

# Qualität in der Pflege 2015

Eine Verbraucher-Umfrage der Deutschen  
Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ)

April 2015



**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

- 1. Umfragedetails**
- 2. Zusammenfassung der Ergebnisse und einer möglichen DGQ-Position**
- 3. Kriterien bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung**
- 4. Messbarkeit von Qualität in der Pflege**
- 5. Formen des betreuten Wohnens für Senioren**
- 6. Häusliche Betreuung von Pflegebedürftigen**

Für die **repräsentative Umfrage** hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Innofact AG rund 1.000 Personen zwischen 18 und 65 Jahren befragt.

Die Stichprobe entspricht nach Alter, Geschlecht und Region der repräsentativen Verteilung der deutschen Bevölkerung. Die unabhängige Online-Erhebung fand im April 2015 statt.

Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.** prägt und moderiert die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit knapp 6.500 Mitgliedern und 62 Regionalkreisen bundesweit gestaltet Netzwerke und vergibt Zertifikate für nachgewiesene Kompetenz in Qualitäts-, Umwelt-, sowie Arbeitssicherheits- und Lebensmittelsicherheitsmanagement. Die DGQ Weiterbildung GmbH qualifiziert jährlich mehrere Tausend Teilnehmer zu Beauftragten, Managern und Auditoren im Qualitäts- und Umweltmanagement sowie in der Arbeitssicherheit. Die DGQ-Forschung erarbeitet in Gemeinschaftsprojekten mit KMU neue Anwendungen für das Qualitätsmanagement.

Die DGQ fungiert als Trainingsorganisation, Personenzertifizierer und beratender Management-Partner von Unternehmen im Bereich Qualitätsmanagement in den sozialen Dienstleistungen. Unternehmen und Qualitätsverantwortliche profitieren von der praktischen Erfahrung der DGQ-Experten. Die DGQ-Weiterbildungsangebote tragen zu einem Qualitätsmanagement bei, das Vertrauen auf Seiten Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen schafft – und so die Wettbewerbsfähigkeit steigert.

DGQ Qualität in der Pflege 2015

## 2. Zusammenfassung der Ergebnisse und einer möglichen DGQ-Position



**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

## Kriterien bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung

1. Qualifikation des Pflegepersonals:  
55 Prozent
  2. Kosten: 42 Prozent
  3. Zugang zu ärztlicher Versorgung:  
36 Prozent
  4. Sympathisches Pflegepersonal:  
34 Prozent
  5. Qualitätssiegel / Heim mit etabliertem  
Qualitätsmanagement: 26 Prozent
- Die Befragung zeigt: „Qualifikation des Pflegepersonals“ ist das wichtigste Kriterium bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung
  - Erst mit deutlichem Abstand werden „Kosten“ als zweites Kriterium genannt
  - Überraschend ist dagegen, dass das Kriterium „Qualitätssiegel / Heim mit etabliertem Qualitätsmanagement“ keine große Rolle bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung spielt

## Bevorzugte Formen des betreuten Wohnens

1. Betreutes Wohnen – Wohnkomplex mit professioneller Pflege: 48 Prozent
  2. Zuhause – betreut durch einen ambulanten Pflegedienst: 37 Prozent
  3. Mehrgenerationenhaus: 37 Prozent
  4. Seniorenwohngemeinschaft: 33 Prozent
- Etwa die Hälfte der Befragten würden „Betreutes Wohnen – Wohnkomplex mit professioneller Pflege“ in Anspruch nehmen wollen
  - An zweiter Stelle steht die Betreuung zu Hause

## Bad News

- Mehr als die Hälfte der Befragten (58 Prozent) halten die Qualitätsstandards für deutsche Pflegeeinrichtungen und -dienste für unzureichend
- Nur ein geringer Anteil der Deutschen (26 Prozent) sind mit den Kriterien des „Pflege-TÜVs“ vertraut
- Das Kriterium „Qualitätssiegel / Heim mit etabliertem Qualitätsmanagement“ spielt kaum eine Rolle bei der Wahl von Pflegeeinrichtungen oder -diensten
- Fast 41 Prozent der Deutschen halten Qualitätssiegel und notenbasierte Bewertungen generell für unsinnig

## Good News

- Fast 60 Prozent der Deutschen wissen, dass Pflegeeinrichtungen einer regelmäßigen, staatlich vorgeschriebenen Qualitätsprüfung unterliegen
- Für die Hälfte der Befragten käme eine Pflegeeinrichtung ohne professionelles und zertifiziertes Qualitätsmanagement nicht in Frage
- Drei Viertel (75 Prozent) haben noch keine schlechten Erfahrungen mit Pflegeeinrichtungen oder -diensten gemacht, die durch den Pflege-TÜV mit guten Noten bewertet wurden
- Die Mehrheit der Deutschen (63 Prozent) hätte keinerlei Probleme damit, zuhause von einer ausländischen Pflegekraft betreut zu werden

- Im Pflegesystem fehlen Reformen und Fachkräfte. Es fehlt an Transparenz. Die Qualität leidet. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen haben das Vertrauen verloren
- Allerdings besteht deutlicher Informationsbedarf in Bezug auf die Transparenz bei Pflege-TÜV und Messbarkeit von Qualität in der Pflege
- Die aktuelle Befragung zeigt: Neue Formen des betreuten Wohnens für Senioren sind gefragt. Qualität muss auch bei diesen alternativen Formen gewährleistet sein

- Aus Sicht der DGQ ergeben sich folgende Herausforderungen für Unternehmen und Politik:
  1. Aufklärung und Orientierung über den Pflege-TÜV und seine Kriterien in Bezug auf Messung und Kontrolle von Qualität in der Pflege
  2. Transparenz über das Qualitätsmanagement von Pflegeeinrichtungen und -diensten, um das Verbrauchervertrauen zu stärken
  3. Entwicklung von Konzepten in Bezug auf die Qualitätsoptimierung in alternativen Formen des betreuten Wohnens (Senioren-WG, ...)
  
- Die Branche der sozialen Dienstleistungen sollte diesen Herausforderungen begegnen, um das Vertrauen der Verbraucher in Pflegeeinrichtungen und -dienste zu stärken

- Mangel an Transparenz und Vertrauen in Pflegeeinrichtungen und –dienste
  - Mehr als die Hälfte der Befragten (58 Prozent) halten die Qualitätsstandards für deutsche Pflegeeinrichtungen und -dienste für unzureichend
  - Persönlicher Eindruck geht über Siegel und Zertifikate
  - Kriterien bei der Wahl von Pflegeeinrichtungen und -diensten
  - Vertrauen in den Pflege-TÜV
  
- Senioren-WG statt Altenheim, Nadeschda statt Birgit
  - Bevorzugte Formen des betreuten Wohnens für Senioren
  - Position der jungen Generationen
  - Offenheit gegenüber ausländischen Pflegekräften
  
- Qualitätsmanagement in der Altenpflege: QM auch in neue Betreuungskonzepte wirksam implementieren
  
- Qualifiziertes Personal vor Kosten: Wie stellen wir Qualität in der Pflege langfristig sicher?

DGQ Qualität in der Pflege 2015

# 3. Kriterien bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung



**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

Am häufigsten achten die Befragten bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung auf folgende Kriterien:

1. Qualifikation des Pflegepersonals:  
55 Prozent
2. Kosten: 42 Prozent
3. Zugang zu ärztlicher Versorgung:  
36 Prozent
4. Sympathisches Pflegepersonal:  
34 Prozent

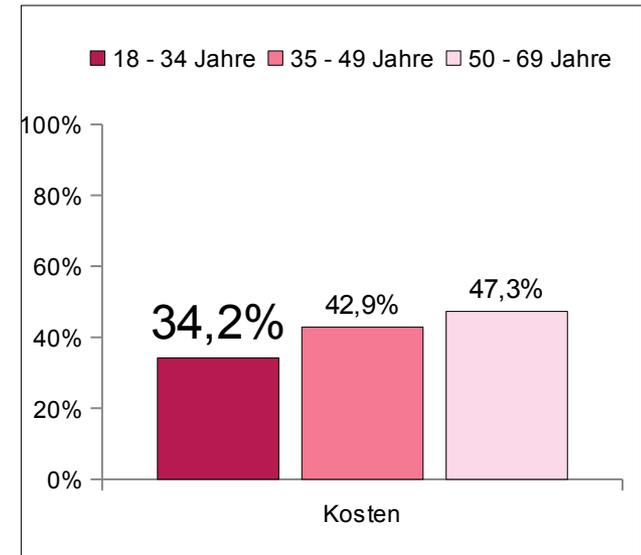
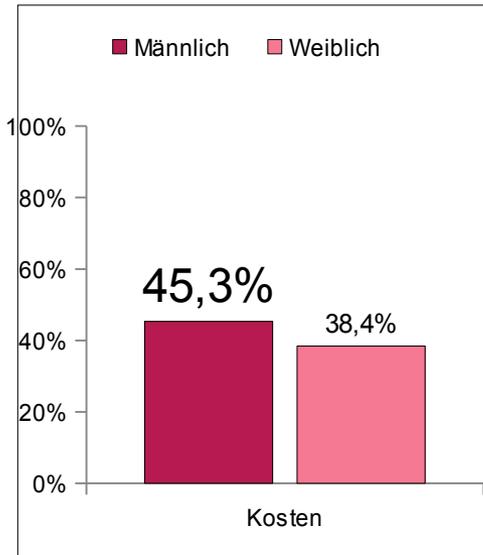
**Worauf würden Sie besonderen Wert bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung für sich selbst oder Ihre Angehörigen legen?\***

Rang	Kriterium	In %
1	Qualifikation des Pflegepersonals	55,1
2	Kosten	41,9
3	Zugang zu ärztlicher Versorgung	35,9
4	Sympathisches Pflegepersonal	33,5
5	Qualitätssiegel / Heim mit etabliertem Qualitätsmanagement	26,0
6	Qualität der Verpflegung (Mahlzeiten)	25,2
7	Lage der Pflegeeinrichtung	22,9
8	Umfang sozialer und kultureller Freizeitangebote	20,5
9	Option persönliche Einrichtungsgegenstände mitbringen zu können	16,6
10	Muttersprachliches Pflegepersonal	14,0

\* Bis zu drei Mehrfachnennungen möglich

n = 1.032

## Worauf würden Sie besonderen Wert bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung für sich selbst oder Ihre Angehörigen legen?



- Männern ist das Kriterium „Kosten“ bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung wichtiger als Frauen
- Unterschiede bestehen auch in Bezug auf das Haushaltsnettoeinkommen: Deutsche mit niedrigem Einkommen achten deutlich mehr auf die Kosten
- Befragte im Alter von 18 bis 34 Jahren achten im Vergleich zu anderen Altersgruppen weniger auf die Kosten

- Durch alle Schichten und Altersgruppen hinweg ist für die Befragten die „Qualifikation des Pflegepersonals“ das wichtigste Kriterium bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung (55 Prozent)
- Erst mit deutlichem Abstand werden „Kosten“ (42 Prozent), „Zugang zu ärztlicher Versorgung“ (36 Prozent) und „Sympathisches Pflegepersonal“ (34 Prozent) als Kriterien genannt
- Interessante Unterschiede zeigen sich auch teils zwischen einzelnen Gruppen, vor allem bezüglich des Kriteriums „Kosten“: So legen Männer mehr Wert auf die Kosten als Frauen. Einkommen und Alter haben ebenfalls auch einen Einfluss. Je niedriger das Einkommen und höher das Alter, desto eher werden die Kosten als Kriterium genannt
- Überraschend ist dagegen, dass das Kriterium „Qualitätssiegel / Heim mit etabliertem Qualitätsmanagement“ keine wesentliche Rolle bei der Wahl einer Pflegeeinrichtung spielt

DGQ Qualität in der Pflege 2015

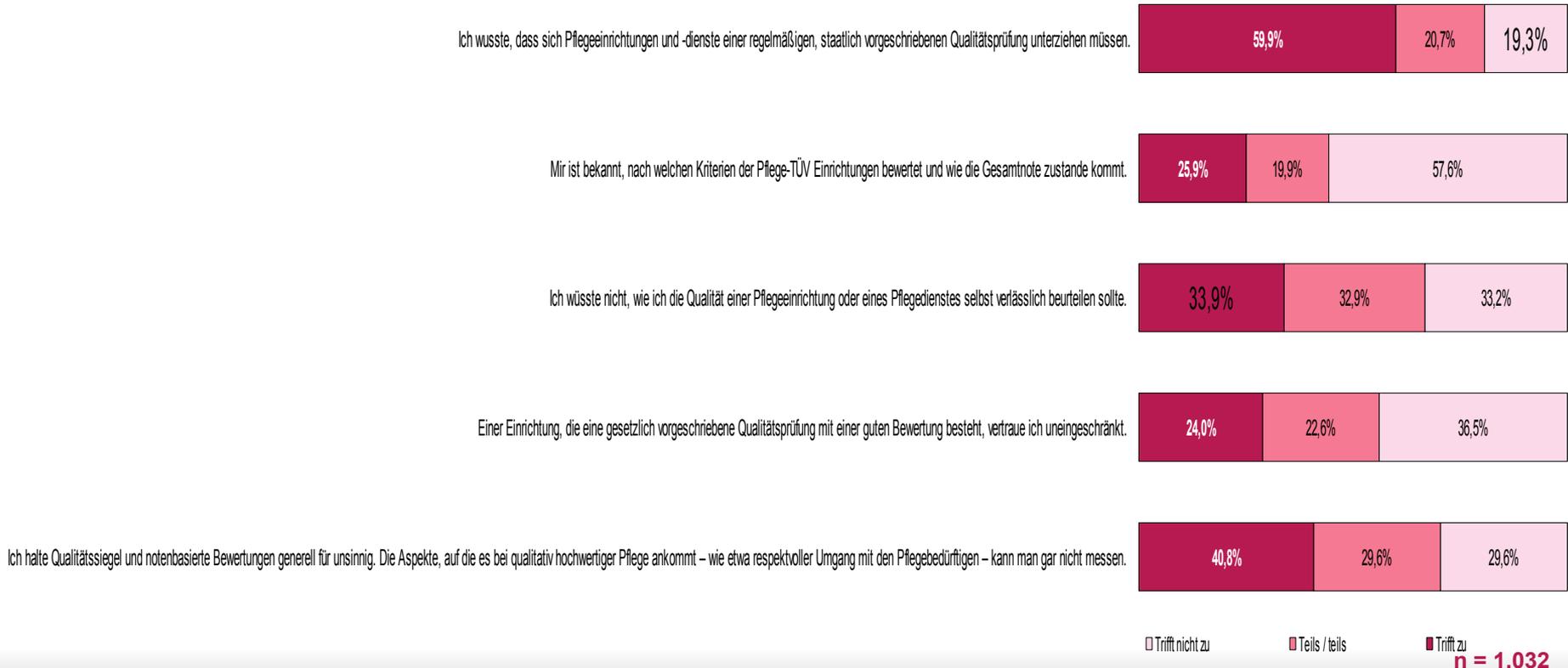
# 4. Messbarkeit von Qualität in der Pflege



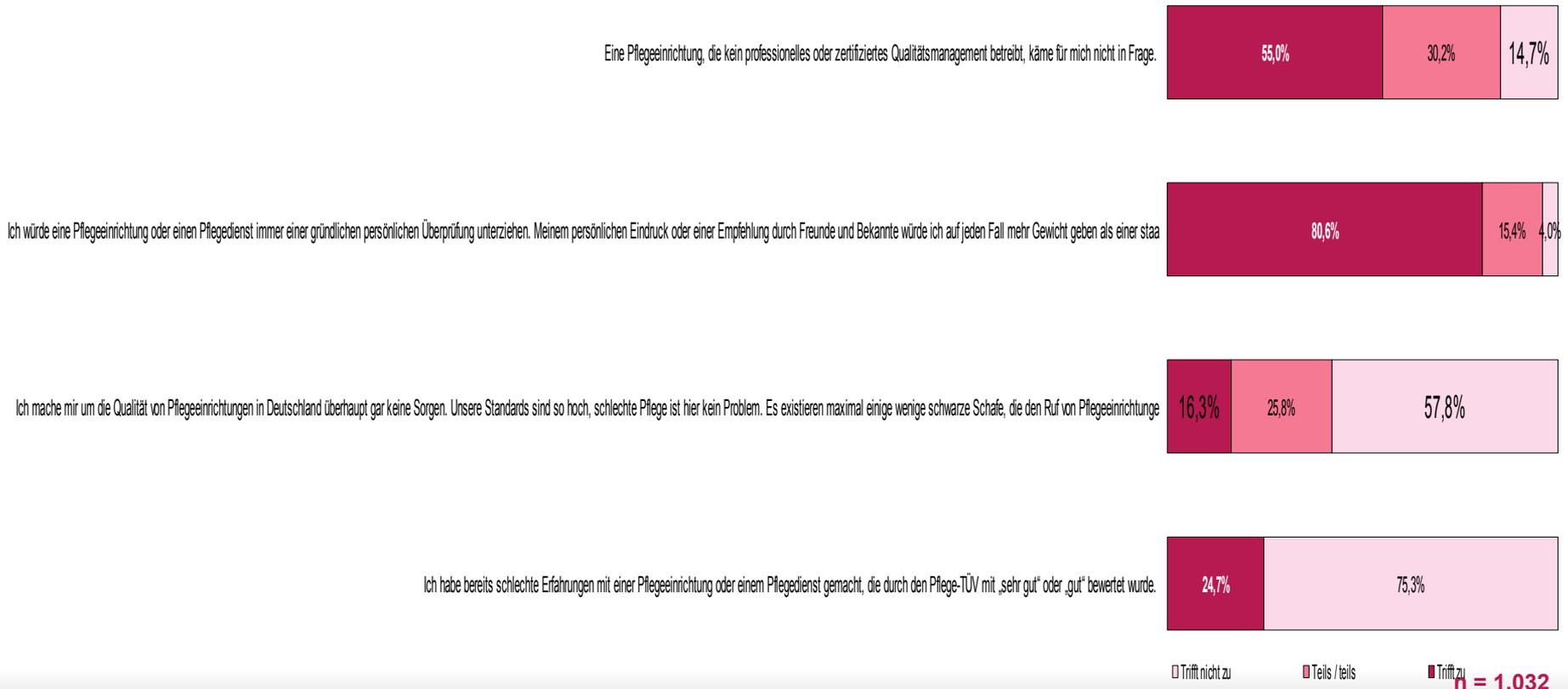
**DGQ**

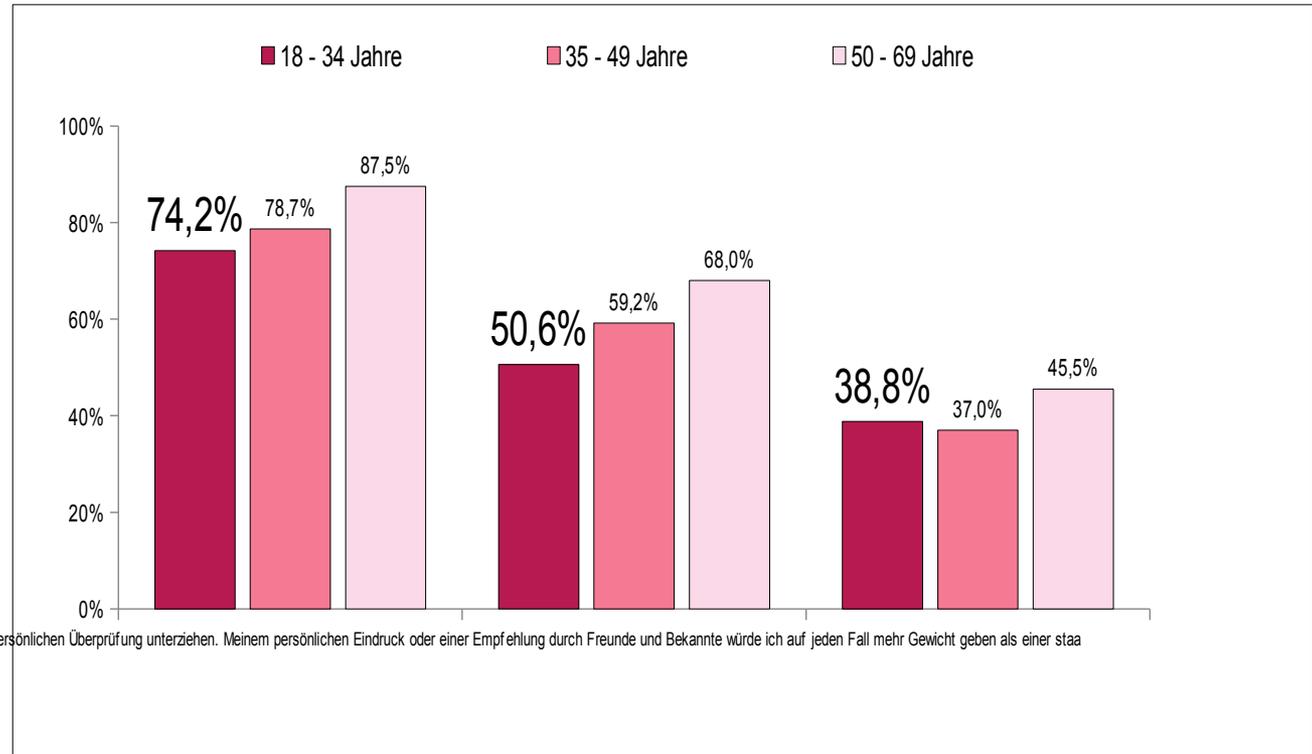
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

## Ambulante Dienste und stationäre Pflegeeinrichtungen unterliegen regelmäßigen Qualitätsprüfungen, dem so genannten Pflege-TÜV. Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zum Thema „Messbarkeit von Qualität in der Pflege“?



## Ambulante Dienste und stationäre Pflegeeinrichtungen unterliegen regelmäßigen Qualitätsprüfungen, dem so genannten Pflege-TÜV. Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zum Thema „Messbarkeit von Qualität in der Pflege“?





- Die gründliche persönliche Überprüfung von Pflegeeinrichtungen und -diensten ist vor allem den 50- bis 69-Jährigen sehr wichtig. Die Mehrheit dieser Gruppe weiß von einer regelmäßigen, staatlich vorgeschriebenen Qualitätsprüfung. Jedoch hält sie das Qualitätssiegel und die notenbasierten Bewertungen für unsinnig.

- Die Mehrheit der Befragten (80 Prozent) legt sehr hohen Wert auf eine gründliche persönliche Überprüfung von Pflegeeinrichtungen und -diensten
- Fast 60 Prozent der Deutschen wissen, dass Pflegeeinrichtungen einer regelmäßigen, staatlich vorgeschriebenen Qualitätsprüfung unterliegen. Weiterhin käme für die Hälfte der Befragten eine Pflegeeinrichtung ohne professionelles und zertifiziertes Qualitätsmanagement nicht in Frage
- Nichtsdestotrotz halten fast 41 Prozent der Befragten Qualitätssiegel und notenbasierte Bewertungen generell für unsinnig. Mehr als die Hälfte der Deutschen (58 Prozent) finden die deutschen Qualitätsstandards für Pflegeeinrichtungen und -dienste unzureichend
- Interessant ist es aber, dass nur wenige Teilnehmer (26 Prozent) mit den Kriterien der Pflege-TÜV vertraut sind. Außerdem hat die Mehrheit der Befragten (75 Prozent) noch keine schlechten Erfahrungen mit Pflegeeinrichtungen oder -diensten gemacht, die durch den Pflege-TÜV mit guten Noten bewertet wurden

DGQ Qualität in der Pflege 2015

# 5. Formen des betreuten Wohnens für Senioren



**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

Die beliebtesten Formen des betreuten Wohnens unter den Befragten sind:

1. Betreutes Wohnen – Wohnkomplex mit professioneller Pflege: 47,5 Prozent
2. Zuhause – betreut durch einen ambulanten Pflegedienst: 37 Prozent
3. Mehrgenerationenhaus: 37 Prozent
4. Seniorenwohngemeinschaft: 33 Prozent

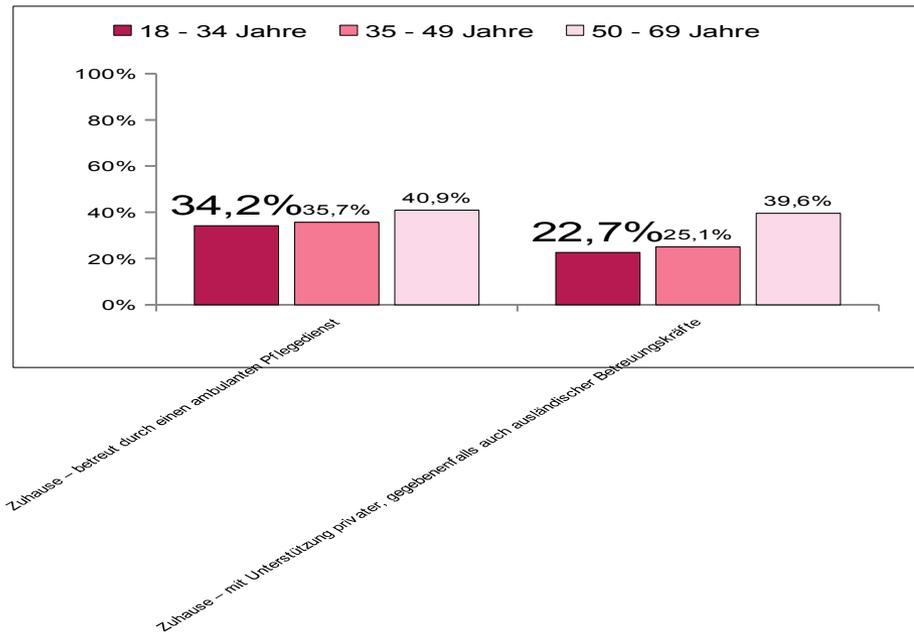
Welche der folgenden Alternativen würden Sie für sich persönlich in Anspruch nehmen, wenn Sie die Wahl hätten?\*

Rang	Form des betreuten Wohnens für Senioren	In %
1	<b>Betreutes Wohnen – Wohnkomplex mit professioneller Pflege</b>	<b>47,5</b>
2	<b>Zuhause – betreut durch einen ambulanten Pflegedienst</b>	<b>37,2</b>
3	<b>Mehrgenerationenhaus</b>	<b>36,7</b>
4	<b>Seniorenwohngemeinschaft</b>	<b>33,3</b>
5	Zuhause – mit Unterstützung privater, gegebenenfalls auch ausländischer Betreuungskräfte	29,8
6	Zuhause – gepflegt von meinen Angehörigen	20,3
7	Tagespflege-Einrichtung	17,2
8	Pflegeeinrichtung	12,0
9	Lebensabend im Ausland verbringen	7,8
10	Darüber mache ich mir erst Gedanken	8,1

\* Bis zu drei Mehrfachnennungen möglich

n = 1.032

## Welche der folgenden Alternativen würden Sie für sich persönlich in Anspruch nehmen, wenn Sie die Wahl hätten?



- Die Mehrheit der Befragten im Alter von 50 bis 69 Jahren würde „Zuhause wohnen“, entweder betreut durch einen ambulanten Pflegedienst oder unterstützt durch private, gegebenenfalls ausländische Betreuungskräfte bevorzugen
- Befragten im Alter von 18 – 34 Jahren (44 Prozent) und 35 – 49 Jahren (50 Prozent) favorisieren eher die Option „Wohnkomplex“

- Der Erhalt der Eigenständigkeit ist den Befragten sehr wichtig. Etwa die Hälfte (48 Prozent) würde „Betreutes Wohnen – Wohnkomplex mit professioneller Pflege“ in Anspruch für ihre Seniorenzeit nehmen
- Andere bevorzugten Alternativen sind „Zuhause – betreut durch einen ambulanten Pflegedienst“ (37 Prozent), „Mehrgenerationenhaus“ (37 Prozent) und „Seniorenwohngemeinschaft“ (33 Prozent)
- Die Mehrheit der Deutschen im Alter von 50 bis 69 Jahren würden die Alternative „Zuhause“ in Anspruch nehmen, und zwar entweder betreut durch einen ambulanten Pflegedienst oder unterstützt durch private, gegebenenfalls ausländische Betreuungskräfte
- Auch in Bezug auf das Einkommen lassen sich Unterschiede feststellen: Befragte mit Einkommen von 2.500 Euro und mehr bevorzugten „Betreutes Wohnen – Wohnkomplex mit professioneller Pflege“

DGQ Qualität in der Pflege 2015

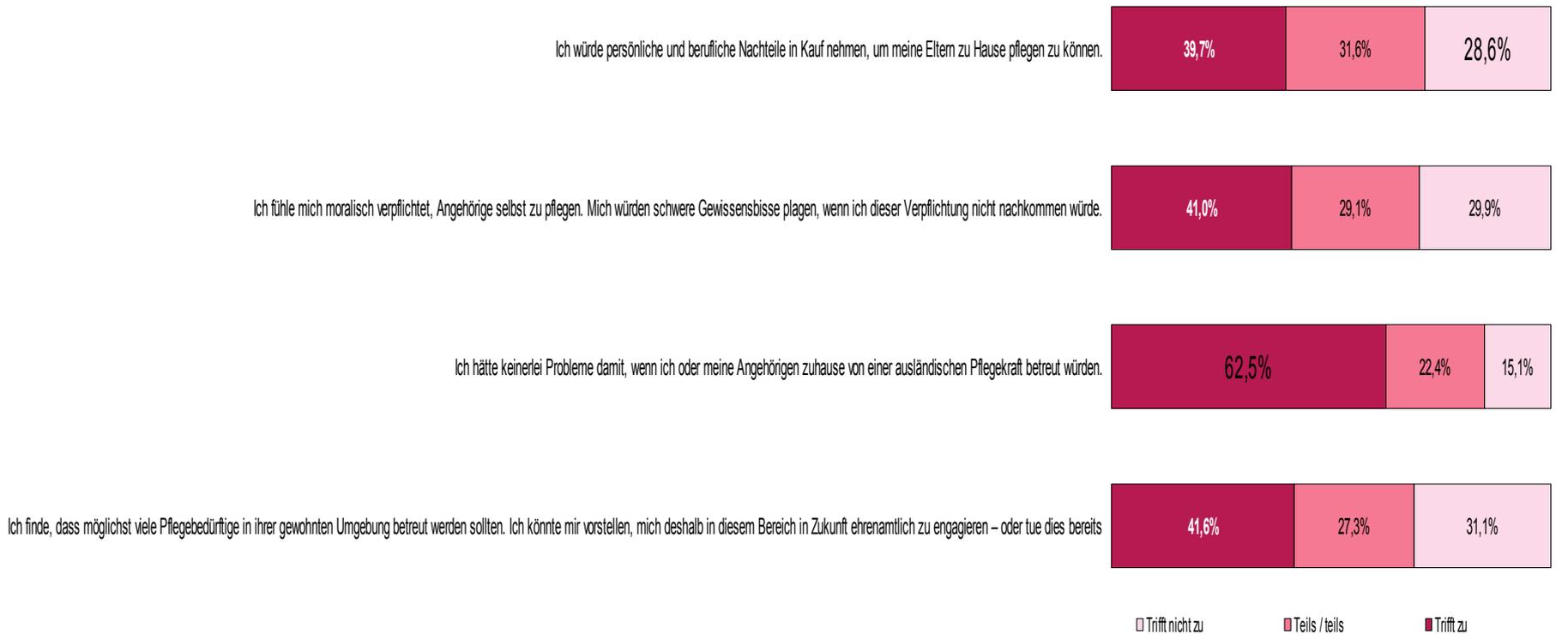
# 6. Häusliche Betreuung von Pflegebedürftigen



**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

## Derzeit werden zwei Drittel aller Pflegebedürftigen von Angehörigen zu Hause betreut – zum Teil mit Unterstützung von ambulanten Pflegediensten. Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen?



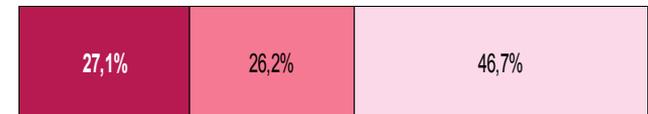
n = 1.032

## Derzeit werden zwei Drittel aller Pflegebedürftigen von Angehörigen zu Hause betreut – zum Teil mit Unterstützung von ambulanten Pflegediensten. Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen?

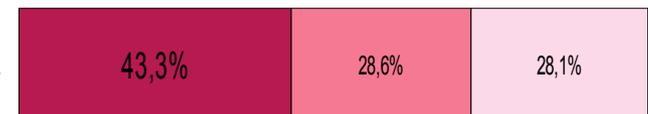
Bei der Auswahl eines ambulanten Pflegedienstes orientiere ich mich hauptsächlich an der Bewertung des Pflege-TÜVs.



Ich befasse mich bereits jetzt intensiv mit der Thematik „Pflege im Alter“. Ich möchte vorbereitet sein, wenn die Frage für mich oder meine Angehörigen akut wird.



Ich weiß, an welchen Stellen ich mich zu Fragen der Pflege informieren kann.



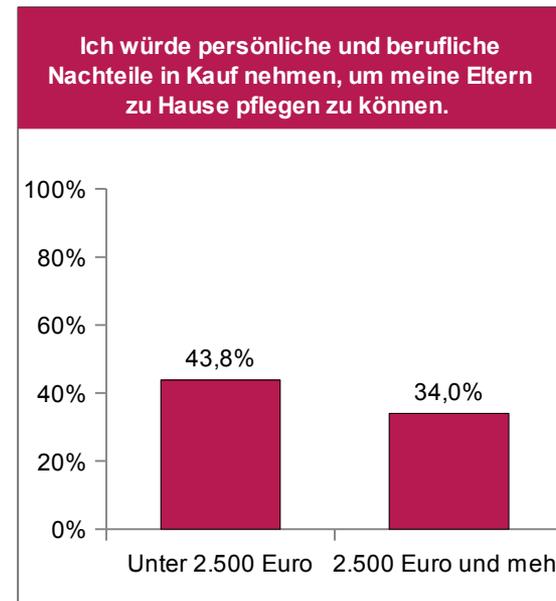
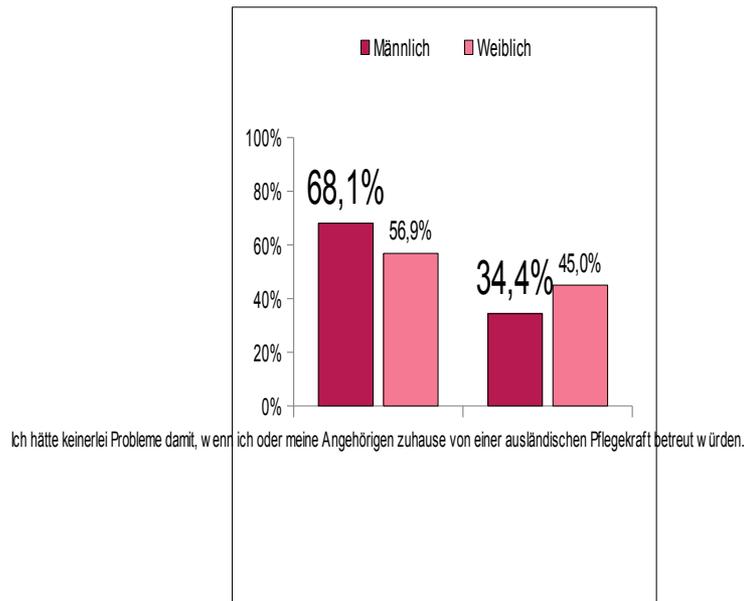
□ Trifft nicht zu

▒ Teils / teils

■ Trifft zu

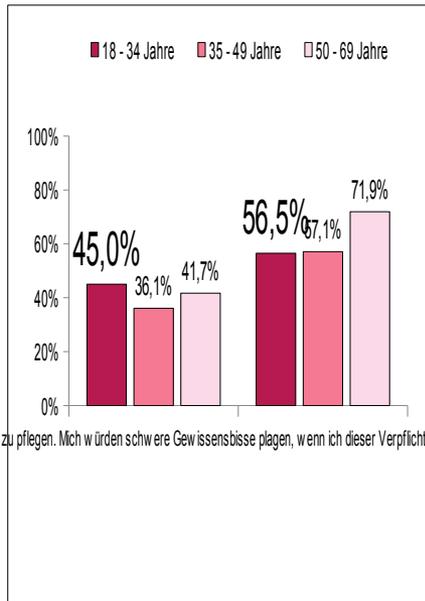
n = 1.032

Derzeit werden zwei Drittel aller Pflegebedürftigen von Angehörigen zu Hause betreut – zum Teil mit Unterstützung von ambulanten Pflegediensten. Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen?



- Vor allem Frauen würden persönliche und berufliche Nachteile in Kauf nehmen, um ihre Eltern zu Hause zu pflegen. Das gilt auch für rund die Mehrheit der Befragten mit Einkommen unter 2.500 Euro
- Die Mehrheit der Männer hätte keinerlei Probleme damit, wenn sie oder ihre Zugehörigen zuhause von einer ausländischen Pflegekraft betreut würden

Derzeit werden zwei Drittel aller Pflegebedürftigen von Angehörigen zu Hause betreut – zum Teil mit Unterstützung von ambulanten Pflegediensten. Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen?



Ich fühle mich moralisch verpflichtet, Angehörige selbst zu pflegen. Mich würden schwere Gewissensbisse plagen, wenn ich dieser Verpflichtung nicht nachkommen würde.

- Befragten im Alter von 18 bis 34 Jahren würden eher persönliche und berufliche Nachteile in Kauf nehmen, um ihre Eltern zu Hause zu pflegen
- Die 50- bis 69-Jährigen sind die größte Gruppe, die keinerlei Probleme damit hätte, zuhause von einer ausländischen Pflegekraft betreut zu werden

- Mehr als ein Drittel der Befragten (40 Prozent) würden persönliche und berufliche Nachteile in Kauf nehmen, um ihre Eltern zu Hause pflegen zu können. Weiterhin fühlen sich etwa 40 Prozent moralisch verpflichtet Angehörige selbst zu pflegen
- Die Mehrheit der Deutschen (62,5 Prozent) hat keinerlei Probleme damit, zuhause von einer ausländischen Pflegekraft betreut zu werden
- Etwa 42 Prozent der Teilnehmer glauben, dass möglichst viele Pflegebedürftige in ihrer gewohnten Umgebung betreut werden sollten, und sind bereit, sich deshalb in diesem Bereich in Zukunft ehrenamtlich zu engagieren – oder tun dies bereits
- Unterschiede zeigen sich teils zwischen einzelnen Gruppen: Vor allem Frauen würden persönliche und berufliche Nachteile in Kauf nehmen, um ihre Eltern zu Hause pflegen zu können
- Etwa 43 Prozent der Deutschen geben an, dass sie wissen, an welchen Stellen sie sich zu Fragen der Pflege informieren können

VIELEN DANK FÜR IHR INTERESSE.

# Fragen oder Anregungen?



## Kontaktdaten

Deutsche Gesellschaft für Qualität  
Rolf Henning / Presse-/Öffentlichkeitsarbeit  
August-Schanz-Straße 21A  
60433 Frankfurt am Main  
T + 49(0)69-954 24-170  
F + 49(0)69-954 24-133  
E-Mail [rh@dgq.de](mailto:rh@dgq.de)

**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität