

# Fachpersonenmangel in der ambulanten Pflege

Ergebnisse einer ZQP-Befragung, September 2019

## Hintergrund

Ende 2017 wurden in Deutschland etwa 830.000 der insgesamt 3,4 Millionen pflegebedürftigen Menschen von ambulanten Diensten versorgt (Statistisches Bundesamt, 2018). Seit 2003 ist die Zahl der Menschen, die von Pflegediensten versorgt werden, um 84 Prozent gestiegen.

In der ambulanten Pflege besteht ein hohes Risiko für die Patientensicherheit, etwa für Stürze, Infektionen und Medikationsschäden, durch

- das Zusammenwirken oft mehrerer Akteure wie pflegende Angehörige, professionell Pflegende und Ärzte
- ungenügende Kommunikation, fehlendes Wissen, Unachtsamkeit und Zeitdruck sowie unklare Prozesse
- den Mangel an Pflegefachpersonen und geeigneten Diensten.

Mangelnde ambulante Versorgungskapazitäten können eine Überforderung pflegender Angehöriger begünstigen. Sie können auch zu einem Heimeintritt führen, der bei adäquater ambulanter Versorgung nicht nötig wäre.

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) hat im Rahmen seines Arbeitsschwerpunkts „Patientensicherheit“ eine Befragung bei ambulanten Pflegediensten in Deutschland durchgeführt, um mehr über die Personalsituation in den Diensten zu erfahren.

Weitere Informationen zum Thema Patientensicherheit finden Sie unter anderem in folgenden kostenlos zugänglichen Veröffentlichungen der Stiftung:

- Ergebnispapier der ZQP-Perspektivenwerkstatt „Patientensicherheit in der ambulanten Pflege“ [[www.zqp.de/patientensicherheit-ambulante-pflege](http://www.zqp.de/patientensicherheit-ambulante-pflege)]
- ZQP-Analyse „Medikation in der häuslichen Pflege aus der Sicht pflegender Angehöriger“ [[www.zqp.de/medikation-haeusliche-pflege](http://www.zqp.de/medikation-haeusliche-pflege)]
- ZQP-Ratgeber „Ambulante Pflege – Gute professionelle Pflege erkennen“ [[www.zqp.de/pflegequalitaet](http://www.zqp.de/pflegequalitaet)]



## Methodik

Für die Befragung wurden telefonische Interviews (CATI) zum Thema „Einschätzungen von ambulanten Pflegediensten zu besonderen Herausforderungen im Pflegealltag“ durchgeführt. Anonymität und die Beachtung des Datenschutzes wurden den Befragten zugesichert.

- Grundgesamtheit: ambulante Pflegedienste in Deutschland (exklusive Einrichtungen der ambulanten Intensiv- und Kinderpflege), die pflegebedürftige Personen auf der Basis von SGB XI betreuen
- Zeitraum: 24. Juni bis 23. Juli 2019
- Befragte: Pflegedienstleitungen, stellvertretende Pflegedienstleitungen und Qualitätsbeauftragte
- Stichprobe: Nach Ausschluss von 16 Diensten, die angaben, mehr als 400 Pflegebedürftige nach SGB XI zu betreuen, verblieb eine Stichprobe von 535 Diensten. Diese Stichprobe wurde nach 5 Größenklassen (Zahl der nach SGB XI betreuten Klienten) nachgewichtet und ist in diesem Sinne repräsentativ. Die Zielgrößen wurden der jüngsten Pflegestatistik des Statistischen Bundesamtes (2018, Tab. 2.2) entnommen. Der höchste Gewichtungswert ist 3,67. Die Fehlertoleranz in der Gesamtstichprobe beträgt +/- 4 Prozent.



## Personalmangel als Risiko für die Patientensicherheit in der ambulanten Pflege

Personalstellen bei einem ambulanten Dienst, die nicht nur kurzfristig unbesetzt bleiben, verschlechtern die Versorgungsqualität in einem konkreten Dienst nicht zwangsläufig. Aber sie erhöhen das Risiko, dass ein Personalmangel entsteht, der die Versorgung bestehender Klienten verschlechtert oder bewirkt, dass Personen, die einer professionellen ambulanten Pflege bedürften, keinen Pflegedienst finden.

### Offene Stellen bei ambulanten Pflegediensten

- Gut die Hälfte der Befragten (53 Prozent) gibt an, dass es in ihrem Dienst Stellen für Pflegefachpersonen gibt, die seit mindestens 3 Monaten unbesetzt sind.
- Im Durchschnitt sind pro Dienst etwa 1,1 Stellen für Pflegefachpersonen seit mindestens 3 Monaten unbesetzt (mittlere Anzahl der unbesetzten Stellen für Pflegefachpersonen pro Dienst, inklusive solcher Dienste, die keine offenen Stellen haben).
- Hochgerechnet auf Deutschland gibt es etwa 16.000 Stellen für Pflegefachpersonen in ambulanten Diensten, die seit mindestens 3 Monaten unbesetzt sind. Die Mittelwerte für die 6 bevölkerungsreichsten Bundesländer sowie für Deutschland insgesamt sind in Abbildung 1 dargestellt.

Mittlere Anzahl der Stellen für Fachpersonen, die seit mindestens 3 Monaten unbesetzt sind.  
(Die Unterschiede zwischen den Ländern sind nicht sehr groß und nicht statistisch signifikant).

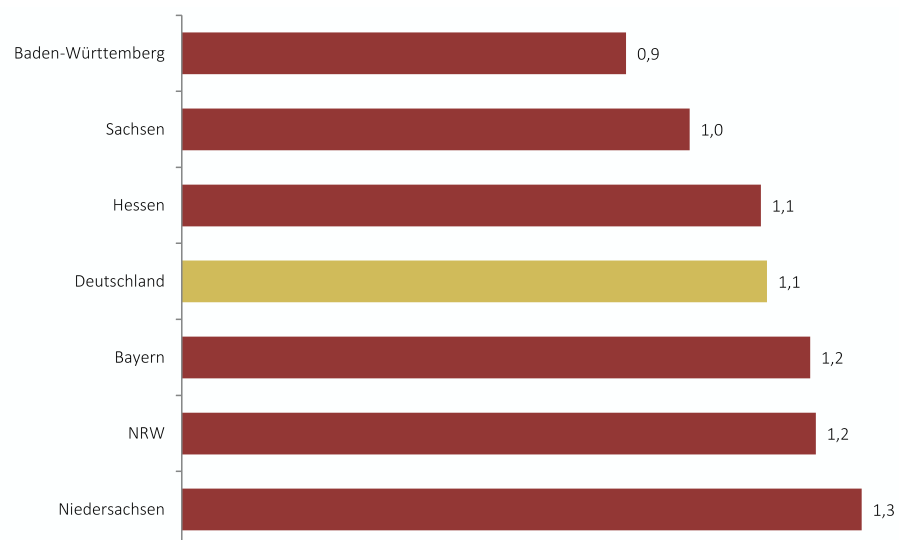


Abbildung 1: ZQP-Befragung von Führungskräften in der ambulanten Pflege (Fallzahlen: Deutschland, n = 534; Baden-Württemberg, n = 47; Sachsen, n = 43; Hessen, n = 47; Bayern, n = 82; NRW, n = 89; Niedersachsen, n = 44)



## Absage von Versorgungs-Anfragen oder Kündigung bestehender Verträge

- 80 Prozent der Dienste berichten, in den letzten 3 Monaten Anfragen abgelehnt zu haben, weil sie die Pflege nicht hätten sicherstellen können.
- Im Mittel hat ein Dienst laut der Befragten in diesem Zeitraum 10,9 Anfragen aus diesem Grund abgelehnt. Die Mittelwerte für die 6 bevölkerungsreichsten Bundesländer sowie für Deutschland insgesamt sind in Abbildung 2 dargestellt.
- 13 Prozent der Dienste geben an, in den letzten 3 Monaten Klienten gekündigt zu haben, weil sie „ihre Versorgung nicht sicherstellen konnten“.
- Im Mittel für Deutschland sind es 0,3 Klienten pro Dienst.

Mittlere Anzahl der Ablehnungen von Leistungsnachfragenden pro Dienst.  
(Die Unterschiede zwischen den Ländern sind überwiegend nicht statistisch signifikant).

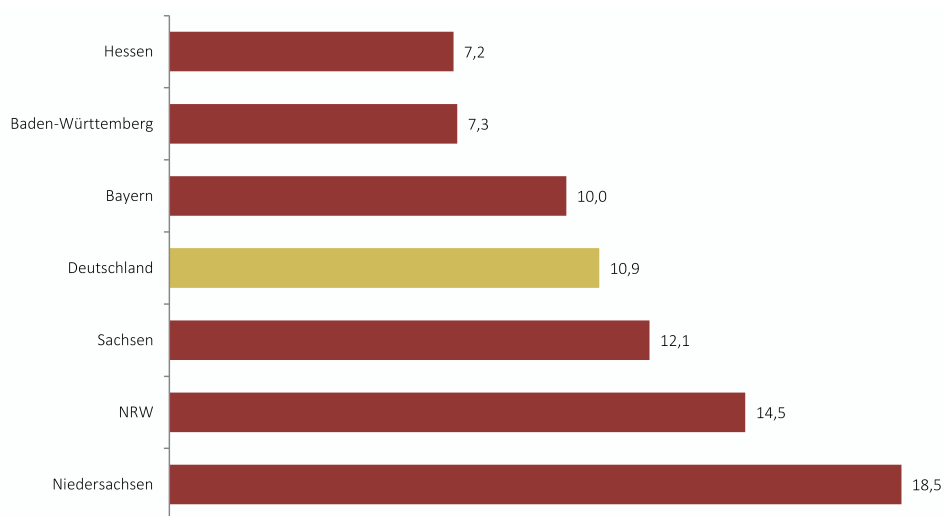


Abbildung 2: ZQP-Befragung von Führungskräften in der ambulanten Pflege (Fallzahlen: Deutschland, n = 528; Hessen, n = 47; Baden-Württemberg, n = 47; Bayern, n = 82; Sachsen, n = 43; NRW, n = 86; Niedersachsen, n = 43).

