



Editorial

„Zu 50 Prozent stehen wir im Viertelfinale, aber die halbe Miete ist das noch lange nicht.“

Rudi Völler, Profi-Fußballer

Nach welchen Kriterien wählen wir für uns selbst – oder für unsere Angehörigen – eigentlich die richtige Pflegeeinrichtung aus? Diese Frage wird, das zeigen uns die Analysen zur demografischen Entwicklung in Deutschland, zukünftig immer bedeutsamer für unser Leben. Bereits heute können wir feststellen, dass die Anzahl der Pflegebedürftigen, die stationär in Pflegeeinrichtungen versorgt werden, in den letzten zehn Jahren stark angestiegen ist. Vor diesem Hintergrund haben wir uns im Rahmen einer aktuellen bevölkerungsrepräsentativen Umfrage der Bertelsmann Stiftung und der BARMER GEK dieser Frage gewidmet und in Zusammenarbeit mit Professor Max Geraedts und Peter Hermeling (beide Universität Witten/Herdecke) die Hauptergebnisse einer aktuellen Studie zum Thema in diesem Newsletter zusammengestellt. Somit wissen wir zunächst einmal so viel, dass die Kriterien der Pflegefachlichkeit nicht grundsätzlich zu den am stärksten wirkenden Kriterien gehören. Aber – um im Bilde zu bleiben – die halbe Miete ist das noch nicht.

Gleichzeitig wollen wir Ihnen in der Rubrik „Neue Bücher“ den neuen Versorgungs-Report 2012 des WIdO vorstellen, der sich ebenfalls mit dem Schwerpunktthema „Gesundheit im Alter“ beschäftigt.

Mit diesem Spezial-Newsletter zu aktuellen Entwicklungen im Bereich der Altenpflege wünschen wir Ihnen viel Vergnügen sowie neue und spannende Erkenntnisse beim Lesen oder Durchstöbern.

Ihre Newsletter-Redaktion

Nach welchen Kriterien beurteilen Menschen eine geeignete Pflegeeinrichtung?

Autoren: Ralf Zöll, Thomas Brechtel (37 Grad GmbH) mit Max Geraedts und Peter Hermeling (Universität Witten/Herdecke)// Vor zwei Jahren wurde die Prüfung von Pflegeeinrichtungen eingeführt. Seitdem finden sich in der Presse zunehmend Berichte über die Ergebnisse dieses sogenannten Pflege-TÜVs. Parallel dazu findet in der Wissenschaft eine Diskussion darüber statt, inwieweit die derzeit zur Qualitätsbeurteilung der Pflegeeinrichtungen genutzten Kriterien wissenschaftlich überhaupt haltbar sind.

Der Grundstein für eine öffentliche Darstellung von Leistungen und Qualität ist mit dem Pflegeweiterentwicklungsgesetz im Jahr 2008 gelegt worden. Seit 2009 werden in der Folge dieses Gesetzes Pflegenoten für Alteinrichtungen anhand eines einheitlichen Prüfschemas vergeben. Als ein Problem der Qualitätsbewertung mit 64 inhaltlichen Beurteilungskriterien und 18 Befragungs-Items gilt, dass die Perspektive der direkt oder indirekt Betroffenen bisher eine nur untergeordnete Rolle spielt. Dieser Fragestellung nachgehend, wurde gemeinsam vom Bundesministerium für Gesundheit und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend ein Auftrag zur Entwicklung von „Perspektiven der Beurteilung von Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe“ an die Universität Bielefeld vergeben.

Unklar blieb bislang, nach welchen Kriterien die Betroffenen selbst und ihre Angehörigen eine Pflegeeinrichtung auswählen. Dieser Beitrag zeigt anhand einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage der Bertelsmann Stiftung und der BARMER GEK im Gesundheitsmonitor 2011, welche Struktur-, Leistungs- und Qualitätskriterien zur Auswahl einer stationären Pflegeeinrichtung für die Bevölkerung tatsächlich erheblich sind.

Auswahlkriterien für eine stationäre Pflegeeinrichtung: Nicht nur der eigene Eindruck zählt

Für den Fall, dass eine Pflegeeinrichtung ausgewählt werden muss, wollen sich die Befragten in erster Linie selbst und persönlich ein Urteil darüber bilden, ob die Pflegeeinrichtung geeignet ist. Auf die Frage, wie wichtig der eigene Eindruck – im Vergleich zu Informationsmaterialien über Pflegeeinrichtungen wie zum Beispiel Broschüren oder die Transparenzberichte im Internet – ist, entscheiden sich 83 Prozent für „den eigenen Eindruck“ und lediglich sechs Prozent für „Informationsmaterialien“. Stellt man eine Reihe verschiedener Kriterien für die Wahl

einer Pflegeeinrichtung zur Verfügung, dann gibt der weitaus größte Teil der Befragten an, dass er auf die Kosten der Pflegeeinrichtung achtet (82 Prozent).

Für rund drei Viertel spielt die eigene Inaugenscheinnahme die Hauptrolle (74 Prozent). Eine systematische Suche nach einer Einrichtung in der Nähe des eigenen Wohnumfeldes würden 71 Prozent unternehmen. Empfehlungen anderer fallen demgegenüber etwas weniger gewichtig aus (Empfehlung des Arztes: 59 Prozent, der Verwandten und Freunde: 58 Prozent). Mit 44 Prozent folgt die Suche nach Informationen zu einer Pflegeeinrichtung im Internet und mit 38 Prozent das Aufsuchen von Beratungsstellen.

Die ausschließlich im Internet und in den Einrichtungen selbst verfügbaren Transparenzberichte werden in dieser Rangfolge immerhin noch mit 30 Prozent genannt, was, im Vergleich zu den Krankenhaus-Qualitätsberichten, einen überraschend hohen Bekanntheitsgrad der Internet-Transparenzberichte zeigt.

Rangliste der Kriterien für die Auswahl und Suche

Die aus Sicht der Bevölkerung wichtigsten Kriterien bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung sind ein respektvoller Umgang (Platz 1), Freundlichkeit des Personals (Platz 2), ausreichend Zeit für die Pflege (Platz 3) sowie die Qualifikation (Platz 4) und die Anzahl der Pflegekräfte (Platz 5). Die Qualität von Speisen und Getränken findet sich auf Rang 6 mit jeweils über 94 Prozent Zustimmung. Die persönliche Zuwendung (Platz 7), der erste Eindruck der Einrichtung auf Besucher sowie die Sauberkeit der Einrichtung (Platz 8 und 9) und die regelmäßige ärztliche Betreuung (Platz 10) vervollständigen die Kriterien der ersten zehn Plätze (Tabelle 1).

Was die Auswahlentscheidungen der Befragten in Bezug auf Pflegeeinrichtungen angeht, rangieren unter den 36 zur Auswahl gestellten Kriterien die Pflegefachlichkeit und Pflegeergebnisse dagegen weit hinten auf der Rangliste (Plätze 24 bis 35). Ausgesprochen niedrig priorisiert sind auch die Beteiligung der Einrichtung an Einrichtungsvergleichen (Platz 21) und die

Orientierung der Pflege an wissenschaftlichen Standards (Platz 25). Fremdurteile wie der Ruf der Einrichtung oder Empfehlungen anderer rangieren ebenfalls in der zweiten Hälfte der insgesamt 36 zur Wahl gestellten Kriterien (siehe dazu die Tabelle 2).

Fazit

Den Befragungsergebnissen zufolge legen die Deutschen ihr größtes Augenmerk auf Kriterien, die die Kernleistung von Pflegeeinrichtungen betreffen: Es sind in erster Linie die menschliche Zuwendung („soziale Hinwendung“, „würdevoller Umgang“, „Zeit“) und die fachliche Eignung des Pflegepersonals.

Innerhalb der zehn wichtigsten Kriterien findet sich dann folgerichtig auch die Anzahl der Pflegekräfte wieder. Alle diese Kriterien sind bei Frauen etwas stärker als bei Männern, bei Älteren stärker als bei Jüngeren ausgeprägt. Für die Befragten wichtig sind auch Merkmale der Lebensqualität des Alltags wie die Qualität von Speisen und Getränken und die Sauberkeit sowie die nicht pflegefachliche, also die medizinische

Tabelle 1: Hauptaspekte bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung

(Top-10-Rangplatzierungen)

Kriterium	Platz	wichtig (in Prozent) ¹
respektvoller Umgang mit den Pflegebedürftigen	1	97,9
Freundlichkeit des Personals	2	97,7
ausreichend Zeit für die Pflege	3	97,2
Qualifikation der Pflegekräfte	4	96,0
Anzahl der Pflegekräfte	5	95,0
Qualität von Speisen und Getränken	6	94,9
ausreichend Zeit für persönliche Zuwendung und Gespräche	7	94,3
erster Eindruck der Einrichtung auf Besucher (etwa Sauberkeit, Geruch, Atmosphäre)	8	92,8
Sauberkeit der Einrichtung	9	92,2
regelmäßige ärztliche Betreuung (Kontakte zu Ärzten)	10	91,0

¹ wichtig = zusammengefasste Bewertungen „eher wichtig“ plus „sehr wichtig“

Versorgung (Garantie einer regelmäßigen ärztlichen Betreuung auf Platz 10).

Vor dem Hintergrund der repräsentativen Befragung des Gesundheitsmonitors wird sichtbar, dass der bisherige Fokus des aktuell geltenden Prüfverfahrens auf pflegefachliche Kriterien nur in einem kleinen Teil auch den Auswahlkriterien der Versicherten entspricht. An eben diesem Punkt muss eine Richtungsentscheidung fallen: Für und innerhalb der Branche sind Prüfergebnisse zu pflegefachlichen Kriterien sicherlich sinnvoll, um in Zukunft schlechte Qualität auszuschließen und gute Qualität weiterzuentwickeln. Dies findet jedoch abseits des Bevölkerungsinteresses statt und gehört dem Grunde nach nicht in die Breiten-, sondern in die Fach-Öffentlichkeit. Viele pflegefachliche Indikatoren (siehe unseren Newsletter 01/2011) sind für Nicht-Fachleute ohnehin schwer verständlich und deren oftmals komplizierte Konstruktion wenig nachvollziehbar.

Andererseits besteht durchaus ein „öffentliches“ Interesse an Informationen über Pflegeeinrichtungen, die auch zu Auswahlentscheidungen führen würden. Diese finden jedoch weder in den Prüfverfahren noch in der öffentlichen Darstellung eine Berücksichtigung. Dabei muss der Fokus, und dies zeigen die Ergebnisse der hier gezeigten Befragung, auf verständliche und aus Sicht der Bevölkerung relevante Kriterien gerichtet werden, und dies sind in erster Linie Aspekte der persönlichen Zuwendung und einer guten menschlichen Betreuung. Die Ergebnisse zeigen dies unmissverständlich: Die drei ersten Plätze der Top 10 betreffen den respektvollen Umgang, die Freundlichkeit des Personals und ausreichende Zeit für die Pflege.

>>>

Tabelle 2: Aspekte bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung: Gesamtübersicht über alle abgefragten Bereiche

Kriterium	Platz
Pflegeprozess	
ausreichend Zeit für die Pflege	3
ausreichend Zeit für persönliche Zuwendung und Gespräche	7
für jeden Pflegebedürftigen wird die Sturzgefährdung ermittelt	20
Orientierung der Pflege an wissenschaftlichen Standards	25
Strukturmerkmale	
Qualität von Speisen und Getränken	6
Sauberkeit der Einrichtung	9
regelmäßige ärztliche Betreuung	10
finanzielle Aspekte	11
individuelle Gestaltung und Einrichtung des Zimmers	15
individuelle Tagesgestaltung	17
ruhige Lage im Grünen	26
zentrale Lage in Innenstadtnähe	36
Personal	
respektvoller Umgang mit den Pflegebedürftigen	1
Freundlichkeit des Personals	2
Qualifikation der Pflegekräfte	4
Anzahl der Pflegekräfte	5
geringer Personalwechsel	16
Fremdurteile	
erster Eindruck der Einrichtung auf Besucher	8
Zufriedenheit der Bewohner mit der Einrichtung	12
unabhängige Qualitätsprüfungen und Bewertungen der Pflegeeinrichtung	13
Anzahl behördlicher Beanstandungen der Einrichtung	14
guter Ruf der Einrichtung	19
Empfehlungen von Freunden, Bekannten, Familienmitgliedern	21
Empfehlungen von Ärzten	21
Empfehlungen von Pflege- und Krankenkassen	28
Pflegeergebnisse ...geringer Anteil an Bewohnern...	
... mit Druckgeschwüren	24
... mit mittelschweren oder schweren Schmerzen	27
... mit einer Zunahme bei Depressionen oder Ängsten	29
..., die beim Aufenthalt in der Pflegeeinrichtung zu viel Gewicht verloren haben	30
..., die bettlägerig sind	32
..., die Harndrang oder Stuhlgang nicht mehr kontrollieren können	32
... mit einem Dauerkatheter	34
..., die bei alltäglichen Verrichtungen stetig mehr Unterstützung brauchen	35
hoher Anteil an Bewohnern mit einer Gripeschutzimpfung	31
Qualitätsmanagement	
regelmäßige Supervision der Pflegekräfte	18
Beteiligung der Einrichtung in Einrichtungsvergleichen	21

Quelle: Bertelsmann Gesundheitsmonitor 2011

Anmerkung

Die gezeigten Daten stammen aus der Gesundheitsmonitorbefragung der Bertelsmann Stiftung und der BARMER GEK (Frühjahr 2011). Eine detaillierte Analyse zu diesem Thema findet sich bei: Max Geraedts, Thomas Brechtel, Ralf Zöll und Peter Hermeling (2011): Beurteilungskriterien für die Auswahl einer Pflegeeinrichtung aus Sicht der Bevölkerung. In: Jan Böcken, Bernard Braun und Uwe Repschläger (Hrsg.): Gesundheitsmonitor 2011. Gesundheitsversorgung und Gestaltungsoptionen aus der Perspektive der Bevölkerung. Verlag Bertelsmann Stiftung. Gütersloh.

Kontakt über:

Thomas Brechtel
thomas.brechtel@37-grad.org
Ralf Zöll
ralf.zoell@37-grad.org

Neue Bücher

Christian Günster, Joachim Klose und Norbert Schmacke (Hrsg.)

Versorgungs-Report 2012. Schwerpunktthema: Gesundheit im Alter

Eine gute Gesundheit im Alter ist ein hohes Gut. Doch was müssen wir zukünftig für eine Gesundheitsversorgung aufwenden, um uns diese gute Gesundheit leisten zu können? Wird die zukünftige Gesundheitsversorgung teurer, nur weil es immer mehr ältere und hochbetagte Menschen gibt?

Der aktuelle Versorgungs-Report 2012 des WIdO kommt unter dem Themenschwerpunkt „Gesundheit im Alter“ in seinen Analysen zu dem Schluss, dass der demografische Wandel die Finanzen der gesetzlichen Krankenversicherung weit weniger belasten wird als vielfach angenommen. Zugleich verdoppelt sich die Anzahl von demenzkranken Menschen von derzeit 1,4 Millionen auf etwa drei Millionen Demenzkranke innerhalb der nächsten rund 40 Jahre.

Über 40 Wissenschaftler nähern sich in dieser Publikation unter einer interdisziplinären Perspektive den besonderen Anforderungen an eine zukünftige ambulante und stationäre Versorgung, an die Arzneimitteltherapie und nicht zuletzt auch an die Pflege, Prävention und Palliativmedizin vor dem Hintergrund einer alternden Gesellschaft.

Im Statistik-Teil des Versorgungs-Reports 2012 werden Prävalenzen und Hospitalisierungsquoten für die häufigsten Erkrankungen auf der Basis der Leistungsdaten der AOK dargestellt. Ein ausführlicher Überblick über die statistischen Auswertungen von mehr als 1.500 Erkrankungen sind online im Internet-Portal des Versorgungs-Reports zu finden (www.versorgungs-report-online.de).



Stuttgart: Schattauer 2012
440 Seiten
ISBN 978-3-7945-2850-9
49,95 EUR

Impressum

37 Grad
Analyse und Beratung GmbH
Im Grund 58d
40474 Düsseldorf
www.37-grad.org

Herausgeber

Thomas Brechtel
Ralf Zöll

Redaktion

Kai Rabenschlag

Kontakt

Telefon: 0211 / 65 85 18 20
Fax: 0211 / 65 85 18 21
E-Mail: newsletter@37-grad.org

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist Eigentum der 37 Grad GmbH Düsseldorf. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der 37 Grad GmbH unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Newsletters wurde meistens die grammatikalisch männliche Sprachform gewählt.