



Zentrum für Qualität in der Pflege
Die Stiftung, die Wissen vernetzt.

ZQP-ANALYSE

Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit

Studiendesign

Quantitative Bevölkerungsbefragung von Personen ab 18 Jahren

Autoren

Simon Eggert

Daniela Vähjunker

Veröffentlichung

März 2015

Korrespondenz

Simon.Eggert@ZQP.de

I. Hintergrund der Befragung

Die Zahl pflegebedürftiger Personen wächst stetig. Laut der im März 2015 veröffentlichten Pflegestatistik des Statistischen Bundesamtes waren im Dezember 2013 2,6 Millionen Menschen in Deutschland pflegebedürftig im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes (SGB XI).¹ Im Zusammenhang mit der zunehmenden Alterung der Gesellschaft ist mit einer weiteren Zunahme zu rechnen: Vorausberechnungen gehen bei gleichbleibender Pflegequote – also der Wahrscheinlichkeit pflegebedürftig zu sein – für die kommenden Jahre von einem Anstieg auf 3,37 Millionen Pflegebedürftige im Jahr 2030 aus.²

Um dem damit verbundenen steigenden Bedarf an Pflege und Betreuung entsprechend zu begegnen, hat sich in Deutschland eine umfangreiche Versorgungslandschaft entwickelt. Betroffene können z. B. auf unterschiedliche Möglichkeiten der ambulanten, teilstationären oder stationären Pflege zurückgreifen, zwischen verschiedenen Betreuungsangeboten wählen oder Schulungs- und Entlastungsangebote für pflegende Angehörige in Anspruch nehmen.

Insbesondere wenn ein Pflegefall plötzlich eintritt und zeitnah eine entsprechende Versorgung und Betreuung organisiert werden muss, fällt die Auswahl bei der Vielzahl an Angeboten und Möglichkeiten oft schwer. Wenn mit steigender Pflegebedürftigkeit mehrere Hilfen miteinander kombiniert und entsprechend koordiniert werden müssen, sehen sich Betroffene oftmals vor große Herausforderungen gestellt. Dann kann ein erheblicher Unterstützungsbedarf entstehen, der mitunter über bloße Information und Beratung, wie sie gemäß § 7 SGB XI durch die Pflegekassen erbracht wird, hinausgeht. Daher haben in Deutschland seit 1. Januar 2009 in alle Menschen mit Pflege-, Versorgungs- oder Betreuungsbedarf, die Leistungen nach SGB XI beziehen oder beantragt haben, einen gesetzlichen Anspruch auf eine unabhängige und individuelle Pflegeberatung (§ 7a SGB XI). Auf Wunsch können auch Angehörige mit einbezogen werden. Die Inanspruchnahme der Pflegeberatung ist freiwillig und kann auch in der häuslichen Umgebung oder stationären Einrichtung erfolgen.

Die Pflegeberatung ist kostenlos und soll Hilfestellung bei der Auswahl und Inanspruchnahme von bundes- oder landesrechtlich vorgesehenen Sozialleistungen sowie sonstigen Hilfsangeboten bieten. Dazu gehört nicht nur eine Analyse des persönlichen Hilfebedarfs, sondern auch der Anspruch auf Erstellung eines individuellen Versorgungsplans und Hinweise zu dem dazu vorhandenen örtlichen Leistungsangebot (z. B. ambulante Pflegedienste, Pflegekurse, Selbsthilfegruppen, Wohnraumanpassung). Im Rahmen des Fallmanagements wird unter Berücksichtigung der persönlichen Bedürfnisse der Pflegebedürftigen und dessen Lebenssituation der konkrete Bedarf ermittelt, z. B. ob die Aufnahme in eine stationäre Einrichtung sinnvoll und notwendig ist oder ambulante Hilfen organisiert werden können. Gerade vor dem Hintergrund, dass mehr als zwei Drittel der Pflegebedürftigen (71 Prozent) zuhause gepflegt werden³, kommt der Pflegeberatung eine maßgebliche Aufgabe zur Unterstützung der pflegenden Angehörigen zu. Denn der Pflegeberatung obliegt nicht nur die Erstellung eines Versorgungs-

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

² Statistische Ämter des Bundes und der Länder (2010). Demografischer Wandel in Deutschland. Auswirkungen auf Krankenhausbehandlungen und Pflegebedürftige im Bund und in den Ländern. Statistisches Bundesamt, Wiesbaden, S. 27.

³ Statistisches Bundesamt (2015). Pflegestatistik 2013. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse, Statistisches Bundesamt, Wiesbaden, S. 7.

plans, sondern auch dessen Durchführung und Überwachung oder Anpassung. Dies soll auch der Qualitätssicherung in der Versorgung des Einzelnen dienen.

Pflegeberatung hat damit über eine allgemeine Beratung hinausgehende Aufgaben, kann jedoch auch reine Informationsanteile enthalten. Diese sollten qualitätsgesichert und für die Ratsuchenden verständlich und zielgruppenspezifisch aufbereitet sein. Damit erhalten pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige die Möglichkeit, eigenständig Lösungen zu finden und selbstbestimmt eigene Entscheidungen zu treffen.

Um den Anspruch auf Pflegeberatung bei den Betroffenen bekannt zu machen und ihnen rasche Unterstützung und Beratung zu ermöglichen, sind Pflegekassen und private Pflegeversicherung durch das Pflegeneuausrichtungsgesetz (PNG, 2012) verpflichtet (§ 7b SGB XI), innerhalb von zwei Wochen nach Antragsstellung auf Pflegebedürftigkeit einen konkreten Beratungstermin anzubieten oder Beratungsgutscheine auszustellen, in dem unabhängige Beratungsstellen benannt sind. Dennoch ist deutschlandweit von einer ausgeprägten Unterinanspruchnahme auszugehen. Daher sollte die Pflegeberatung auch bei Multiplikatoren wie Ärztinnen oder Ärzten bekannter gemacht werden.

Mithilfe der Pflegeberatung nach § 7a SGB XI sollen Beratungs- und Koordinierungsleistungen nicht mehr isoliert voneinander erbracht, sondern orts- und familiennah gebündelt werden. Um dies wohnortnah zu gewährleisten, wurden analog zu dem dualen System von gesetzlicher und privater Krankversicherung zwei unterschiedliche Modelle entwickelt: Die privaten Krankenversicherungen betreiben mit COMPASS Private Pflegeberatung GmbH ein eigenes Beratungsunternehmen, das neben der telefonischen vor allem auch eine aufsuchende Beratung im eigenen Zuhause anbietet. Die gesetzlichen Pflegekassen haben Pflegestützpunkte (§ 92c SGB XI) als wohnortnahe Anlaufstellen für die Bevölkerung eingerichtet. Die föderale Organisation der Pflegestützpunkte, die von den Landespflegekassen in Kooperation mit den obersten Landesbehörden errichtet werden, hat dazu geführt, dass die Anzahl der Pflegestützpunkte in den einzelnen Bundesländern stark variiert.

Außer in den Pflegestützpunkten wird Pflegeberatung in den Geschäftsstellen der Pflegekassen, Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände oder der Kommunen, ambulanten Pflegediensten oder in Form einer aufsuchenden Beratung im eigenen Zuhause angeboten. Daneben haben sich auch thematisch spezialisierte Beratungsstellen etabliert, die z. B. rund um das Thema Demenz oder zu Möglichkeiten der Wohnraumanpassung an die Bedürfnisse pflegebedürftiger Menschen beraten. Da das Internet als Informationsquelle immer stärker genutzt wird, haben sich inzwischen auch Angebote etabliert, die über die reine Information zu relevanten Themenbereichen hinaus auch eigenständige Beratungsleistungen z. B. für pflegende Angehörige anbieten. Insgesamt wird das Beratungsangebot für hilfe- und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige in den letzten Jahren immer weiter ausgebaut – aber auch unübersichtlicher.

Die Datenlage zu Nutzerbedürfnissen in der Pflegeberatung ist derzeit noch lückenhaft. Neben Evaluationen des GKV-Spitzenverbandes oder der COMPASS Private Pflegeberatung über die Inhalte und Nutzung der angebotenen Pflegeberatung, existieren z. B. Evaluationen der Pflegestützpunkte einiger Länder. Das Zentrum für Qualität in der Pflege hat daher eine repräsentative Bevölkerungsumfrage durchgeführt, in der Informiertheit über gesetzliche Leistungen und Beratungsmöglichkeiten sowie Einstellungen zu konkreten Beratungsangeboten und -bedarfen erfragt wurden.

II. Autoren in alphabetischer Reihenfolge

Simon Eggert

Daniela Vähjunker

III. Methoden und Vorgehensweise

Dieser Auswertung liegt eine anonyme Bevölkerungsumfrage zugrunde, in der mittels einer repräsentativen Stichprobe Informiertheit und Einstellungen zum Thema „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“ erfragt wurden. Die Stichprobengröße beträgt 2.003 Befragte (N=2.003). Die Befragung wurde in der Zeit vom 5. bis 13. Februar 2015 durchgeführt. Die Grundgesamtheit bildeten Personen 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.

IV. Ergebnisse

1. Informiertheit zum Thema Pflege und Gesundheit

- ➔ Fast drei Viertel (71 %) der Befragten verfolgen das Thema Pflege bzw. Pflegebedürftigkeit in den Medien.
- ➔ Drei Viertel der Befragten (75 %) fühlen sich dennoch hinsichtlich ihrer Leistungsansprüche schlecht/sehr schlecht informiert.
- ➔ Nur gut ein Drittel fühlt sich gut/sehr gut über Unterstützungs- und Hilfsangebote für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige informiert.

Die Themen Pflege und Versorgung haben in den letzten Monaten eine besondere Präsenz in den Medien erfahren – zuletzt im Rahmen der Einführung des Pflegestärkungsgesetzes I zum 1. Januar 2015. Vor diesem Hintergrund wurde gefragt, ob die Befragten das Thema „Pflege und Pflegebedürftigkeit“ in den Medien verfolgen. Tatsächlich tun dies drei Viertel (71 Prozent), wobei das Interesse mit zunehmendem Alter noch ansteigt. Dies ist wahrscheinlich damit zu begründen, dass mit steigendem Alter sowohl persönliche Berührungspunkte mit dem Thema als auch die Möglichkeit der eigenen Betroffenheit zunehmen.

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

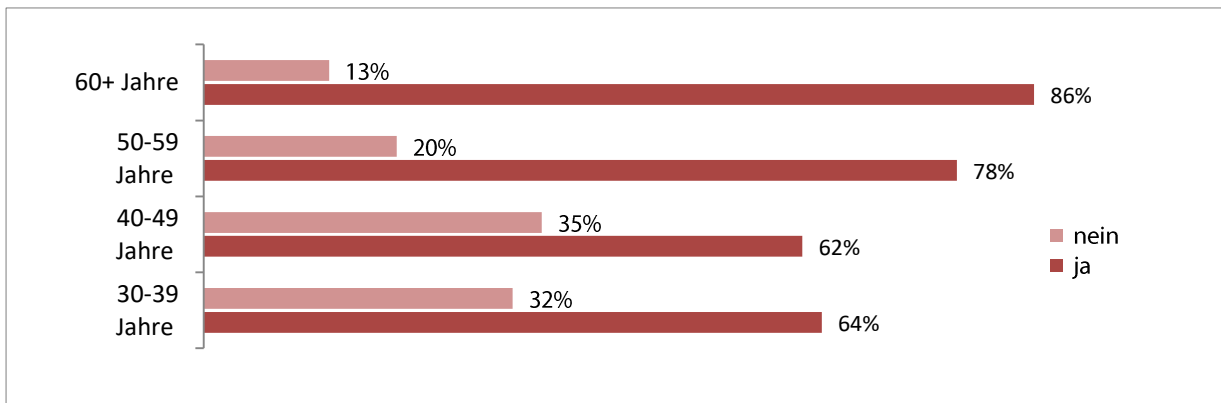


Abbildung 1, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Obwohl sich die überwiegende Mehrheit über Neuerungen und Diskussionen zum Thema Pflege informiert, wissen sie die Befragten nach eigener Einschätzung nur weniger gut oder sogar schlecht über gesetzliche Leistungen oder Unterstützungsmöglichkeiten für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen Bescheid.

Der Gesetzgeber sieht eine Vielzahl an unterschiedlichen Leistungen im Kontext von Pflegebedürftigkeit vor. Durch das Pflegestärkungsgesetz I wurden diese zum 1. Januar 2015 noch erweitert. Das zweite Pflegestärkungsgesetz soll ebenfalls in dieser Legislaturperiode in Kraft treten und unter anderem die Einführung eines neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffes beinhalten. Trotz dieser aktuellen Gesetzesänderungen und der begleitenden Berichterstattung in den Medien, fühlen sich drei Viertel aller Be-

fragten (75 Prozent) weniger gut oder schlecht zu den Leistungen informiert, auf die pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige einen gesetzlichen Anspruch haben.

Selbst 63 Prozent der Befragten mit persönlicher Pflegeerfahrung geben an, sich nur unzureichend zu den gesetzlich garantierten Leistungsansprüchen informiert zu fühlen. Zwar nimmt die Informiertheit mit zunehmendem Alter zu, doch sieht sich auch nur ein Drittel (33 Prozent) der über 60-Jährigen gut bis sehr gut dazu informiert.

„Wie gut fühlen Sie sich insgesamt darüber informiert, auf welche Leistungen pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige einen gesetzlichen Anspruch haben?“

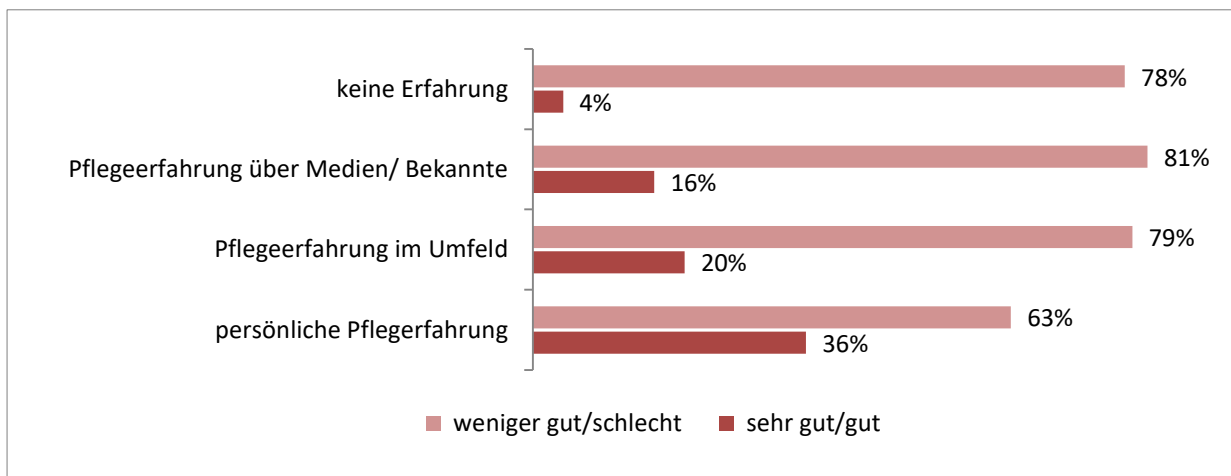


Abbildung 2, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Etwas besser wissen die Befragten über Hilfs- und Unterstützungsangebote für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige Bescheid, aber immerhin noch mehr als die Hälfte gibt an (60 Prozent), sich weniger gut/schlecht zu solchen Angeboten informiert zu fühlen.

„Wie gut fühlen Sie sich insgesamt über Unterstützungs- und Hilfsangebote für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige informiert?“

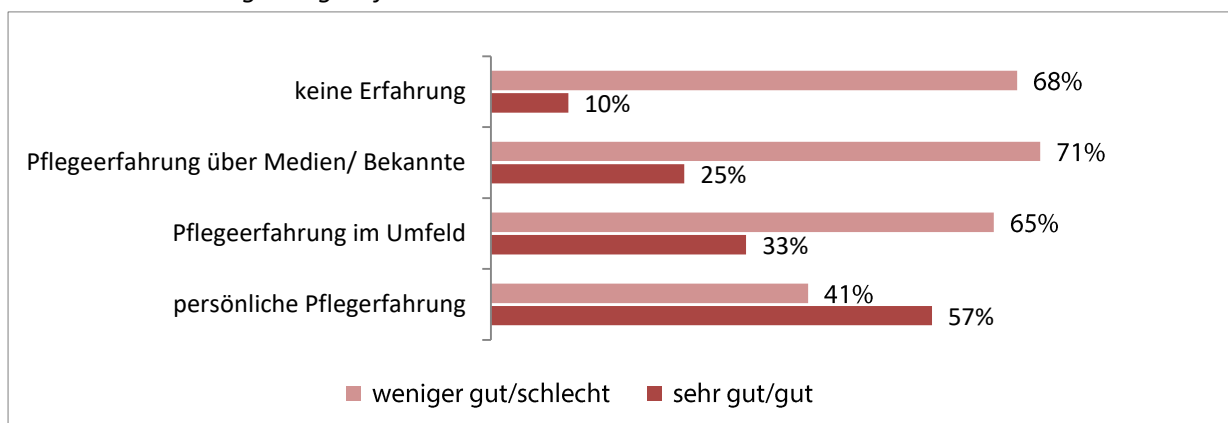


Abbildung 3, ZQP-Bevölkerungsbefragung. Darstellung nach persönlicher Pflegeerfahrung.

Selbst von den Personen mit persönlicher Pflegerfahrung sehen sich immerhin noch 41 Prozent weniger gut oder schlecht bezüglich bestehender Hilfs- und Unterstützungsangebote informiert. Auch hier zeigt sich, dass die Informiertheit mit zunehmendem Alter leicht ansteigt, da zum einen persönliche Berührungspunkte mit dem Thema als auch die Möglichkeit der unmittelbaren eigenen Betroffenheit Einfluss zeigen können. So fühlt sich knapp die Hälfte (46 Prozent) aller Befragten über 60 Jahre gut bis sehr gut zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten informiert, wohingegen dies nur auf 28 Prozent der 18- bis 29-Jährigen zutrifft.

Insgesamt deuten die Ergebnisse auf ein massives Informationsdefizit in der Bevölkerung hin, wenn es um Leistungsansprüche und Hilfen bei Pflegebedürftigkeit geht.

2. Informationsverhalten

- ➔ Das Internet dient auch für den Themenbereich Pflege und Gesundheit als bedeutende Informationsquelle: 59 % der Befragten nutzt es sehr oft/gelegentlich, um sich zu gesundheits- und pflegerelevanten Themen zu informieren.
- ➔ Die überwiegende Mehrheit der Befragten (76 %) will im Fall der Organisation einer Pflegesituation selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen.
- ➔ Den meisten Befragten ist es in dieser Situation am wichtigsten, individuelle Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt zu bekommen (63 %) bzw. entsprechendes Informationsmaterial zu erhalten (20 %) und sich dann selbst für die passende Hilfe zu entscheiden.

Ein Vergleich der Ergebnisse der letzten drei Erhebungsjahre des (N)Onliner Atlas, der die Internetnutzung in Deutschland abbildet, bestätigt die weite Verbreitung des Internets und dessen Nutzung (Initiative D21, S. 13). Es überrascht daher nicht, dass das Internet auch für den Themenbereich Gesundheit und Pflege als wichtige Informationsquelle dient: Mehr als die Hälfte der Befragten (59 Prozent) nutzt das Internet sehr oft/gelegentlich, um sich zu Fragen rund um die Themen Gesundheit und Pflege zu informieren. Dies wird von Menschen aller Altersgruppen in ähnlichem Maße angegeben.

Personen mit Pflegeerfahrung nutzen das Internet etwas häufiger für die Recherche nach gesundheits- oder pflegerelevanten Themen: 66 Prozent von ihnen geben an, dies sehr oft oder gelegentlich zu tun.

Wenn durch die verbreitete Nutzung des Internets zukünftig die Nachfrage nach onlinebasierten Beratungsangeboten auch in der älteren pflegebedürftigen Bevölkerung steigt, wird sich diese Form der Informationsvermittlung mit zum Teil integrierten Beratungselementen zum Thema Pflege sicherlich noch ausweiten.

„Einmal ganz allgemein: Wie oft nutzen Sie das Internet, um sich zu Fragen rund um die Themen Gesundheit und Pflege zu informieren?“

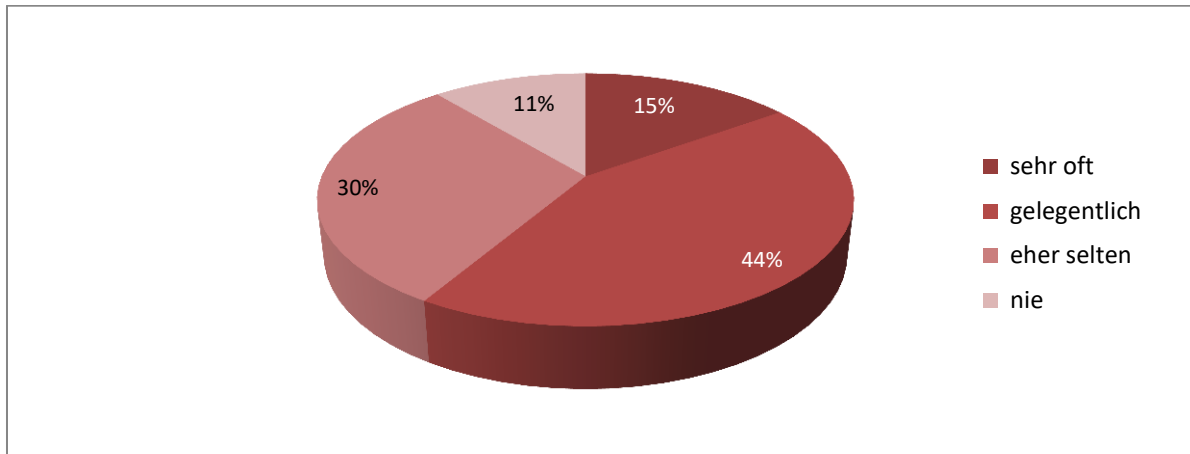


Abbildung 4, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Die Betreuung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen in Deutschland stellt ein Thema besonderer Komplexität dar. Dies erklärt sich nicht nur aufgrund der Tatsache, dass an der Versorgung eine Vielzahl unterschiedlicher Akteure beteiligt sind – auch die jeweiligen Rahmenbedingungen und damit verbundenen Leistungen unterscheiden sich stark. So sollte ermittelt werden, welchen allgemeinen Anspruch Menschen an die Situation haben, für sich selbst oder eine nahestehende Person Hilfe und Unterstützung zu organisieren müssen.

„Was würden Sie tun, wenn Sie für sich selbst oder eine nahestehende Person Hilfestellung oder Unterstützung zu Pflegeangeboten benötigen? Welche der folgenden Aussagen trifft am besten auf Sie zu?“

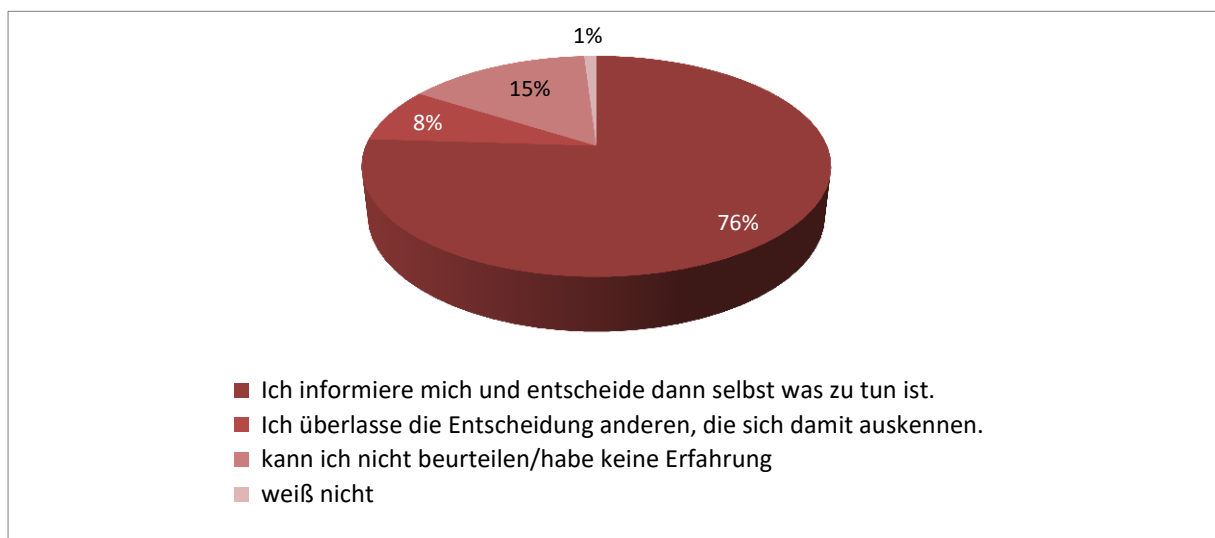


Abbildung 5, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Für den konkreten Fall der Organisation einer Pflegesituation will der Großteil der Befragten eigene Entscheidungen treffen. So geben 76 Prozent der interviewten Personen an, sich in diesem Fall selbst informieren zu wollen, um dann über weitere Schritte entscheiden zu können. Von denjenigen, die bereits persönliche Pflegeerfahrungen haben, geben dies sogar 91 Prozent an. Nur die Minderheit aller Befragten (8 Prozent) würde die Entscheidungen anderen überlassen wollen, die sich damit auskennen. Hierbei ist der Anteil der Männer (11 Prozent) bedeutend größer als derjenige der Frauen (5 Prozent). Dies kann unter anderem daran liegen, dass Frauen vermehrt bereits eigene Pflegeerfahrungen haben.

Gefragt danach, was den Betroffenen in der Situation, in der zusätzliche Hilfe, Information oder Beratung zum Thema Pflegedürftigkeit benötigt wird, am wichtigsten ist, geben die meisten Befragten (63 Prozent) an, sich am liebsten selbst für bestimmte Hilfen zu entscheiden, nachdem sie Vorschläge für individuelle Lösungsmöglichkeiten erhalten haben. Neben einer persönlichen Beratung und der Aufklärung über bestehende Angebote und Optionen ziehen es 20 Prozent der Befragten vor, sich selbst anhand von Informationsmaterial umfassend über alle Möglichkeiten zu informieren und mit dessen Hilfe eine Entscheidung zu treffen. Lediglich 14 Prozent der Befragten äußern, in einer solchen Situation ganz konkrete Handlungsanweisungen erhalten zu wollen, nach denen sie sich richten können.

„Für den Fall, dass Sie tatsächlich einmal zusätzliche Hilfe, Information oder Beratung zum Thema Pflegedürftigkeit benötigen: Was ist für Sie in dieser Situation am wichtigsten?“

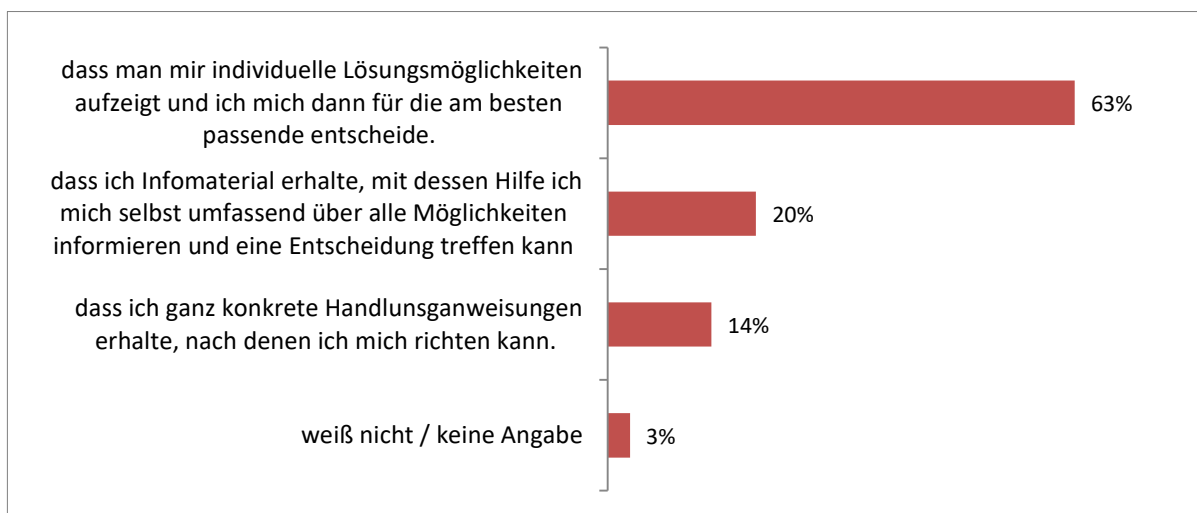


Abbildung 6, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Deutschen für den Fall der Organisation einer Pflegesituation überwiegend eigene Entscheidungen treffen wollen. Der Zugang zu relevanten Informationen ist damit für den Großteil der Menschen von herausragender Bedeutung. Dies erfordert aber auch, Beratungsstellen und umfassendes und qualitätsgesichertes Informationsmaterial bereit zu stellen, mit deren Hilfe sich die Betroffenen umfassend informieren können. Dafür ist auch ein möglichst niedrigschwelliger Zugang notwendig.

3. Beratungsangebote im Kontext Pflege

- Zwei Drittel (66 %) der Befragten erachtet das deutsche Gesundheits- und Versorgungssystem als eher/sehr unübersichtlich.
- Fast die Hälfte (47 %) aller Befragten wüsste nicht, was zu tun ist, um im Falle einer eintretenden Pflegesituation Leistungen und Hilfen in Anspruch zu nehmen.
- 59 % der Befragten haben noch nie davon gehört, dass sie im Falle einer eintretenden Pflegesituation einen Rechtsanspruch auf unabhängige, individuelle und kostenlose Pflegeberatung haben. Bei denjenigen Personen mit konkreter Pflegeerfahrung sind es immer noch 43 %.

Die Mehrheit aller Befragten (57 %) hält spezialisierte Beratungsangebote im Kontext Pflege für notwendig. Dabei ist die Unabhängigkeit des Angebotes das wichtigste Auswahlkriterium (57 %).

Angeboten der persönlichen Beratung wird gegenüber indirekten Möglichkeiten über Telefon oder Internet der klare Vorzug von der Mehrheit der Befragten gegeben.

3.1 Allgemeine Einschätzungen zum deutschen Gesundheits- und Versorgungssystem

Die Betreuung und pflegerische Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen wird in Deutschland durch das SGB XI geregelt, während die Leistungen der Krankversicherung im SGB V festgehalten sind. Dies kann zu Schnittstellenproblemen führen und den Betroffenen den Überblick über die bestehenden Möglichkeiten und Leistungen erschweren.

„Bei akuten medizinischen Problemen oder im Falle der Pflegebedürftigkeit kann man verschiedene Angebote bzw. Hilfeleistungen in Anspruch nehmen. Wie ist Ihr Eindruck: Wie übersichtlich ist das Gesundheits- und Versorgungssystem in Deutschland, wenn es darum geht, die richtige Hilfe und Unterstützung zu finden?“

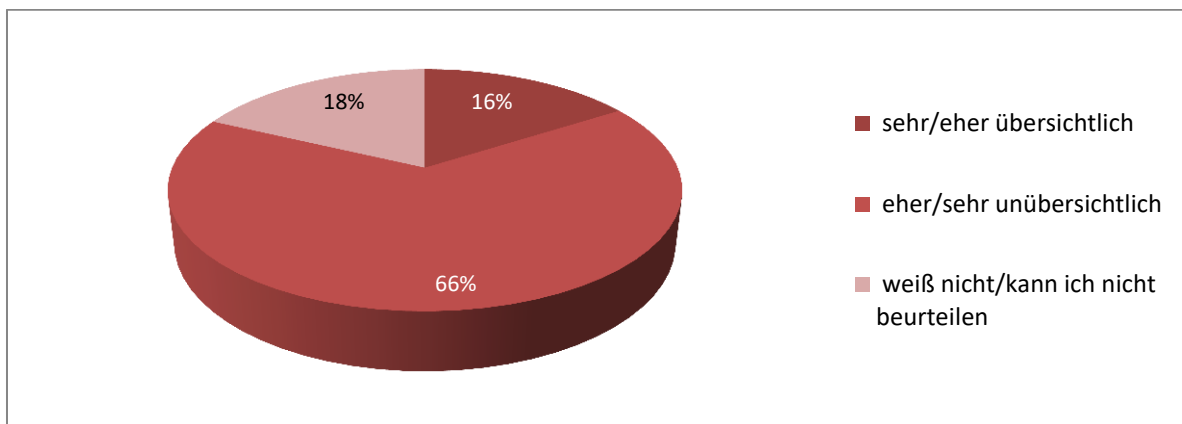


Abbildung 7, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Tatsächlich halten zwei Drittel der Befragten (66 Prozent) das deutsche Gesundheits- und Versorgungssystem für eher/sehr unübersichtlich, wenn es darum geht, die passenden Angebote und Hilfeleistungen zu finden. Diese Aussage trifft sogar verstärkt auf Personen zu, die bereits persönliche Pflegerfahrungen (69 Prozent) oder Erfahrungen im Umfeld (73 Prozent) haben.

Im Falle einer eintretenden Pflegebedürftigkeit muss meist sehr schnell eine Vielzahl an Entscheidungen getroffen und Maßnahmen ergriffen werden. Fast die Hälfte (47 Prozent) aller Befragten gibt an, nicht zu wissen, was in einem solchen Fall zu tun ist, um Leistungen und Hilfe in Anspruch zu nehmen und bräuchte daher Unterstützung. Lediglich ein Fünftel aller Befragten (20 Prozent) weiß ganz gut, wie in einer solchen Situation vorzugehen ist. Bei den Menschen mit persönlicher Pflegerfahrung geben dies immerhin 43 Prozent an. Jedoch sagt auch ein Viertel derjenigen mit persönlichen Erfahrungen, dass sie nicht wüssten, was in diesem Fall zu tun sei.

„Ein Pflegefall kann ganz plötzlich eintreten. In diesem Fall muss schnell Hilfe organisiert werden. Manche Menschen wissen dann ganz gut, was zu tun ist. Andere fühlen sich nicht sicher, wie sie in dieser Situation vorgehen müssen, um Leistungen und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Welche Aussage trifft auf Sie zu?“

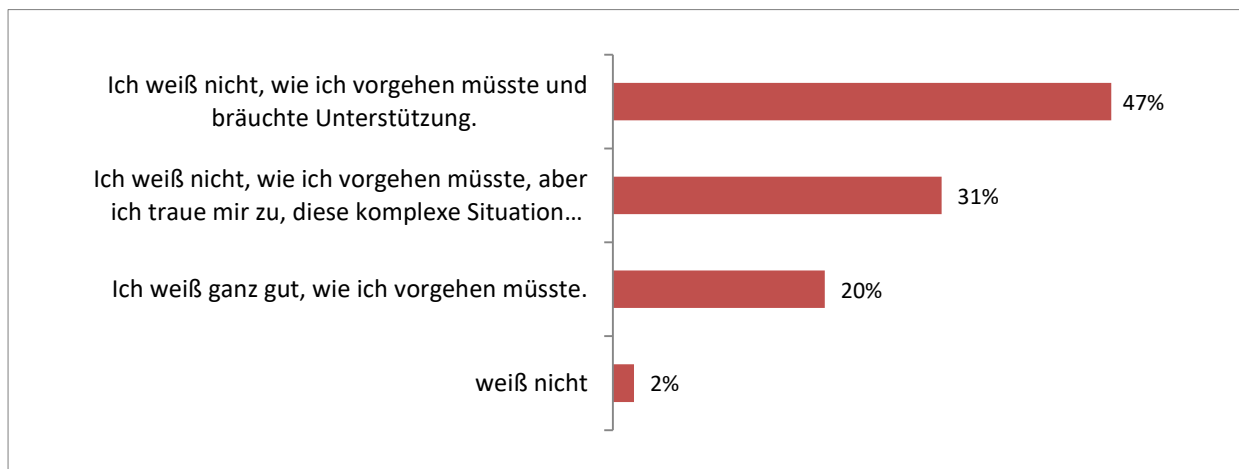


Abbildung 8, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Entsprechende Beratungsstrukturen sind daher notwendig, um pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen Orientierung im Gesundheits- und Versorgungssystem zu bieten und so die Inanspruchnahme notwendiger Hilfen und Leistungen zu ermöglichen.

3.2 Informiertheit zum Thema Pflegeberatung

Die meisten Befragten (59 Prozent) wissen nicht, dass es einen gesetzlich garantierten Anspruch auf eine unabhängige, individuelle und kostenlose Pflegeberatung für Menschen mit Pflege-, Versorgungs- oder Betreuungsbedarf, die Leistungen nach SGB XI beziehen oder beantragt haben, gibt. Lediglich 38 Prozent der Befragten geben an, Kenntnis davon zu besitzen.

„Pflegebedürftige Menschen haben einen gesetzlichen Anspruch auf eine unabhängige und kostenlose Beratung. Haben Sie davon schon einmal gehört?“

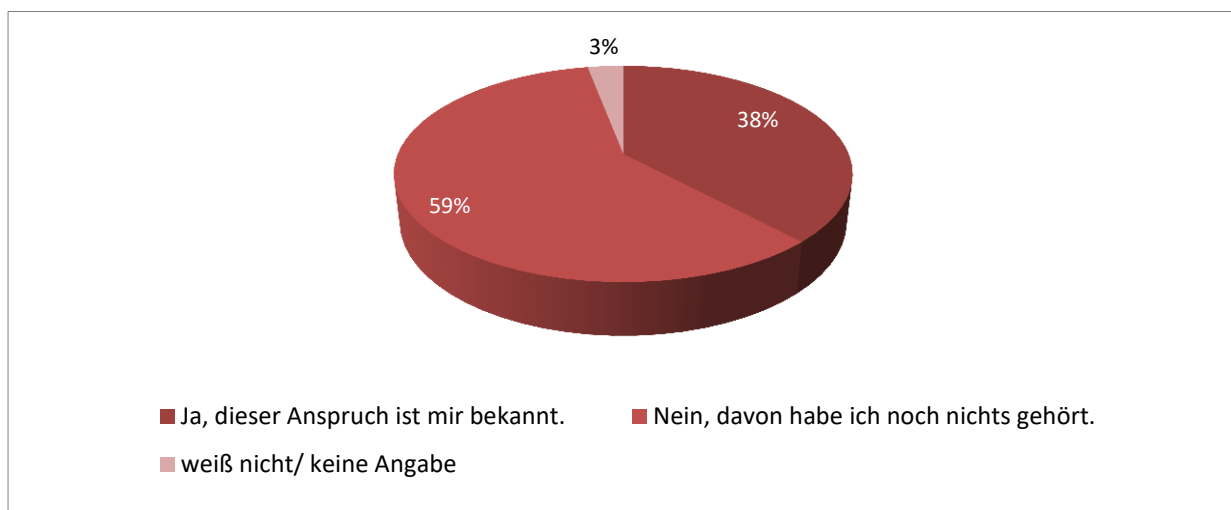


Abbildung 9, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Auch aufgrund dieses Anspruchs gibt es deutschlandweit ganz auf das Thema Pflegebedürftigkeit ausgerichtete Beratungsstellen wie die Pflegestützpunkte. Manche Beratungsstellen haben sich auch auf bestimmte Zielgruppen, z. B. Menschen mit Demenz, oder Themen wie Wohnen und pflegespezifische Wohnraumanpassungen spezialisiert.

Im Rahmen der Erhebung wurden die Teilnehmer danach gefragt, ob ihnen wohnortnahe Beratungsstellen bekannt sind, an die sie sich wenden könnten, um Informationen zum Thema Pflege zu erhalten. Lediglich ein Viertel aller Befragten (25 Prozent) gibt an, solche Anlaufstellen zu kennen. Auch von den Befragten mit persönlicher Pflegeerfahrung äußert mehr als die Hälfte (51 Prozent), dass ihnen solche Beratungsstellen nicht bekannt sind.

„Aufgrund des Rechtsanspruches auf Pflegeberatung gibt es einige auf Pflegedürftigkeit spezialisierte Beratungsdienste. Kennen Sie Beratungsstellen in Ihrer Nähe, an die Sie sich wenden könnten, um sich entsprechende Informationen und Unterstützung zu holen?“

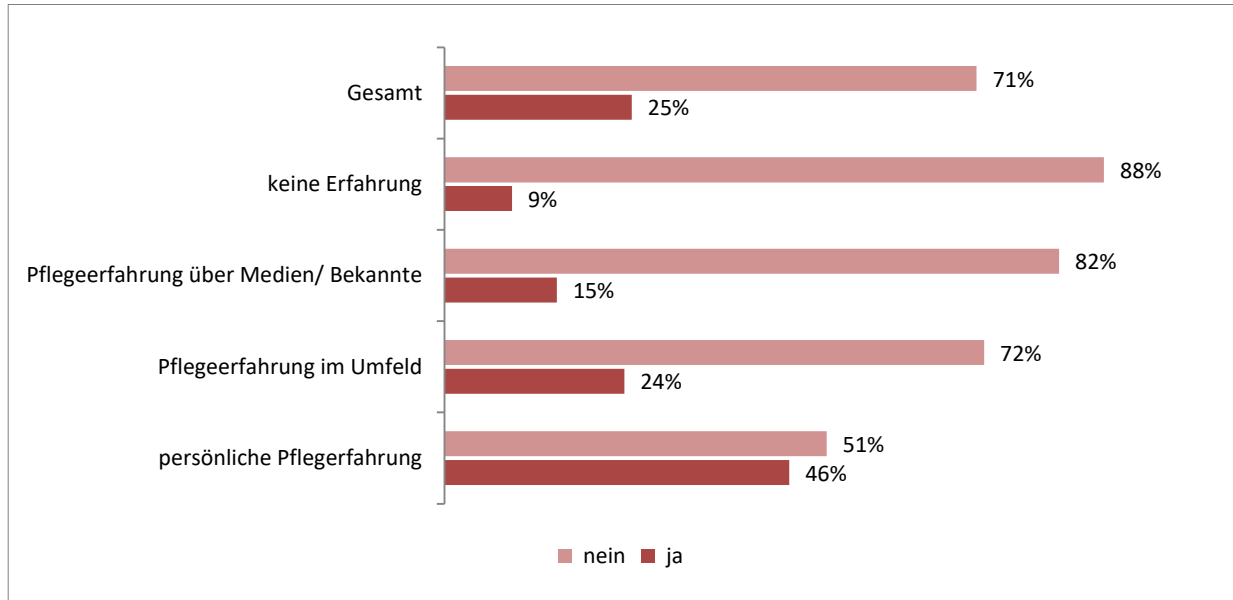


Abbildung 10, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Diejenigen Befragten, denen eine Beratungsstelle bekannt ist, sollten weiterhin angeben, um welche Angebote es sich hierbei handelt.

„Welche Beratungsstellen in Ihrer Nähe kennen Sie?“



Abbildung 11, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=506. Filter: Beratungsstellen bekannt. Mehrfachnennungen möglich.

Die Angebote der großen Wohlfahrtsverbände gehören hierbei zu den bekanntesten (68 Prozent). Auch Beratungsleistungen durch die Kassen (56 Prozent) sowie durch Pflegedienste (53 Prozent) werden von mehr als der Hälfte genannt. Hingegen zeigt sich, dass das Beratungsangebot in Pflegestützpunkten nur einer kleinen Minderheit (8 Prozent) bekannt ist. Im Osten Deutschlands sind es sogar nur drei Prozent, die angeben, diese speziellen Angebote zu kennen. Dies ist möglicherweise dadurch zu erklären, dass das Angebot an Pflegestützpunkten in weiten Teilen der ostdeutschen Bundesländer noch sehr unterdurchschnittlich vorhanden ist.

3.3 Erwartungen an Beratungsangebote

Bei der Auswahl einer Beratungsstelle können – gerade vor dem Hintergrund der Vielzahl verschiedener bestehender Angebote – unterschiedliche Aspekte ausschlaggebend sein. Für mehr als die Hälfte der Befragten (57 Prozent) steht hierbei die Unabhängigkeit des Angebots an erster Stelle, gefolgt von Wohnortnähe (44 Prozent) und Kostenfreiheit des Angebotes (44 Prozent). Zertifizierungen und Qualitätssiegel spielen bei der Auswahl nur eine untergeordnete Rolle (23 Prozent), persönlichen Empfehlungen aufgrund guter Erfahrungen Dritter wird hierbei sogar der Vorrang gegeben (31 Prozent). Die Gelegenheit der anonymen Kontaktaufnahme (6 Prozent) sowie die Möglichkeit, Fragen schriftlich vorzubringen (4 Prozent), sind für die Befragten kaum relevant.

„Was ist Ihnen bei der Auswahl einer Beratungsstelle besonders wichtig?“

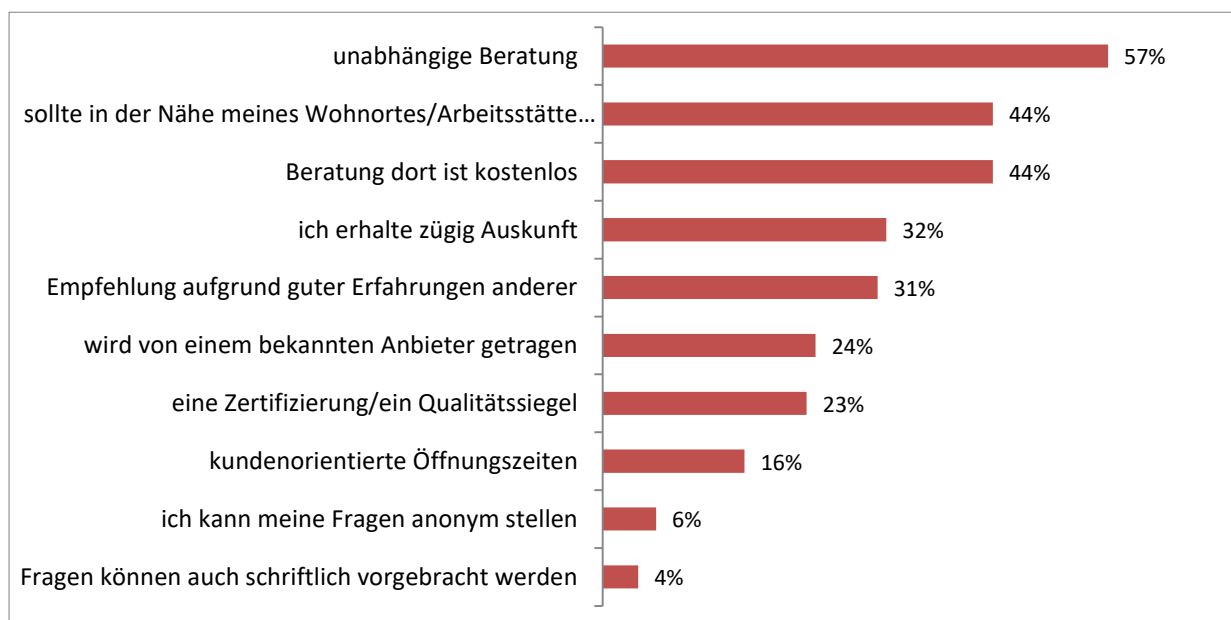


Abbildung 12, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Auswahl von maximal drei Möglichkeiten.

3.4 Bedarf und Akzeptanz unterschiedlicher Beratungsformate

Beratungsstellen helfen dabei, Rat- und Hilfesuchenden einen Überblick sowie die benötigten Informationen über Hilfen und Leistungen zu verschaffen, um im Fall einer Pflegesituation entsprechend handeln zu können und eine individuell angemessene Versorgung sicherzustellen. Neben dem Hausarzt oder Pflegedienst, die oftmals wegen Informationen und Hilfen angesprochen werden, gibt es unterschiedliche Beratungsdienste, die auf die Beratung und Unterstützung zum Thema Pflegedürftigkeit spezialisiert sind.

Nur eine Minderheit aller Befragten (15 Prozent) denkt, dass eine allgemeine Beratung durch den Hausarzt oder den Pflegedienst ausreichend ist. Die Mehrheit (57 Prozent) hält spezialisierte Angebote für notwendig. Diese Einschätzung trifft noch stärker auf Menschen mit persönlicher Pflegeerfahrung zu: Von ihnen geben drei Viertel (75 Prozent) an, Spezialangebote für wichtig zu erachten. Dies kann durch deren Erfahrung erklärt werden, in der Pflegesituation auf spezialisierte Beratung zurückgegriffen oder aber diese vermisst zu haben.

„Ist es notwendig, dass es eine Vielzahl unterschiedlicher Beratungsdienste gibt, die auf die Beratung und Unterstützung zum Thema ‘Pflegedürftigkeit’ spezialisiert sind oder decken allgemeine Beratungsangebote z. B. beim Hausarzt oder Pflegedienst die Bedarfe bereits ab?“

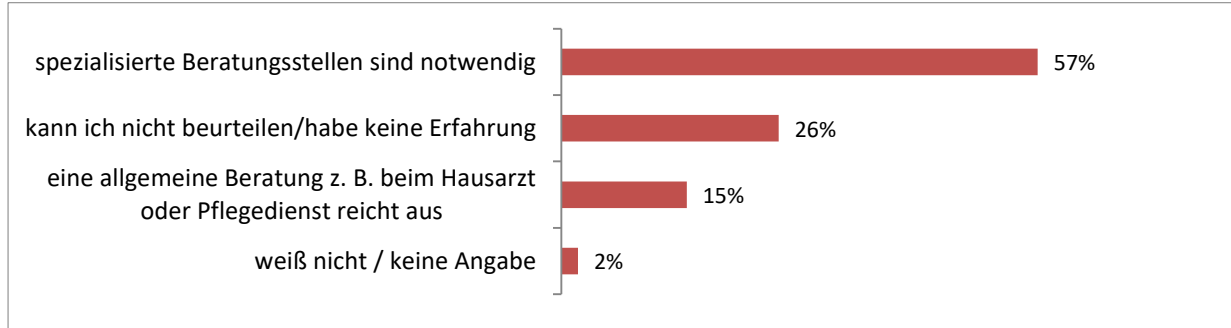


Abbildung 13, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.

Die Beratung hilfeschender Menschen kann auf ganz unterschiedliche Weise erfolgen. So existieren Möglichkeiten der persönlichen Beratung zuhause oder in einer Beratungsstelle, aber auch der Beratung über das Telefon oder das Internet. In diesem Zusammenhang sollten die Befragten angeben, welche Formate der Beratung sie bevorzugen würden – auch in Abhängigkeit der jeweiligen Themen, zu denen Beratungsbedarf besteht. Denn insbesondere im Kontext von Pflege- und Pflegebedürftigkeit erstrecken sich die Fragestellungen von allgemeinen Informationen zu gesetzlichen Leistungen bis hin zu psychosozialen Themen wie dem Umgang mit Aggression und Gewalt oder auch Schuldgefühlen.

„Im Rahmen einer Pflegesituation können verschiedene Fragen oder Probleme entstehen – zum Teil zu ganz allgemeinen Fragestellungen, aber auch zu belastenden oder intimen Situationen. Bitte geben Sie an, ob Sie für das jeweilige Thema Beratung in Anspruch nehmen würden und welche Art der Beratung Sie bevorzugen?“

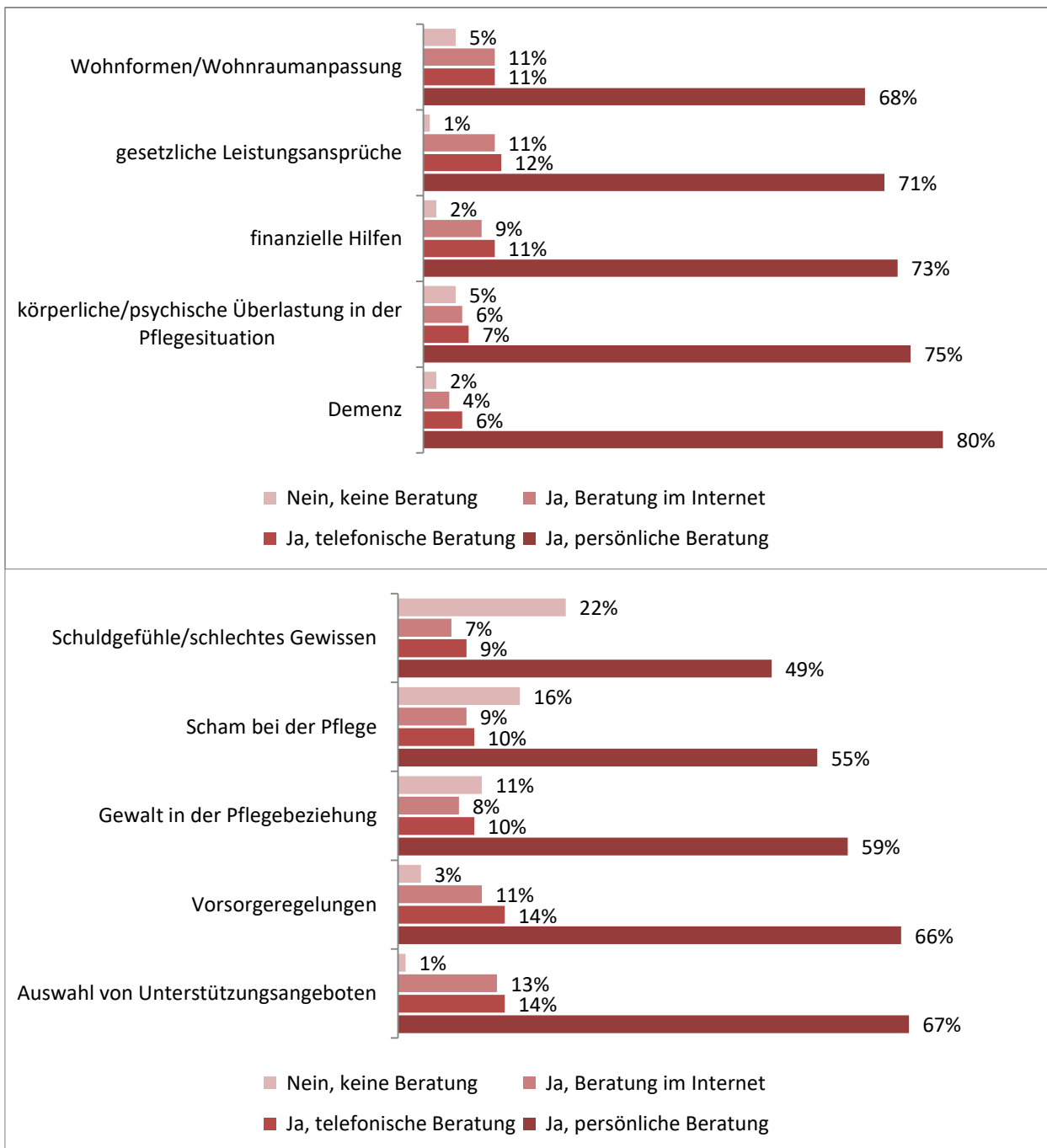


Abbildung 14, ZQP-Bevölkerungsbefragung „Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit“, N=2003.



Die Mehrheit der Befragten gibt unabhängig von den jeweiligen Themen an, eine persönliche Beratung zu bevorzugen. Jedoch zeigen sich Unterschiede in Abhängigkeit der genannten Themen. Gerade bei sehr persönlichen und möglicherweise auch tabubesetzten Themen nimmt das Interesse an einer persönlichen Beratung im Vergleich zu den anderen abgefragten Themen ab. Stattdessen wird hier eine Beratung sogar eher abgelehnt: zu Gewalt in Pflegebeziehungen würden sich 11 Prozent der Befragten nicht beraten lassen wollen, zu Schamgefühlen bei der Pflege 16 Prozent und rund um Schuldgefühle und schlechtes Gewissen sogar 22 Prozent. In diesem Zusammenhang gewinnen anonymere Angebote wie Telefon und Internet an Bedeutung. Gerade in Anbetracht der allgemeinen Akzeptanz des Internets als Informationsquelle (siehe Abbildung 4), könnten Rat- und Hilfesuchende, die eine persönliche Beratung scheuen, über geeignete Onlineangebote Unterstützung und Beratung auch zu tabubesetzten Themen erhalten. Die breitere Bekanntmachung solcher Angebote, die eine persönliche Beratung sinnvoll ergänzen können, bzw. deren weiterer Ausbau könnte einen Beitrag zur Verbesserung der Situation in so wichtigen Bereichen wie der Vermeidung von Gewalt in Pflegebeziehungen leisten.

Zusammenfassend zeigen die Ergebnisse, dass sowohl das deutsche Gesundheits- als auch Pflegesystem von der Mehrheit der Bevölkerung noch als unübersichtlich erachtet wird und eine Aufklärung über bestehende Angebote und Möglichkeiten bis dato nur unzureichend umgesetzt wurde bzw. Erfolg zeigt. Dies verdeutlicht das große Potenzial einer umfassenden und qualitätsgesicherten Beratung zu Leistungen des Gesundheits- und Versorgungssystems, welche Betroffene und ihre Angehörigen in die Lage versetzt, informierte Entscheidungen treffen zu können.