogar sehr wichtig (58 Prozent) sei.

*„Das Thema „Pflegequalität“ war in den letzten Monaten in der öffentlichen Diskussion sehr präsent. Für wie wichtig halten Sie das Thema ganz allgemein?“*

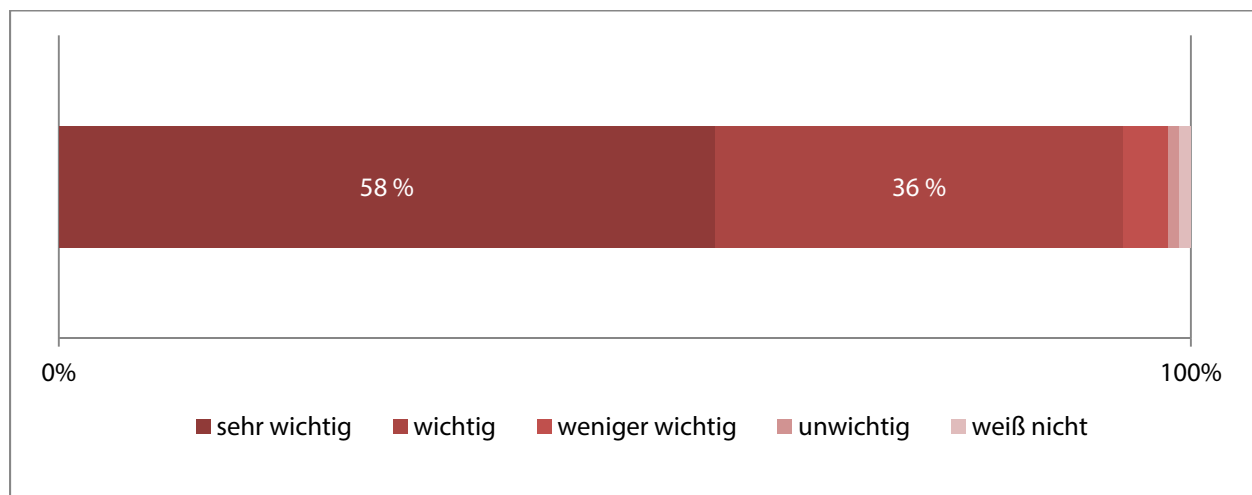


Abbildung 8, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003.

Die meisten Befragten haben eine differenzierte Meinung über die Qualität von professionellen Pflegeangeboten: 70 Prozent glauben, dass die Pflegequalität von Einrichtung zu Einrichtung äußerst unterschiedlich ist. Bei den Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung sind es sogar noch etwas mehr (75 Prozent). Fast ein Fünftel aller Befragten (19 Prozent) hat allerdings den Eindruck, dass häufig erhebliche Mängel bei der Pflegequalität bestehen – bei den Personen, die persönliche Erfahrung im Bereich Pflege haben, sind es nur geringfügig weniger (17 Prozent). Nur sechs Prozent hingegen gehen uneingeschränkt davon aus, dass die Pflege in Deutschland ganz überwiegend in guter Qualität erbracht wird.

## ZQP-Analyse

Die Qualität der Pflege wird von den Befragten demnach differenziert betrachtet. Es besteht jedoch offenbar eine weit verbreitete Verunsicherung, ob in Deutschland wirklich jeder Mensch gut versorgt wird.

*„Wie schätzen Sie die Qualität von professionellen Pflegeangeboten allgemein ein?“*

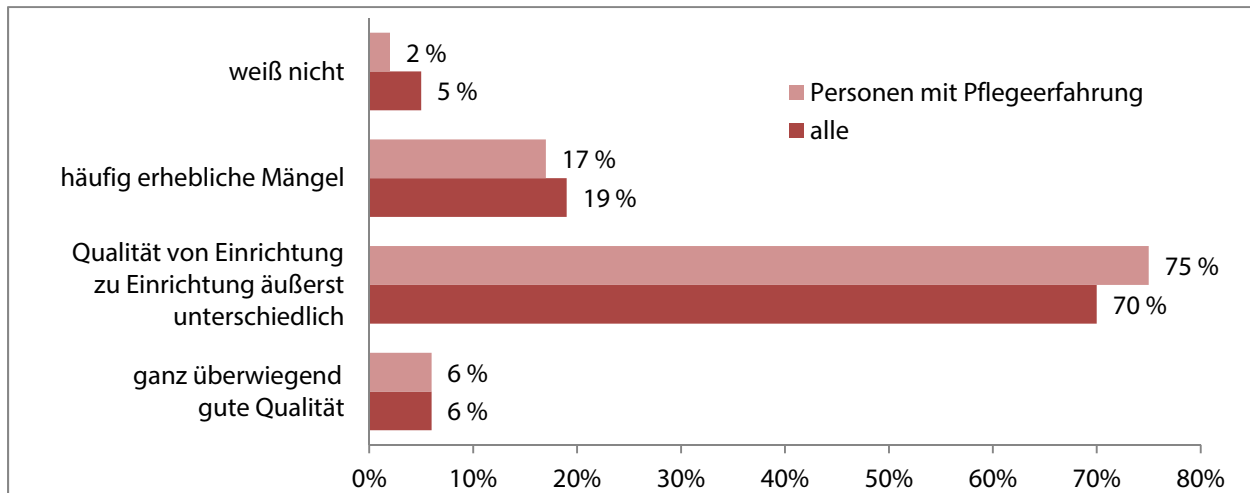


Abbildung 9, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003, n=469.

Diejenigen, die häufig erhebliche Mängel bei der Pflegequalität vermuten, wurden gebeten, auszuwählen, was aus ihrer Sicht die Hauptursache dafür ist: Fast drei Viertel (71 Prozent) von ihnen machen hauptsächlich Personalmangel und daraus folgende Arbeitsüberlastung der professionell Pflegenden für Missstände verantwortlich. Eine Diskussion um den Fachkräftemangel in der Pflege wird seit Jahren öffentlich geführt und war in den letzten Monaten in der Debatte um den Gesetzentwurf zur Reform der Pflegeberufe wieder verstärkt in den Medien präsent. An der Kompetenz der professionell Pflegenden liegt es nach Ansicht der Befragten jedenfalls nicht: Nur ein geringer Teil der Befragten (2 Prozent) glaubt, dass die professionell Pflegenden nicht gut genug aus- bzw. weitergebildet sind und die Qualitätsmängel daraus resultieren. Immerhin ein Viertel (27 Prozent) vermutet, dass die Pflegeangebote nicht ausreichend überprüft werden und es daher für die Anbieter keinen Grund gäbe, bestehende Mängel abzustellen.

„Wo liegt aus Ihrer Sicht die Hauptursache für diese häufigen Mängel?“

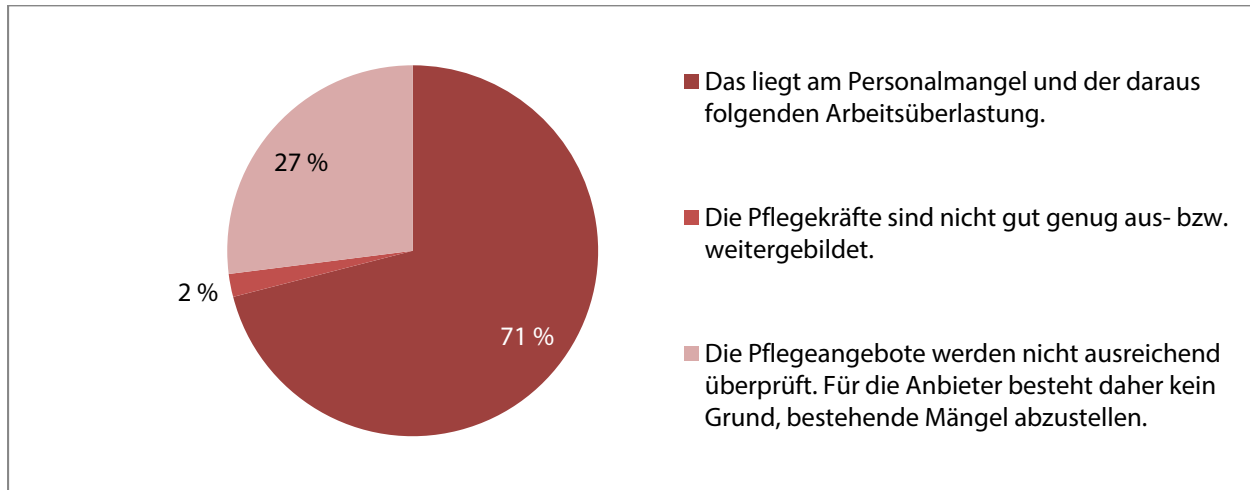


Abbildung 10, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, n=376. Filter: erhebliche Mängel bei der Pflegequalität wahrgenommen.

Anknüpfend an die Einschätzung über die Gesamtpflegequalität professioneller Pflegeangebote sollten die Teilnehmer der Umfrage auch einschätzen, bei welchen pflegerischen Aspekten professioneller Versorgung pflegebedürftiger Menschen die Notwendigkeit zur Verbesserung besteht. Der mit Abstand größte Verbesserungsbedarf wird im Bereich der persönlichen Zuwendung und Kommunikation gesehen. Auch bei einer früheren repräsentativen Bevölkerungsbefragung des ZQP, bei der 2014 diese Frage ähnlich gestellt worden war, befanden die Teilnehmer der Umfrage diesen Aspekt als am stärksten verbesserungsbedürftig. Denn dafür sollte nach Ansicht der Befragten mehr Zeit zur Verfügung stehen: Die große Mehrheit der Befragten (85 Prozent) meint, dass der Verbesserungsbedarf hier sehr stark (55 Prozent) oder zumindest ziemlich stark (30 Prozent) ist. Beim Vergleich der Antworten wird deutlich, dass die Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung den Verbesserungsbedarf jeweils höher einschätzen als diejenigen ohne diese Erfahrung. Bei den Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung fällt das Urteil dementsprechend sogar noch deutlicher aus: Von ihnen halten sogar 65 Prozent den Verbesserungsbedarf für sehr stark und 28 Prozent für ziemlich stark. Ähnlich hoch schätzen diese Befragten auch die Notwendigkeit zu Verbesserungen bei der Berücksichtigung der Individualität (insgesamt 86 Prozent), beim Erhalt der Selbständigkeit und Mobilität (insgesamt 78 Prozent) oder bei der Art und Weise des Umgangs mit Ruhelosigkeit, Angst und Verwirrtheit (insgesamt 78 Prozent) ein.

Bei körperbezogenen Pflegemaßnahmen sind die Meinungen in Bezug auf notwendige Verbesserungen allerdings weniger eindeutig. Während beispielsweise zwar insgesamt 51 Prozent der Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung einen sehr oder ziemlich starken Verbesserungsbedarf bei der Versorgung von chronischen Wunden ausmachen, sieht immerhin ein Drittel von ihnen (33 Prozent) dafür nur schwachen oder gar keinen Bedarf. Ebenso ist es in Bezug auf die Unterstützung bei der Körperpflege. Hier hält gut die Hälfte (54 Prozent) der Pflegeerfahrenen die Notwendigkeit zur Verbesserung für sehr oder ziemlich stark, aber auch 41 Prozent glauben, dass diese Notwendigkeit kaum oder gar nicht besteht.

## ZQP-Analyse

„Jetzt einmal speziell zur Versorgung pflegebedürftiger Menschen: Wie schätzen Sie den Verbesserungsbedarf bei professionellen Pflegeeinrichtungen hier in Deutschland ein, wenn es um den folgenden Pflegeaspekt geht?“

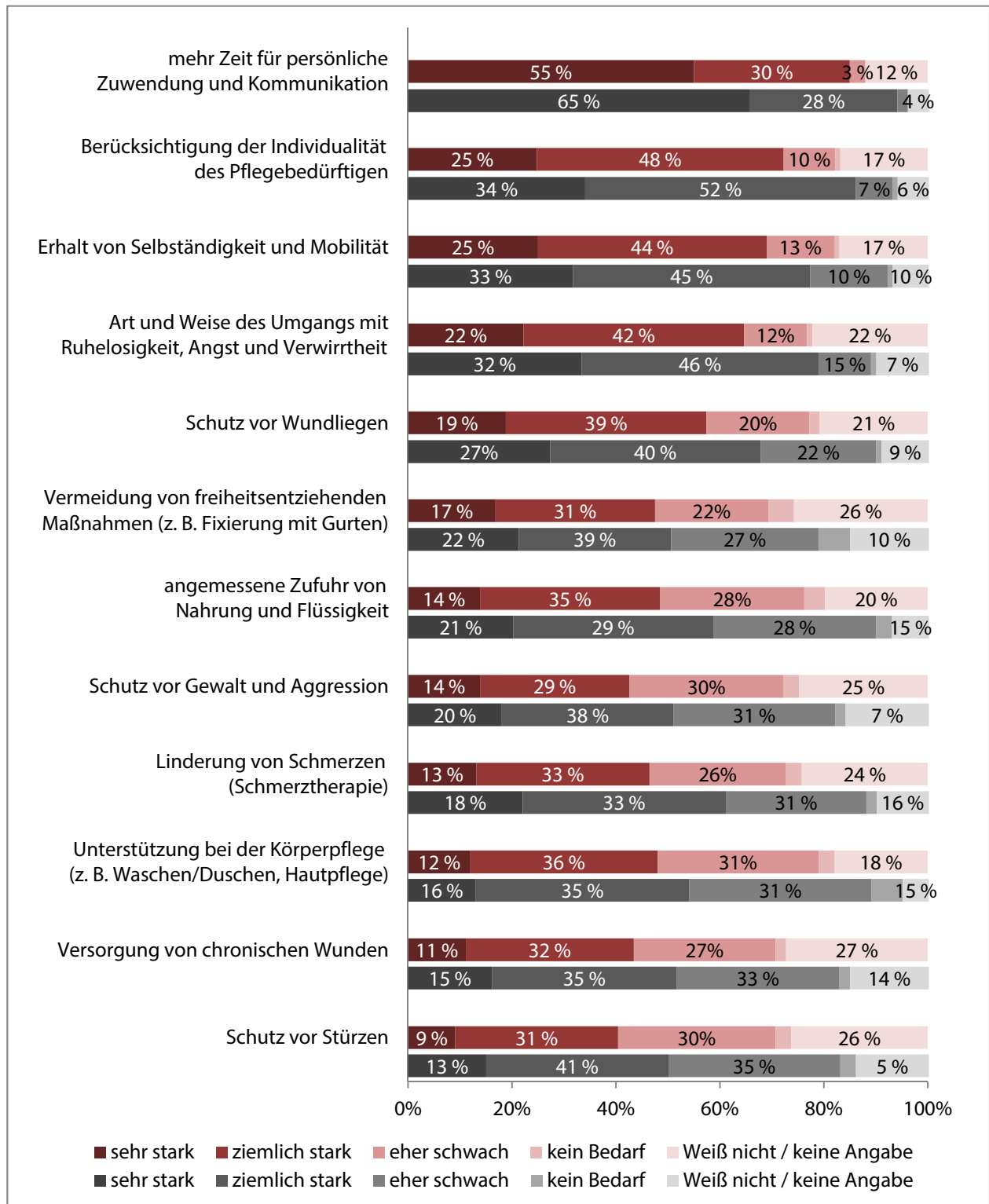


Abbildung 11, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, Rot: alle, N=2003. Grau: Personen mit persönlicher Pflegeerfahrung, n=469. Abweichungen zu 100 Prozent resultieren aus Rundung.



## ZQP-Analyse

Bei der Versorgung pflegebedürftiger Menschen ist die Vermeidung von Behandlungs- oder Pflegefehlern von zentraler Bedeutung. Die Teilnehmer der Umfrage wurden gebeten, die drei Aspekte auszuwählen, die ihnen beim Patientenschutz professionell Gepflegter am wichtigsten sind. Für fast drei Viertel der Befragten (74 Prozent) gehört die Medikamentensicherheit hierzu. Den Schutz vor Infektionen oder Hygienefehlern nannten fast zwei Drittel (63 Prozent). Diese Themen sind für Personen mit oder ohne persönliche Pflegeerfahrung gleichermaßen wichtig. Nahezu genauso häufig (61 Prozent) wurde von Menschen mit persönlicher Pflegeerfahrung die Linderung von Schmerzen genannt.

*„Welche Aspekte von Patientenschutz sind Ihnen bei professioneller Pflege besonders wichtig?“*

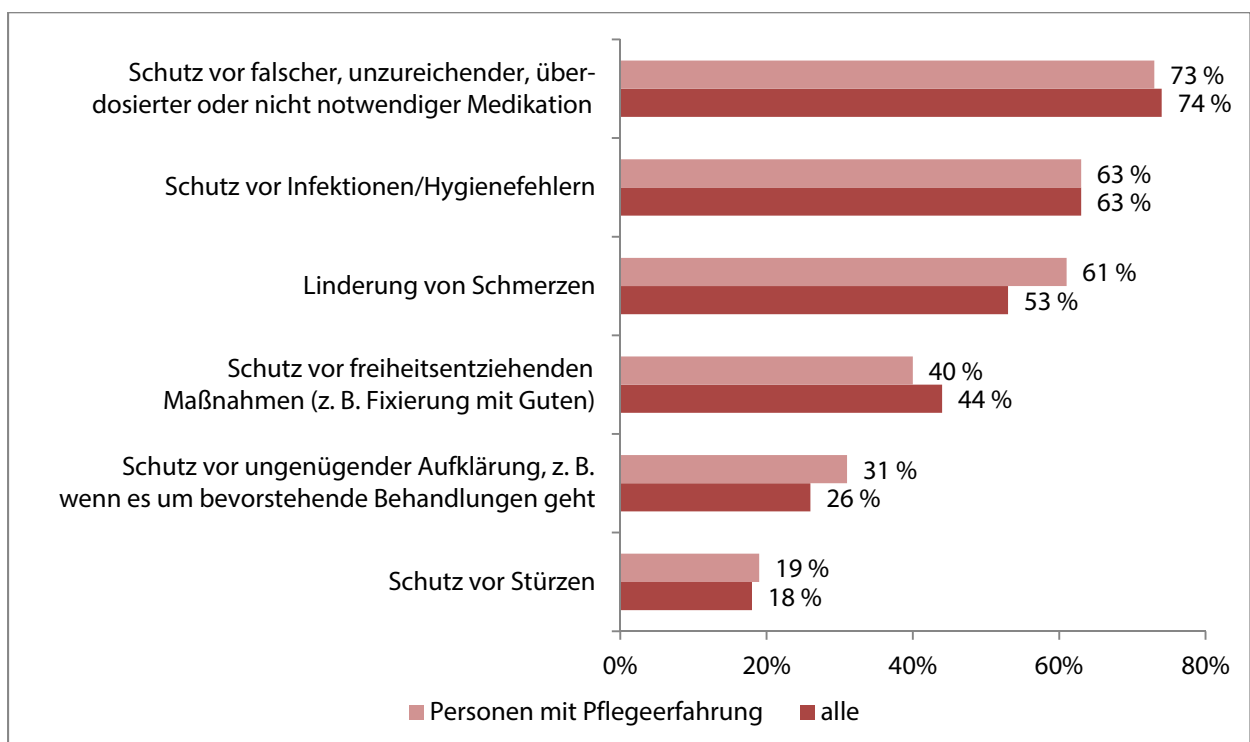


Abbildung 12, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Qualität professioneller Pflegeangebote“, N=2003, n=469. Mehrfachnennungen möglich, maximal 3 Aspekte.