

Worin mit Oma?



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

Stiftungsportrait 2015

Illustrationsprojekt



„Auf Augenhöhe: Information und Beratung in der Pflege“: Dieses Thema stand im Jahr 2015 im Zentrum der Stiftungsarbeit. Das ZQP hat im zurückliegenden Jahr einen Beitrag dazu geleistet, dass Menschen mithilfe verbraucher-gerechter und gesicherter Informationen selbst-bestimmt über ihre pflegerische Versorgung entscheiden können. Dafür ist gute Beratung von zentraler Bedeutung. Da die große Mehrheit der pflegebedürftigen Menschen in Deutschland zu Hause gepflegt wird, kann eine gute Pflegeberatung maßgeblich zur Stabilisierung der Versorgungssituation beitragen. Jedoch zeigen aktuelle ZQP-Studien auch, dass nur wenige Bundesbürger überhaupt wissen, wie sie bei einem familiären Pflegefall vorgehen müssten.

Vor diesem Hintergrund ist die kleine Illustrationsgeschichte im vorliegenden Stiftungsportrait entstanden. Die Hamburger Illustratorin Maren Amini hat das komplexe Thema Pflegeberatung humorvoll und mit einem Augenzwinkern umgesetzt. Die Zeichnungen zeigen, wie hilflos Angehörige oftmals reagieren, wenn plötzlich ein Pflegefall in der Familie eintritt. Zu unübersichtlich ist die Vielfalt an Pflegeangeboten, zu wenig bekannt sind die unterschiedlichen Beratungsmöglichkeiten.

Für dieses Stiftungsportrait entschied sich die Künstlerin für einen stark reduzierten Comicstil. Gerade diese Einfachheit der Zeichnungen kann dem Betrachter die Möglichkeit geben, sich selbst oder nahe Verwandte in den Figuren wiederzuerkennen. So schafft sie es, dass das Thema Pflege zu einem ganz persönlichen wird.

Stiftungsportrait 2015

Einleitung

- 4 Vorwort des Stiftungsrats
- 5 Vorwort des Vorstands

Die Stiftung

- 8 Stiftungsaufbau und Organisation
- 9 Vorstellung der Stiftung
- 10 Inhaltliche Schwerpunkte
- 11 Das Stiftungsjahr 2015 in Zahlen

Projekte und Studien

- 14 Projekte und Studien: Pflegeberatung



Themenschwerpunkt 2015: Information und Beratung in der Pflege

- 15 Einführung
 - Auf Augenhöhe: Information und Beratung in der Pflege
- 16 Anspruch auf Pflegeberatung weitgehend unbekannt
 - Ergebnisse einer ZQP-Umfrage
- 17 Potenziale von Beratung und Schulung
 - von Prof. Dr. Andreas Büscher
- 18 Fünf Fragen an ...
 - Erich Irlstorfer MdB und Elisabeth Scharfenberg MdB
- 20 „Pflege kontrovers“: Eindrücke der ZQP-Veranstaltung „Beratung auf Augenhöhe“
- 21 Beratung wird immer bedeutender
 - von Prof. Dr. Edgar Franke MdB
- 22 „Neutralität ist ein hohes Gut“
 - Im Gespräch: Nadine-Michèle Szepan und Dr. Sibylle Angele

- 26 Projekte und Studien: Qualität
- 28 Projekte und Studien: Bedürfnisorientierung
- 29 Projekte und Studien: Prävention

ZQP im Dialog

- 32 Das ZQP im Dialog
- 33 Beratung zur Pflege / Weitere Informationsangebote der Stiftung
- 34 ZQP-Schriften im Überblick

- 35 Kontakt und Impressum

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Informationen und Beratung sind ein Schlüssel zu einer qualitativ hochwertigen Pflege. Sie sind nicht nur ein wichtiger Präventionsbaustein, sondern auch ein zentraler Entlastungsfaktor für alle Beteiligten in der Pflege. Und sie sind Grundvoraussetzung für eine Versorgung in Würde, die pflegebedürftigen Menschen und ihren Nächsten auf Augenhöhe begegnet. Deshalb stand das Stiftungsjahr 2015 ganz im Zeichen unseres Jahresschwerpunkts „Auf Augenhöhe: Information und Beratung in der Pflege“.

Wir wissen aus eigenen Untersuchungen, dass dieses Thema viele Menschen umtreibt, weil ein Pflegefall die Betroffenen und Angehörigen häufig plötzlich und unerwartet trifft. So gibt in einer bevölkerungsrepräsentativen Studie des ZQP weniger als ein Drittel der Befragten an, sich allgemein gut über Unterstützungs- und Hilfsangebote für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige informiert zu fühlen. Lediglich jeder Fünfte weiß, wie er bei einem familiären Pflegefall überhaupt vorgehen müsste. Gleichwohl will sich die überwiegende Mehrheit der Menschen bei eingetretener Pflegesituation umfassend informieren, um dann selbstbestimmt über die weiteren Schritte entscheiden zu können. Allein aus diesen Ergebnissen lässt sich ein immenser Handlungsbedarf ableiten.

Beim Thema „Information und Beratung in der Pflege“ erkennen wir im Rahmen unserer Stiftungsarbeit immer wieder ganz zentrale Defizite. Diese müssen im Zusammenspiel zwischen Wissenschaft und Praxis, der Interessenvertretung der Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen sowie der Politik intensiv bearbeitet werden.

Es sei noch mal unterstrichen: Wir wissen zu wenig darüber, wie Informationen aufbereitet und vermittelt werden sollten, damit sie bestmöglich verstanden werden und wirksames Handeln nach sich ziehen können. Daneben muss die Pflegeberatung gestärkt werden. Hierzu bedarf es vor allem, dass deren Angebote besser bekannt gemacht werden und dort, wo eine tatsächliche Unterversorgung an qualifizierten Beratungsmöglichkeiten besteht, diese behoben wird. Ferner bedarf es dringend der Qualitätssicherung von Pflegeberatung. Hierzu muss die Entwicklung von Beratungskompetenz in den pflegerischen Curricula breiteren Raum einnehmen als bisher – bereits in der grundständigen Ausbildung. Zudem muss sichergestellt werden, was sich hinter dem Etikett „Pflegeberatung“ eigentlich verbirgt. Zu unübersichtlich ist die Beratungslandschaft in



Deutschland und dabei zu wenig transparent für die Menschen, die dringend Rat und schnelle Hilfe benötigen. Und schließlich: Beratung ist eben kein beliebiger Randaspekt der pflegerischen Versorgung. Sie ist eine Voraussetzung für eine gute Qualität und eine gelingende Pflegesituation.

Das ZQP leistet einen wichtigen Beitrag zu solchen Weiterentwicklungsprozessen. Beispielsweise, indem wir wissenschaftlich fundierte, praxisnahe Produkte rund um das Thema Beratung erarbeiten und allen Interessierten unentgeltlich zur Verfügung stellen.

Insgesamt konnte die Stiftung auch in den zurückliegenden Monaten mit einer Vielzahl an initiierten Projekten wichtige Impulse für eine bessere pflegerische Versorgung in Deutschland setzen. Aber wir wissen auch: Nur gemeinsam mit Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, können wir die vielen noch vor uns liegenden Aufgaben in der Pflege meistern. Wir wünschen uns daher für die Zukunft, dass Sie uns auch weiterhin aktiv begleiten in der Entwicklung innovativer und nachhaltiger Lösungsansätze für eine qualitativ hochwertige Versorgung pflegebedürftiger Menschen.

Christa Stewens
Staatsministerin a.D.,
Vorsitzende des Stiftungsrats des ZQP

Liebe Leserinnen und Leser, liebe Freunde des ZQP,

Pflegeaufgaben kommen oft plötzlich und unvorbereitet. Die meisten Menschen sind dann einer Informationsflut zu Ansprüchen und Möglichkeiten ausgesetzt. Für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen ist die Angebotsvielfalt kaum zu überblicken. Wir müssen daher weiterhin im Sinne der Ratsuchenden für mehr Transparenz, bessere Auffindbarkeit und Orientierungsmöglichkeiten, aber auch für Verlässlichkeit hinsichtlich einer einheitlichen Beratungsqualität sorgen. Das ZQP hat daher in den vergangenen Monaten unterschiedliche Projekte angestoßen, die Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen die Organisation einer guten Versorgung erleichtern sollen.

Zum Tag der Pflegenden hat die Stiftung beispielsweise ein Internetportal veröffentlicht, das deutschlandweit Zugang zu rund 4.500 Beratungsangeboten bietet. Die neue Datenbank ermöglicht so eine individuelle, bedürfnisorientierte Suche. Um pflegende Angehörige gezielt zu unterstützen, wird das ZQP Anfang 2016 nach zweijähriger Arbeit einen Qualitätsrahmen für Beratungs- und Schulungsangebote vorstellen. Dieser wird unter anderem Qualitätsbereiche, Qualitätsziele und Qualitätskriterien für Beratung in der familialen Pflege definieren.

Pflegebedürftige und ihre Angehörigen benötigen Informationen, die sie stärken. Sie brauchen verlässliche, keine vagen Informationen. Ein Negativbeispiel hierfür sind die aktuellen Pflegenoten, die Verbraucherinnen und Verbraucher irreführen können. Der Gesetzgeber hat mittlerweile reagiert und mit dem zweiten Pflegestärkungsgesetz (PSG II) die Voraussetzung dafür geschaffen, eine neue Form der Qualitätsdarstellung für Pflegeangebote zu entwickeln.

Aus Sicht des Zentrums für Qualität in der Pflege ist das PSG II ein erster wichtiger Schritt zu einer transparenteren Qualitätsdarstellung. Diese positive Einschätzung hat die Stiftung auch vor dem Gesundheitsausschuss des Deutschen Bundestages vorgetragen. Allerdings bleibt weiterhin offen, welches Qualitätsverständnis und welche konkreten Qualitätsziele zukünftig bei der Bewertung von Qualität gelten sollen. Dies gilt insbesondere für die ambulante Pflege. Sie ist durch andere Bedingungen gekennzeichnet als die Versorgung im Heim. Deshalb wird das ZQP gemeinsam mit Experten im Frühjahr die nunmehr dritte Perspektivenwerkstatt initiieren, die sich mit Fragen zur Qualitätsentwicklung in der ambulanten Pflege beschäftigen wird.



Die vielfältigen Projekte, die das ZQP-Team im Jahr 2015 bearbeitet hat, wären ohne die ehrenamtliche Unterstützung von engagierten Frauen und Männern in unseren Gremien – im Stiftungsrat, im Kuratorium und im wissenschaftlichen Beirat – nicht auf demselben Niveau zu leisten gewesen. Ihnen allen gilt unser herzlicher Dank. Dankbar ist das ZQP auch seinem Stifter, dem Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. und seinen Mitgliedsunternehmen, für die bereitgestellten Finanzmittel.

Zudem möchte sich das ZQP auch bei seinem ehrenamtlichen Vorstand, Dr. Christoph Helmich, für sein großes Engagement in den vergangenen zwei Jahren sehr herzlich bedanken. Als seinen Nachfolger begrüßen wir sehr herzlich Dr. Hans Olav Herøy, der sein Amt bereits angetreten hat.

Auch im neuen Jahr wollen wir gemeinsam mit Ihnen die Versorgungssituation von Pflegebedürftigen in unserem Land verbessern. Wir freuen uns auf die Projekte des kommenden Jahres, die wir dank Ihrer Unterstützung umsetzen und mit deren Hilfe wir die erfolgreiche Arbeit unserer Stiftung fortsetzen können.

Dr. Ralf Suhr
Vorsitzender des Vorstands des ZQP







Stiftungsaufbau und Organisation

Stiftungsrat

Christa Stewens (Vorsitzende) ⑦

Staatsministerin a.D.

Sabine Jansen (Stellvertreterin) ⑥

Deutsche Alzheimer Gesellschaft

Dr. Sibylle Angele ⑨

COMPASS Private Pflegeberatung

Silke Lautenschläger ④

DKV Deutsche Krankenversicherung

Dr. Volker Leienbach ②

PKV-Verband

Vorstand

Dr. Ralf Suhr (Vorsitzender) ③

Andreas Besche (Stellvertreter) ③

PKV-Verband

Dr. Christoph Helmich (bis 11/2015) ①

Continentale Krankenversicherung

Dr. Hans Olav Herøy (ab 11/2015) ⑥

HUK-Coburg Krankenversicherung

Die Organe des ZQP sind der Vorstand, der die Geschäfte leitet, sowie der Stiftungsrat. Dieser bestellt und kontrolliert den Vorstand. Beratende Gremien sind das Kuratorium und der Wissenschaftliche Beirat.

Kuratorium

Marie-Luise Müller (Vorsitzende) Deutscher Pflegerat e.V.; Sigrid König (Stellvertreterin) BKK Landesverband Bayern; Oliver Blatt Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek); Peter Clausing Vitanas GmbH; Dr. Robert Gaertner Palliativteam Hochtaunus; Dr. Rudolf Gottlieb Fitzner BAGSO e.V.; Dr. Franziska Kuhlmann Medicproof GmbH; Dieter Lang Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv); Anne Linneweber Der Paritätische Gesamtverband; Herbert Mauel Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V.; Dr. med. Ottolie Randzio MDK Bayern; Dr. Almut Satrapa-Schill Kuratorium Deutsche Altershilfe; Nadine-Michèle Szepan AOK-Bundesverband; Franz Wagner Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe e.V. (DBfK)

Wissenschaftlicher Beirat

Prof. Dr. Adelheid Kuhlmeijer (Vorsitzende) Charité Universitätsmedizin Berlin;

Prof. Dr. Doris Schaeffer (Stellvertreterin) Universität Bielefeld; Prof. Dr. Andreas Büscher Hochschule Osnabrück; Prof. Dr. Stefan Görres Universität Bremen; Dr. med. Iris Hauth DGPPN; Prof. Dr. Gerhard Igl Christian-Albrechts-Universität zu Kiel

Die Ziffern verweisen auf die Position auf dem Foto.

Günter Dibbern Beauftragter zur Vermeidung von Interessenkonflikten

Vorstellung der Stiftung

Auftrag des ZQP

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) ist eine gemeinnützige und operative Stiftung. Sie wurde 2009 vom Verband der Privaten Krankenversicherung mit dem Ziel gegründet, die Qualität der Pflege in Deutschland zu verbessern – durch Wissensmanagement, praxisorientierte Forschung und Beratung. Die Stiftung arbeitet hierzu einerseits an einer kritischen Bestandsaufnahme der Methoden und Verfahren der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements in der Pflege. Andererseits werden in den ZQP-Projekten praxistaugliche Konzepte für eine qualitativ hochwertige und an den individuellen Bedürfnissen ausgerichtete Versorgung pflegebedürftiger Menschen entwickelt. Die in Berlin ansässige Stiftung ist bundesweit tätig. Alle Ergebnisse der Stiftungsarbeit stellt das ZQP kostenfrei zur Verfügung und trägt mit seiner Arbeit zum Theorie-Praxis-Transfer in der Pflege bei.

Knüpfen eines starken Netzwerks

Das ZQP ist die Stiftung, die Wissen vernetzt. Denn: Die komplexen Fragestellungen rund um die gute Versorgung älterer pflegebedürftiger Menschen können am besten interdisziplinär beantwortet werden. Das ZQP baut daher in seinen Gremien sowie bei seinen Partnern in der Fachszene und in der Wissenschaft auf ein starkes multiprofessionelles Netzwerk. Durch dieses ermöglicht die Stiftung den Wissenstransfer – sowohl zwischen den Akteuren in der Pflege als auch zwischen Theorie und Praxis. Die internationalen Kontakte des ZQP geben der Diskussion in Deutschland wichtige Impulse.

Stiftungsarbeit

Die Stiftung versteht sich als Denkfabrik, die das praktische und theoretische Wissen der unterschiedlichen Experten aus Politik, Wissenschaft, Praxis, Ehrenamt und Selbsthilfe zusammenführt und den gegenseitigen Austausch fördert. Auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse ist das ZQP Impulsgeber für Entscheidungsträger und Multiplikatoren in der Pflege. Damit leistet es einen wichtigen Beitrag zur strukturellen Weiterentwicklung in der Pflege. Bereits heute verhilft das ZQP dem Thema „Pflegerische Versorgungsqualität“ mit seinen vielfältigen Studienergebnissen und innovativen Projektansätzen zu mehr gesellschaftlicher Relevanz.

Wissensmanagement

Das ZQP trägt vorhandenes Wissen für eine gute Pflege strukturiert zusammen. Auf ihrer Internetplattform baut die Stiftung ein umfassendes, für verschiedene Akteure relevantes und qualitätsgesichertes Online-Rechercheportal auf. Zugleich identifiziert das ZQP durch seine Analysen bestehende Wissenslücken, um diese durch gezielt initiierte Forschungsprojekte schließen zu können.

Forschung

Das ZQP forscht für gute Qualität. Die wissenschaftliche Arbeit findet hierbei nicht im Elfenbeinturm statt – die Stiftung will etwas für die Menschen bewegen. Konkret heißt das: Durch strenge Praxisorientierung soll die wissenschaftsbasierte Arbeit des ZQP die Versorgungsrealität pflege- und hilfebedürftiger Menschen verbessern. Die Mitarbeiter der Stiftung konzipieren hierzu Studien und begleiten diese bei der Umsetzung. Falls Spezialwissen benötigt wird, vergibt das ZQP auch Aufträge an externe wissenschaftliche Institute oder arbeitet mit anderen Organisationen zusammen.

Beratung

Für die Stiftung ist neben der Analyse und Strukturierung vorhandener Erkenntnisse vor allem deren Nutzbarmachung wichtiger Bestandteil ihrer Arbeit. Das ZQP ist hierbei überzeugt: Zur Verbesserung der Pflege muss relevantes Wissen dort gezielt bereitgestellt werden, wo es zur Fundierung von Entscheidungen benötigt wird – in der Fachszene, der Politik und der breiten Öffentlichkeit. In diesem Sinne versteht sich das ZQP als unabhängiger Berater zu Fragen der Pflege und Versorgung.

Mitgliedschaften der Stiftung ZQP:

Bundesverband Deutscher Stiftungen e.V.

Verband Deutscher Wohltätigkeitsstiftungen e.V.

EUROCARERS
[Europäische Vereinigung für pflegende Angehörige]; deutsches Mitglied der Forschungsgruppe

Netzwerk EBM
[Evidenzbasierte Medizin]

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.

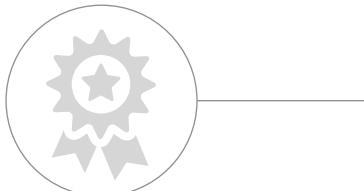
Allianz für Menschen mit Demenz
[kooperierendes Mitglied]

Aktionsbündnis Patientensicherheit

Gesellschaft für Versicherungswissenschaft und -gestaltung e.V.

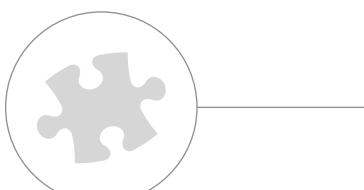
Inhaltliche Schwerpunkte

Die Stiftung deckt mit ihrer Arbeit eine große thematische Bandbreite ab. Knapp 100 Projekte hat das ZQP seit seiner Gründung initiiert und bearbeitet und so bereits zahlreiche Ergebnisse in den pflegefachlichen und pflegepolitischen Diskurs einbringen können. Dabei ist die Stiftung in vier Arbeitsfeldern besonders aktiv: Es geht um gute Versorgungsqualität in der Pflege, eine stärkere Bedürfnisorientierung, die Weiterentwicklung der Pflegeberatung in Deutschland sowie um die Vorbeugung von Pflegebedürftigkeit. Ein besonderer Aspekt im Themenfeld „Prävention“ ist darüber hinaus die Bearbeitung von Fragen zur Verhinderung von Gewalt in der Pflege.



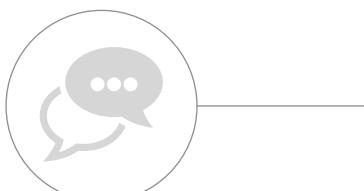
Gute Pflege – Qualität

Das ZQP will die Versorgung pflegebedürftiger Menschen verbessern – durch innovative Impulse zur Weiterentwicklung der Pflegequalität. Die Stiftung erforscht hierzu bestehende Defizite und Versorgungslücken und schafft damit auch einen Ausgangspunkt zur Beurteilung der Wirksamkeit neuer Versorgungskonzepte. Zugleich arbeitet das ZQP an der evidenzbasierten Weiterentwicklung der Instrumente und Konzepte zur Qualitätssmessung und -sicherung. Hierbei orientiert sich die Stiftung vor allem an international anerkannten wissenschaftlichen Methoden. Das ZQP leistet hierin einen Beitrag zur Entwicklung der Qualitätswissenschaften in Deutschland und zur Wissenschaftsbasisierung der pflegerischen Versorgungspraxis.



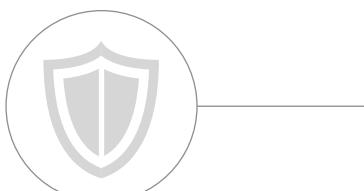
Vielfalt – Bedürfnisorientierung

Die Welt wird bunter und vielfältiger. Dies stellt auch die Pflege vor neue Herausforderungen. Denn Menschen mit hoher Qualität zu versorgen, bedeutet, vor allem auch deren Lebensgewohnheiten trotz Pflegebedürftigkeit zu erhalten. Dafür ist die Berücksichtigung persönlicher Bedürfnisse zentraler Qualitätsparameter. In seinen Projekten forscht das ZQP zur Zielgruppenspezifität von Versorgungsangeboten und zur Vielfalt der Rahmenbedingungen guter Versorgung. Das ZQP leistet damit einen wichtigen Beitrag für mehr Diversität und Bedürfnisorientierung in der Pflege und für mehr Lebensqualität pflegebedürftiger Menschen.



Hilfe und Unterstützung – Pflegeberatung

Das ZQP will die Lebenssituation von pflege- und hilfebedürftigen Menschen verbessern – gerade dort, wo die meisten Menschen mit Pflegebedarf leben und gepflegt werden wollen: im eigenen Zuhause. Die Stiftung ist überzeugt: In der häuslichen Pflege ist Beratung der Schlüssel zu einer guten Versorgung. Mit seiner Arbeit entwickelt und sichert das ZQP die Qualität der Beratung in der Pflege.



Verhinderung und Vorbeugung – Prävention

Der Erhalt von Selbstständigkeit ist die zentrale Aufgabe guter Pflege. Daher forscht das ZQP zu den Ursachen von Pflegebedürftigkeit. Neben der Untersuchung von Praktikabilität und Wirksamkeit innovativer Präventionsansätze erprobt die Stiftung zur Hebung vorhandener Präventionspotenziale auch Maßnahmen zur Gesunderhaltung Hochaltriger. Ganz zentral beschäftigt sich das ZQP mit Fragestellungen zur Prävention von Gewalt – zum Schutz der Würde und der autonomen Lebenswelt pflegebedürftiger Menschen. Das ZQP leistet damit einen breiten Beitrag zur Vermeidung von Pflegebedürftigkeit und deren vielfältigen Folgen.

Das Stiftungsjahr 2015 in Zahlen

27.192



5.500

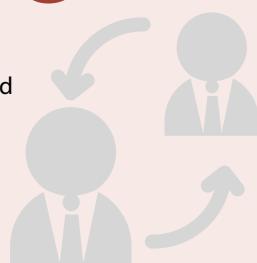


Mal wurde in den
Medien
über das ZQP berichtet.

1.000

Besucher

aus Pflege, Politik und
Wissenschaft waren
im Rahmen von
Fachgesprächen und
Veranstaltungen im
ZQP zu Gast.



11.000



Schriften

hat die Stiftung an ihre
Zielgruppen verschickt.

200.856



Mal wurde die
Internetseite
www.zqp.de aufgerufen.



17

Mitarbeiter

verwirklichen den Auftrag
des Stifters.







Pflegeberatung

Das Thema „Pflegeberatung“ sieht das ZQP als zentralen Baustein, um die Lebenssituation von pflege- und hilfebedürftigen Menschen zu verbessern. Dies gilt vor allem dort, wo die meisten Menschen mit Pflegebedarf alt und gepflegt werden wollen: im eigenen Zuhause. Mit ihrer Projektarbeit leistet die gemeinnützige Stiftung einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung und Qualitätssicherung der Pflegeberatung in Deutschland.

Demenz: Psychosoziale Unterstützung im ländlichen Raum

ZQP in Kooperation mit:
Universität Potsdam,
Abteilung Sozial- und
Präventivmedizin

177.000

Mal wurden Informationen
aus der Datenbank zur
Beratung
aufgerufen.

In Partnerschaften erlebt man gemeinsame Höhen, aber auch Tiefen des Lebens. Als „dyadisches Coping“ werden die Formen gemeinsamer Bewältigungsstrategien innerhalb einer Beziehung bezeichnet. Ist ein Partner von einer demenziellen Erkrankung betroffen, so stellt dies in den meisten Fällen eine besondere Herausforderung für die Partnerschaft und die Bewältigung des gemeinsamen Lebens dar. Insbesondere Veränderungen in den sozialen Interaktionen werden von den Angehörigen als besonders belastend wahrgenommen. Der Stärkung des „dyadischen Copings“ kommt somit im Rahmen nicht medikamentöser Therapien bei Demenz eine besondere Rolle zu. Jedoch zielen bislang nur wenige Interventionen darauf ab. Mit diesem Projekt hat das ZQP die Effekte eines psychosozialen Unterstützungsprogramms für demenzbetroffene Paare im ländlichen Raum untersucht. Neben dem Ziel, Barrieren bei der Inanspruchnahme externer Hilfen zu reduzieren, standen dabei der Erhalt von Autonomie und Lebensqualität sowie die Reduzierung von Depressivität bei den Paaren im Fokus. Neben dem deutlichen persönlichen Nutzen der Intervention bei teilnehmenden Paaren zeigte sich unter anderem, dass die Inanspruchnahme von Leistungen in der kleinstädtisch-ländlichen Region später erfolgt als in der Großstadt. Insgesamt bieten die Projektergebnisse wichtige Ansatzpunkte für künftige Beratungsprogramme.

Leitfaden für die Pflegeberatung

ZQP in Kooperation mit:
Hochschule Mannheim,
Fakultät Sozialwesen

Vielfältige Umstände können dazu führen, dass Menschen im Alltag Hilfe und Pflege brauchen. Das tatsächliche Ausmaß der erforderlichen Unterstützung hängt neben funktionellen Einschränkungen und persönlichen Bedürfnissen von den gesundheitlichen, finanziellen und familiären Rahmenbedingungen ab. Für eine bedürfnisgerechte Versorgungsplanung im Rahmen einer Pflegeberatung ist es daher fundamental, die funktionellen Einschränkungen zusammen mit der individuellen Lebenssituation systematisch zu betrachten. Mit dem Ziel, die Qualität und die methodische Vorgehensweise der Pflegeberatung weiterzuentwickeln, hat das ZQP gemäß den gesetzlichen Vorgaben des SGB XI § 7a einen Leitfaden für die Pflegeberatung entwickelt und diesen als anwenderfreundliche Software umgesetzt. Diese unterstützt Pflegeberater in komplexen Beratungssituationen dabei, die Bedarfe und Bedürfnisse ihres Klienten strukturiert zu erfassen. Die Software basiert auf einem multidimensionalen Erhebungsinstrument, mit dessen Hilfe Pflegeberater einen Fragenkatalog bearbeiten und die Antworten systematisch erfassen können. Der elektronische Leitfaden wurde mit Experten entwickelt und in der Praxis erprobt.

Auf Augenhöhe: Information und Beratung in der Pflege

Um der wachsenden Zahl pflegebedürftiger Menschen und entsprechend dem steigenden Pflegebedarf zu begegnen, hat sich in Deutschland eine umfangreiche Versorgungslandschaft entwickelt. Damit sich Betroffene in dieser oftmals unübersichtlichen Angebotsvielfalt orientieren und selbstbestimmt die individuell richtige Entscheidung treffen können, ist eine umfassende Kenntnis vorhandener Angebote und Optionen erforderlich. Themenschwerpunkt 2015 war für das ZQP daher die Verbesserung von verbrauchergerechten Informations- und Beratungsangeboten.

Pflegeberatung soll bei der Auswahl und Inanspruchnahme von bundes- oder landesrechtlich vorgesehenen Sozialleistungen sowie sonstigen Hilfsangeboten unterstützen. Denn bei einem plötzlich eintretenden Pflegefall oder 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 hinausgeht.

Daher haben in Deutschland seit 2009 alle Menschen mit Pflege-, Versorgungs- oder Betreuungsbedarf, die Leistungen nach SGB XI beziehen oder beantragt haben, einen gesetzlichen Anspruch auf kostenlose, unabhängige und individuelle Pflegeberatung (§ 7a SGB XI). Die Inanspruchnahme ist freiwillig und kann auch zu Hause oder in der stationären Einrichtung erfolgen. Auf Wunsch können auch Angehörige miteinbezogen werden.

Mithilfe der Pflegeberatung sollen Beratungs- und Koordinierungsleistungen gebündelt werden. Sie hat damit über allgemeine Beratung hinausgehende Aufgaben. Dem persönlichen Hilfebedarf entsprechend erhalten Pflegebedürftige einen individuellen Versorgungsplan und Hinweise zum dazu vorhandenen örtlichen Leistungsangebot. Da der Pflegeberatung auch dessen Durchführung oder Anpassung obliegt, werden die Betroffenen bei Bedarf über einen längeren Zeitraum begleitet. Gerade vor dem Hintergrund, dass mehr als zwei Drittel der Pflegebedürftigen zu Hause gepflegt werden, kommt der Pflegeberatung auch eine maßgebliche Aufgabe zur Unterstützung der pflegenden Angehörigen zu.

Qualifizierte Beratung kann Betroffene unterstützen, selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen. Die Verbesserung von verbrauchergerechten Informations- und Beratungsangeboten ist dafür von zentraler Bedeutung. Dies dient auch der Qualitätssicherung in der Versorgung des Einzelnen und ist somit der Schlüssel zu guter Pflege.

Deutschlandweit ist von einer ausgeprägten mangelhaften Inanspruchnahme der Pflegeberatung auszugehen – obwohl das Beratungsangebot für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige immer weiter ausgebaut wird: Außer in den Pflegestützpunkten (§ 92c SGB XI) der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, bei COMPASS Private Pflegeberatung der privaten Krankenversicherungen und den Pflegekassen wird Pflegeberatung zum Beispiel von ambulanten Pflegediensten oder

in Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände oder Kommunen angeboten. Daneben gibt es thematisch spezialisierte Beratungsstellen zum Beispiel zu Demenz oder Wohnraumanpassung. Auch im Internet haben sich inzwischen Angebote etabliert, die eigenständige Beratungsleistungen beispielsweise für pflegende Angehörige anbieten. Dennoch kennen viele Menschen keine Beratungsstellen in ihrer Nähe. Daher spielt auch die Bekanntmachung und Vernetzung von Beratungsangeboten eine wichtige Rolle.

Die Position von pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen im deutschen Versorgungssystem muss gestärkt werden. Das ZQP möchte daher mit seiner Arbeit im Rahmen des Themenschwerpunkts 2015 dazu beitragen, dass Menschen mithilfe verbrauchergerechter und gesicherter Informationen selbstbestimmt über ihre pflegerische Versorgung entscheiden können. Dafür ist gute Beratung von zentraler Bedeutung und sollte künftig noch größere Beachtung finden. Denn qualifizierte Beratung und verbrauchergerechte Informationen können erheblich zum Gelingen der unterschiedlichen Pflegekonstellationen und zur Qualität der pflegerischen Versorgung beitragen.

Qualifizierte Beratung kann Betroffene unterstützen, selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen. Die Verbesserung von verbrauchergerechten Informations- und Beratungsangeboten ist dafür von zentraler Bedeutung und somit der Schlüssel zu guter Pflege.

→ Anspruch auf Pflegeberatung weitgehend unbekannt Ergebnisse einer ZQP-Umfrage	S. 16
→ Potenziale von Beratung und Schulung von Prof. Dr. Andreas Büscher	S. 17
→ Fünf Fragen an ... Erich Irlstorfer MdB und Elisabeth Scharfenberg MdB	S. 18
→ Eindrücke der Veranstaltung „Pflege kontrovers“ Auf Augenhöhe: Information und Beratung in der Pflege . S. 20	
→ Beratung wird immer bedeutender von Prof. Dr. Edgar Franke MdB	S. 21
→ „Neutralität ist ein hohes Gut“ Im Gespräch: Nadine-Michèle Szepan und Dr. Sibylle Angele	S. 22

Anspruch auf Pflegeberatung weitgehend unbekannt

Die Pflegeberatung ist ein wichtiger Wegweiser in der bedürfnisgerechten Versorgung älterer Menschen. Dennoch wissen nur weniger als die Hälfte der Deutschen von ihrem Rechtsanspruch auf individuelle, unabhängige und kostenlose Beratung zum Thema „Pflege“. Dabei wird der Bedarf an professioneller Hilfe in Deutschland aufgrund der steigenden Zahl an Pflegebedürftigen weiter wachsen. Um mehr darüber herauszufinden, wie die deutsche Bevölkerung zur Pflegeberatung steht, hat das ZQP im Jahr 2015 eine Befragung zu diesem Thema durchgeführt.

Ein Pflegefall in der Familie kommt meist unerwartet und spontan. In dieser Situation gilt es, schnell zu handeln und angemessene Entscheidungen zu treffen. Aus einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage des ZQP geht jedoch hervor, dass nur 20 Prozent der Deutschen wissen, welche Schritte bei einem eintre-

tenden Pflegefall einzuleiten sind. Für diese Situation besteht seit 2009 ein Rechtsanspruch auf individuelle und unabhängige Pflegeberatung. Diese kann von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen kostenlos in Anspruch genommen werden. Die Umfrage des ZQP macht allerdings deutlich, dass dieses Angebot 60 Prozent der Befragten unbekannt ist. Dabei wird gerade das Pflegeberatungsangebot in Deutschland mit dem Anstieg der Zahl an Pflegebedürftigen auf voraussichtlich 3,37 Millionen im Jahr 2030 weiter an Bedeutung gewinnen.

Der steigende Bedarf an Pflege und Betreuung hat in Deutschland eine umfangreiche Versorgungslandschaft entstehen lassen. Dieses Angebot reicht von ambulanten und teilstationären bis zu stationären Pflegemöglichkeiten. Soll diese Vielzahl an Versorgungsangeboten zu einer bedürfnisgerechten Pflege kombiniert werden, sehen sich Betroffene und Angehörige oft vor große Herausforderungen gestellt. Bei der Entscheidungsfindung glauben nur 15 Prozent der Deutschen, dass eine Beratung beim Hausarzt oder Pflegedienst ausreichend ist. Stattdessen halten es mehr als die Hälfte der Befragten für notwendig, Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen. So spielt eine professionelle Pflegeberatung insbesondere in der häuslichen Pflege eine große Rolle, da mehr als zwei Drittel der Pflegebedürftigen in den eigenen vier Wänden versorgt werden.

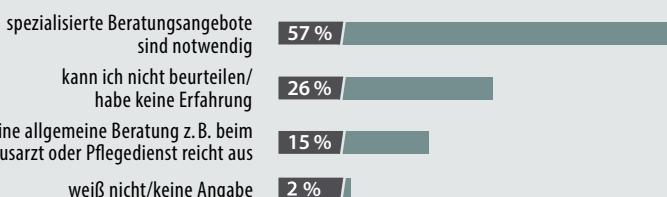
Pflegeberatung dient als Informationsquelle und hat zugleich eine Beratungsfunktion. Auf dieser Grundlage können pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen selbst Lösungen für ihre individuelle Situation finden. Die Arbeit der Pflegeberatung wird in Zukunft weiter an Relevanz gewinnen, da sich laut ZQP-Umfrage fast drei Viertel der Deutschen kaum über die gesetzlich geregelten Pflegeleistungen informiert fühlen. Dabei sind 76 Prozent der Bürger bereit, sich eigenständig über Pflegeangebote zu informieren, um in eigener Verantwortung über ihre pflegerische Versorgung entscheiden zu können.

Zum Ablauf der Pflegeberatung gaben mehr als die Hälfte der Befragten an, ein persönliches Gespräch in einer unabhängigen Beratungsstelle zu bevorzugen. Dagegen sprach sich nur eine geringe Zahl für eine Onlineberatung oder ein Telefongespräch aus. Als weitere Faktoren beeinflussen auch die Nähe zum Wohnort und die Kostenfreiheit die Wahl der Beratungsstelle.

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 sind sich nicht sicher, wie sie in dieser Situation vorgehen müssen, um Leistungen und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Welche Aussage trifft auf Sie zu?

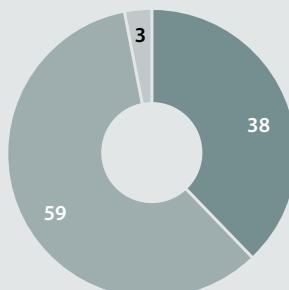


Ist es notwendig, dass es eine Vielzahl unterschiedlicher Beratungsangebote gibt, die auf die Beratung und Unterstützung zum Thema „Pflegebedürftigkeit“ spezialisiert sind, oder decken allgemeine Beratungsangebote zum Beispiel beim Hausarzt oder Pflegedienst die Bedarfe ab?



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

- ja, dieser Anspruch ist mir bekannt
- nein, davon habe ich noch nichts gehört
- weiß nicht/keine Angabe



Potenziale von Beratung und Schulung

Die häusliche Versorgung pflegebedürftiger Menschen ist nach wie vor die häufigste Versorgungskonstellation in der bundesdeutschen Langzeitpflege. Die Sorge und Pflege für ein Familienmitglied in der häuslichen Umgebung zu übernehmen, stellt alle Beteiligten vor umfangreiche Anforderungen. Kennzeichnend ist vor allem der nur bedingt vorherzusagende Verlauf der Pflegesituation.

Trotz der großen Anzahl häuslicher Pflegearrangements und dem häufigen Wunsch der meisten pflegebedürftigen Menschen, in ihrem häuslichen Umfeld versorgt zu werden, bleiben viele Charakteristika häuslicher Pflege in der professionellen, wissenschaftlichen und politischen Diskussion oftmals verborgen. Rahmensetzungen gehen vielfach ebenso von institutionellen Gegebenheiten aus wie auch Qualitätsmaßstäbe institutionell geprägt sind.

Aufbauend auf den Erkenntnissen der ersten ZQP-Perspektivenwerkstatt zur Qualitätsentwicklung und Lebensweltorientierung in der häuslichen Pflege wird der Blick diesmal auf das Potenzial von Beratung und Schulung zur Stärkung der häuslichen Pflege gelegt. Gerade angesichts des instabilen Verlaufs vieler häuslicher Pflegearrangements kann der Beratung ein hohes Potenzial zur Unterstützung bei der Entscheidungsfindung in häuslichen Pflegearrangements, bei der Inanspruchnahme von Leistungen professioneller Anbieter sowie bei der Bewältigung familialer Entwicklungsaufgaben im Zuge der häuslichen Pflege zugeschrieben werden.

Der Gesetzgeber hat im Rahmen der Pflegeversicherung verschiedene Optionen für die Pflegeberatung geschaffen. Allerdings geben erste verfügbare Untersuchungen zu den Beratungen nach § 7a SGB XI, § 37 Abs. 3 SGB XI sowie § 45 SGB XI Anlass zu der Vermutung, dass Chancen der Beratung ungenutzt bleiben und aus Sicht der potenziellen Adressaten ungleich verteilt sind. Die Perspektivenwerkstatt setzt an diesem Punkt an und wird auf Basis einer eingehenden Analyse der derzeitigen Beratungspraxis einen Qualitätsrahmen für die Pflegeberatung entwickeln.

Neben der Recherche wurden zur Entwicklung des Qualitätsrahmens drei Fachkonferenzen durchgeführt. Zur ersten Fachkonferenz wurden Expertinnen und Experten aus der Beratungspraxis in unterschiedlichen Bereichen eingeladen. Sie konnten vielfältige Stolpersteine aufzeigen, aufgrund derer das Potenzial von Beratung und Schulung zur Stabilisierung häuslicher Pflegearrangements nur bedingt genutzt wird. Wissenschaftliche Ansätze zur Beratung waren Inhalt der zweiten Fachkonferenz, bei der diskutiert wurde, wie die Auseinandersetzungen zum Selbstmanagement, zur Health Literacy und zur beratungswissenschaftlichen

„Erste Untersuchungen lassen vermuten, dass Chancen der Beratung ungenutzt bleiben und aus Sicht der potenziellen Adressaten ungleich verteilt sind.“

Fundierung von Beratungsangeboten die zukünftige Pflegeberatung positiv beeinflussen und mitgestalten können und welcher Qualifizierungsgrund

lagen es für die Durchführung der Beratung bedarf. Vor der abschließenden Veröffentlichung der Perspektivenwerkstatt zu Beginn des Jahres 2016 wird im Rahmen einer dritten Fachkonferenz der Entwurf des Qualitätsrahmens vorgestellt und in einem größeren Kreis diskutiert.

Die Perspektivenwerkstatt wird von einem Steuerungskreis begleitet, zu dem Vertreterinnen und Vertreter der Pflegekassen, der zuständigen Ministerien, der MDK-Gemeinschaft und der Verbände der Leistungserbringer gehören.

Autor: Prof. Dr. Andreas Büscher, Professor für Pflegewissenschaft an der Hochschule Osnabrück und wissenschaftlicher Leiter des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Forschungsschwerpunkte: Qualitätsentwicklung in der Pflege, ambulante pflegerische Versorgung (häusliche Pflegearrangements, formelle und informelle Pflege, Beratung in der ambulanten Pflege), Langzeitpflegesysteme (Pflegebedürftigkeit, Steuerungsoptionen in der Langzeitversorgung)

Kontaktadresse: Hochschule Osnabrück, Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, Caprivistraße 30A, 49076 Osnabrück, Raum CF 0017A, E-Mail: buescher@wi.hs-osnabrueck.de



Pflegebedürftige Menschen bestmöglich unterstützen

Fünf Fragen an Erich Irlstorfer MdB (CSU), Fraktionsberichterstatter der CSU für Pflege im Gesundheitsausschuss

1. Was ist das größte Verdienst der Großen Koalition in der Pflegepolitik?

Kaum ein anderes Thema stand zur Bundestagswahl 2013 so im Zentrum der öffentlichen Aufmerksamkeit wie die Pflege. Dies erkannt zu haben und in dieser Wahlperiode die größte Reform der Pflegeversicherung seit ihrer Einführung umzusetzen, ist ein großes Verdienst dieser Koalition. Im Bundestag behandeln wir aktuell das Pflegestärkungsgesetz II, und sind damit auf dem besten Weg, die Pflegereform abzuschließen. Das am 1. Januar 2015 in Kraft getretene Pflegestärkungsgesetz I hat wesentliche Leistungsverbesserungen vorweggenommen, die mit dem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff einhergehen. Diesen in der Praxis mit Leben zu füllen, wird nach Inkrafttreten des Pflegestärkungsgesetzes II die Aufgabe aller Beteiligten sein. Die Koalition hat die tatsächliche Umsetzbarkeit des neuen

Pflegebedürftigkeitsbegriffs ins Zentrum der Pflegepolitik gestellt. Dies muss man anerkennen.

2. Was sind in Ihrem Wahlkreis die größten Herausforderungen im Bereich der Pflege?

Mein Wahlkreis liegt in Oberbayern, einer der wohlhabendsten Regionen Deutschlands. Der soziale Kitt ist stark, die Familie

„Wir benötigen eine Modernisierung des Pflegeberufs, um die Pflege für die medizinischen und pflegerischen Herausforderungen der Zukunft fit zu machen.“

Dreh- und Angelpunkt der Gesellschaft. Deshalb sind wir vor Ort in der Pflege gut aufgestellt, natürlich müssen wir aber zukunftsorientiert bleiben. Konkret muss es gelingen, weiterhin junge Menschen für den Pflegeberuf zu begeistern. Dafür benötigen wir eine attraktive Ausbildung, anständige Bezahlung und vor allem gute Arbeitsbedingungen. Weitere Prioritäten sind die Unterstützung pflegender Angehöriger und die Errichtung einer Pflegeeinrichtung mit Schwerpunkt Demenz.

3. Was motiviert Sie in der Gesundheits- und Pflegepolitik?

Es ist meine Grundüberzeugung, dass Menschen unabhängig von ihrer wirtschaftlichen Situation und



ihrer Gesundheit ein Leben in Würde verdienen. In der Pflege bedeutet das, Menschen, die Hilfe benötigen, bestmöglich zu unterstützen. Das ist die Aufgabe der Pflegeversicherung. Ähnlich verhält es sich in der Gesundheitspolitik: Aufgabe der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung ist es, die bestmögliche flächendeckende und nachhaltig finanzierte Gesundheitsversorgung anzubieten. Dieses gesamtgesellschaftliche Ziel treibt mich an.

4. Was ist Ihr persönliches Pflegepolitikprojekt?

Wir benötigen eine Modernisierung des Pflegeberufs, um die Pflege für die medizinischen und pflegerischen Herausforderungen der Zukunft fit zu machen. Durch eine sinnvolle Zusammenführung der Altenpflege, Krankenpflege und Kinderkrankenpflege ist der notwendige Austausch zwischen den Disziplinen möglich. Dadurch wird außerdem die Durchlässigkeit zwischen den Berufen und somit auch die Attraktivität der Pflegeausbildung gesteigert. Klar ist für mich in dieser Diskussion aber auch: Die Altenpflege und die Kinderkrankenpflege dürfen in der Reform nicht untergehen. Die Ausbildung muss die Bedarfe der Alten-, Kranken und Kinderkrankenpflege angemessen berücksichtigen.

5. Was hat Sie – einmal abseits von der Pflegepolitik – in dieser Legislaturperiode politisch bisher am meisten überrascht?

Ganz spontan: Die Entwicklungen in der Asyl- und Migrationspolitik, aber auch das Urteil des Bundesverfassungsgerichtes zum Betreuungsgeld.

Personalmangel bleibt ungelöst

Fünf Fragen an Elisabeth Scharfenberg MdB (Bündnis 90/Die Grünen),
Fraktionssprecherin für Pflege- und Altenpolitik

1. Was ist das größte Versäumnis der Regierung in der Pflegepolitik?

Die Bundesregierung bringt zwar einige Reformen auf den Weg und nimmt dabei auch ordentlich Geld in die Hand, zentralen pflegepolitischen Aspekten weicht sie jedoch aus: Ungelöst bleibt erstens der massive Personalmangel in der Pflege. Schwarz-Rot versäumt es, angemessene Maßnahmen zur Fachkräftegewinnung auf den Weg zu bringen. Dazu gehört ein bundesweit verbindliches Personalbemessungsinstrument und die Steigerung der Attraktivität des Pflegeberufs, indem die Arbeitsbedingungen verbessert und den Pflegekräften mehr Kompetenzen zugestanden werden.

Zweitens ist das Ausgabenprogramm der Bundesregierung auf Sand gebaut. Die Finanzierung der Pflegeversicherung ist bis zum Jahr 2022 gesichert. Was kommt danach? Der völlig unsinnige „Pflegevorsorgefonds“ ist keine Antwort. Wir brauchen endlich die Pflege-Bürgerversicherung. Damit wäre eine überschaubare und zumutbare weitere Beitragsatzentwicklung gesichert.

Und drittens fehlt jeder erkennbare Ansatz zur Stärkung der Rolle der Kommunen bei der Steuerung und Planung der Pflege vor Ort. Das ist für uns aber eine der entscheidenden pflegepolitischen Zukunftsfragen.

2. Was sind in Ihrem Wahlkreis die größten Herausforderungen im Bereich der Pflege?

Mein Wahlkreis Hof/Wunsiedel liegt in einer der strukturschwächsten Regionen Bayerns. Hier sind die Folgen des demografischen Wandels besonders spürbar. Entsprechend stellen sich auch die Probleme in der Pflege – insbesondere der Fachkräftemangel – früher ein als anderswo. Großen Nachholbedarf haben wir zudem – wie die Republik insgesamt – noch in der Entwicklung und Umsetzung einer kultursensiblen gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung.

3. Was motiviert Sie in der Gesundheits- und Pflegepolitik?

Eine angemessene gesundheitliche und pflegerische Versorgung ist zentral für ein angstfreies, menschenwürdiges und selbstbestimmtes Leben. Dafür zu sorgen, dass jetzt und in Zukunft jeder Mensch die Versorgung erhält, die er braucht, und zwar dort, wo er lebt, ist für mich ein gewichtiger Grund, in der Gesundheits- und Pflegepolitik aktiv zu sein.

„Eine angemessene, gesundheitliche und pflegerische Versorgung ist zentral für ein angstfreies, menschenwürdiges und selbstbestimmtes Leben.“



4. Was ist Ihr persönliches Pflegepolitikprojekt?

Besonders am Herzen liegt mir die Palliativversorgung in Pflegeheimen. Sterben in Pflegeheimen – das ist ein weitgehend blinder Fleck

in der öffentlichen Debatte. Ich setze mich dafür ein, dass hier viel mehr getan wird. Auch das ist wieder ein Personalthema: Um Menschen beim Sterben zu begleiten, braucht es gute fachliche Kompetenzen – und Zeit. Für bestimmte Tätigkeiten in der Palliativversorgung braucht es gut ausgebildete Fachkräfte. Aber auch das Ehrenamt ist essenzieller Bestandteil guter palliativer Hospizarbeit. Dafür brauchen insbesondere stationäre Einrichtungen ausreichende finanzielle Mittel, aber auch eine bessere Zusammenarbeit und Vernetzung aller Akteure.

5. Was hat Sie – einmal abseits von der Pflegepolitik – in dieser Legislaturperiode politisch bisher am meisten überrascht?

Nicht gerade überraschend, aber mehr als enttäuschend sind die Äußerungen vor allem einiger CSU-Politiker in der Flüchtlingspolitik. Mir fehlt das klare Bekenntnis, dass wir Menschen auf der Flucht voll und bestmöglich unterstützen. Ich weiß nicht, was es da abzuwägen gibt. Sehr positiv überrascht haben mich die vielen ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer, die in Wirklichkeit das Gesicht unserer Gesellschaft ausmachen.



Auf Augenhöhe
 („Pflege kontrovers“, 20. April 2015): Auf dem Podium diskutierten:

1 Erwin Rüddel MdB (CDU)

2 Dr. Ralf Suhr, ZQP

3 Prof. Dr. Gabriele Meyer, Direktorin des Instituts für Gesundheits- und Pflegewissenschaft der Uni Halle (Saale) und Mitglied des Sachverständigenrates zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen

4 Nadine-Michèle Szepan, Abteilungsleiterin Pflege beim AOK-Bundesverband

5 Frank Schumann, Fachstelle für pflegende Angehörige, Berlin

Beratung auf Augenhöhe: „Pflege kontrovers“ – Expertinnen und Experten fordern Stärkung von Beratung

Im April 2015 lud das ZQP zu einer weiteren Ausgabe seiner Diskussionsreihe „Pflege kontrovers“. Der Themenabend stand ganz im Zeichen des inhaltlichen Jahresschwerpunkts der Stiftung: „Auf Augenhöhe – Information und Beratung in der Pflege“. Etwa 100 Zuschauer verfolgten, wie Expertinnen und Experten aus Pflegepolitik und Fachszene unter anderem die Frage diskutierten, wie Defizite in der Pflegeberatung abgebaut und Betroffenen qualitativ hochwertige und verbrauchergerechte Informationen zur Verfügung gestellt werden können. Außerdem wurde auf dem Podium diskutiert, wie Kommunikationsprozesse gestaltet sein müssten, damit Hilfe- und Ratsuchende eigenverantwortliche Entscheidungen zu pflegerelevanten Themen treffen können. Am Ende der lebhaften Diskussion war man sich darin einig, dass Pflegeberatung ein wichtiger Präventionsbaustein für alle Beteiligten in der Pflege sei und deshalb seitens der Politik deutlich stärker gefördert werden müsse. Zudem müsse endlich eine Qualitätssicherung in der Pflegeberatung eingeführt werden. Selbst, wenn dasselbe draufstünde, sei nicht immer das Gleiche drin, mahnte die Expertenrunde. Es müsse künftig einheitliche Standards geben, um den Verbraucherinnen und Verbrauchern verlässliche Informationen an die Hand geben zu können.

Die Aufzeichnung der Podiumsdiskussion steht auf dem YouTube-Kanal des ZQP bereit.

Beratung wird immer bedeutender

Prof. Dr. Edgar Franke MdB (SPD), Vorsitzender des Gesundheitsausschusses im Bundestag

Die Menschen wollen in Würde und möglichst in ihrer gewohnten Umgebung alt werden. Etwa zwei Drittel aller Pflegebedürftigen werden zu Hause gepflegt – in erster Linie von ihren Angehörigen.

Im Gesundheitsausschuss werden zur Verbesserung der Versorgung wichtige Gesetzesvorlagen diskutiert, immer unter Einbindung von Expertinnen und Experten im Rahmen von öffentlichen Anhörungen.

Das Pflegestärkungsgesetz I (PSG I) trat am 1. Januar 2015 in Kraft und war der erste Schritt einer umfassenden Pflegereform. Mit diesem Gesetz werden viele Leistungsverbesserungen im finanziellen Umfang von rund 2,4 Milliarden Euro erreicht. So wird die häusliche Pflege gestärkt und die Betreuung in den Pflegeheimen verbessert. Zudem werden Leistungen für Pflegebedürftige ausgebaut, die an psychischen Störungen leiden oder an Demenz erkrankt sind. Darüber hinaus wird mit dem Pflegevorsorgefonds ein Sondervermögen gebildet, um die Belastungen für künftige Generationen zu begrenzen.

Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff ist der zentrale Punkt des eingebrachten Pflegestärkungsgesetzes II (PSG II). Dies soll Demenzkranken den Anspruch auf die gleichen Leistungen einräumen wie Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen. Damit einher geht die Umstellung von den derzeit drei Pflegestufen auf fünf Pflegegrade. So setzt die Unterstützung früher an als bisher.

Die Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten in den Krankenhäusern, insbesondere im nichtärztlichen Dienst, ist eines der wichtigsten Ziele, das mit dem Krankenhausstrukturgesetz (KHSG) verfolgt wird.

Um kurzfristig zu helfen, soll ein Pflegestellenförderprogramm auf den Weg gebracht werden. Mit dem KHSG wollen wir erreichen, dass die Finanzierung der pflegerischen Versorgung von Patientinnen und Patienten im Krankenhaus dauerhaft und planbar gesichert wird.

Wir alle wissen, dass die Arbeit der Pflegekräfte eine höhere Wertschätzung verdient. Daher bringt die Koalition folgende Maßnahmen auf den Weg:

Erstens. Ein Pflegestellen-Förderprogramm, durch das bis 2018 6.000 bis 7.000 zusätzliche Pflegestellen in den Krankenhäusern geschaffen werden.

Durch den Wandel des Krankheitsspektrums hin zur Dominanz chronischer Erkrankungen werden in der Pflege zunehmend Beratungskompetenzen benötigt. Darauf sind Pflegekräfte nur unzureichend vorbereitet.

Zweitens. Eine Expertenkommission „Pflegepersonal und Krankenhaus“ arbeitet daran, wie der Pflegebedarf künftig besser abgebildet werden kann. Sei es in den

DRGs oder in einer besseren Personalbemessung.

Drittens. Steigende Kosten infolge von Tarifabschlüssen, die die Obergrenze für Preiszuwächse überschreiten, werden durch den Kostenträger hälftig refinanziert.

Viertens. Außerdem werden wir den bisherigen Versorgungszuschlag in einen Pflegezuschlag umwandeln. Das bedeutet zusätzlich 500 Millionen Euro mehr für die Krankenhäuser.

Zudem ist ein Pflegeberufegesetz in Vorbereitung. Geplant ist eine generalistische Pflegeausbildung mit einem einheitlichen Berufsabschluss. Damit wollen wir die Aufstiegschancen verbessern und die Freiheit bei der Berufswahl sichern.

Zur Verbesserung der Versorgung wurde und wird also bereits sehr viel geleistet.

Mit dem PSG II wird die Pflegeberatung für Pflegebedürftige und pflegende Angehörige bereits qualitativ verbessert. Die Pflegekassen müssen für pflegende Angehörige und ehrenamtliche Pflegepersonen künftig auch kostenlose Pflegekurse anbieten.

Auch das Thema „Beratung“ wird in der Pflege immer bedeutender. Durch den Wandel des Krankheitsspektrums hin zur Dominanz chronischer Erkrankungen werden in der Pflege zunehmend Beratungskompetenzen benötigt. Auf diese Beratungsaufgaben sind Pflegekräfte bisher nur unzureichend vorbereitet. Beratung ist als Lerngegenstand stärker einzubinden – das muss mit dem Pflegeberufegesetz umgesetzt werden.



„Neutralität ist ein hohes Gut“

Ein Gespräch mit Nadine-Michèle Szepan und Dr. Sibylle Angele zum Thema Pflegeberatung.



Im Gespräch:
Nadine-Michèle Szepan,
Abteilungsleiterin Pflege des AOK-Bundesverbandes

zugehende Beratung in der Häuslichkeit in Anspruch, zu fast 75 Prozent. Auch stellen wir fest, dass Ratsuchende zunehmend unsere Onlineangebote nutzen. Hier können sie sich anonym Informationen holen. Natürlich informieren wir gern auch telefonisch.

Wie sieht das bei COMPASS aus?

Angele: Die Anonymität spielt auch bei uns eine große Rolle. Mehr als die Hälfte der Ratsuchenden, die sich an unsere telefonische Beratung wenden, nutzt diese anonym. Neben der telefonischen Pflegeberatung ist das Gespräch bei den Familien zu Hause der zweite wichtige Baustein unseres Beratungsangebots. Etwas mehr als die Hälfte unserer Beratungen findet persönlich statt. Die Menschen wissen das zu schätzen, dass wir zu ihnen kommen. Vor allem dann, wenn sie selbst nicht mehr mobil sind oder sehr ländlich wohnen.

COMPASS bietet Pflegeberatung für Privatversicherte und deren Angehörige an, die Pflegestützpunkte und die Pflegeberater der einzelnen gesetzlichen Kassen bieten ebenfalls kostenfreie Beratung an. Zudem gibt es kommerzielle Anbieter. Pflegeberatung ist kein geschützter Begriff. Wie kann ich als Verbraucher sicher sein, dass ich eine qualitativ hochwertige und neutrale Beratung erhalte?

Frau Szepan, können Sie kurz beschreiben, wie die Pflegeberatung bei der AOK organisiert ist?

Szepan: Eine gute Beratung unserer Kunden zum Thema Pflege gehört für die AOK zu den Kernelementen der Kundenbeziehung – und das nicht erst, seit die Politik 2009 den gesetzlichen Anspruch auf Pflegeberatung eingeführt hat. Die Beratungsgespräche finden in den Geschäftsstellen, in den Pflegestützpunkten oder in der Häuslichkeit statt. Die meisten Kunden nehmen jedoch die

Szepan: Bei der Beratung zählt Qualität. Ich würde dem Kunden den Rat geben, sich zu erkundigen, welche Qualifikation der Pflegeberater hat und über welche Berufserfahrung er verfügt. Zudem sollte die Beratung kostenfrei und neutral sein.

Angele: Die Neutralität der Beratung ist ein hohes Gut. Eine wichtige Voraussetzung für eine qualitativ gute Beratung ist unseres Erachtens die Qualifikation und die permanente Fortbildung der Berater. Zum einen, weil das Themenspektrum in der Beratung sehr breit ist, und zum anderen, weil wir in den vergangenen sechs Jahren drei Pflegereformen erlebt haben. Hier müssen die Berater stets auf dem Laufenden bleiben. Ganz wichtig ist aber auch die Kenntnis der Angebote vor Ort. Welche Selbsthilfegruppen gibt es, oder wo finden Angehörige Entlastung. Daran können Verbraucher eine qualitativ gute Beratung erkennen.

Ich stelle es mir in der Praxis sehr schwierig vor, die Beratungsqualität anhand der Ausbildung des Pflegeberaters zu beurteilen. Das ist ja nicht die erste Frage, die ich in einem Beratungsgespräch stelle.

„Für die Versicherten ist es schwierig, einen Überblick über die Unterstützungsangebote zu erhalten, wenn diese nicht vernetzt sind.“

Angele: Die Verbraucher finden auf der Website pflegeberatung.de eine Übersicht über die COMPASS-Berater in den einzelnen Regionen und Pflegestützpunkten. Aber einen vollständigen Überblick zu erhalten, ist für die Verbraucher in der Tat schwierig, da die Bundesländer unterschiedliche Strukturen aufgebaut haben. Der Begriff ist nicht geschützt, sodass jeder sich theoretisch Pflegeberater nennen kann. Deshalb sollten die Verbraucher sich zunächst an ihre Pflegekasse oder Pflegeversicherung wenden, um mehr Informationen zu erhalten, wenn sie nicht selbst im Internet recherchieren können oder wollen.

Szepan: Die Pflegekasse ist eine wichtige Anlaufstelle für die Kunden. Hier erhalten sie neben Informationen zu Pflegeberatungsangeboten auch direkt Auskunft, etwa zu Leistungen aus der Pflegeversicherung oder Unterstützungsangeboten in ihrer Region. Unsere starke regionale Verankerung mit Geschäftsstellen ist hier von Vorteil. Die Versicherten können sich an vertraute Ansprechpartner wenden.

Mit dem Pflegestärkungsgesetz II, dessen Regelungen 2016 und 2017 in Kraft treten werden, sind noch einmal weitgehende Änderungen in der Pflegeversicherung geplant.

Welche Auswirkungen erwarten Sie in der Beratung?

Angèle: Wir rechnen mit einer stark steigenden Nachfrage in den kommenden Jahren. Denn wir erleben einen Paradigmenwechsel in der Pflege. Das führt bei den Versicherten, die heute schon Leistungen aus der Pflegeversicherung erhalten, zu vermehrten Nachfragen. Aber wir gehen davon aus, dass auch Menschen im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit sich vermehrt mit Fragen an uns wenden.

Szepan: Die Regelungen in der Pflegeversicherung werden immer komplexer. Insbesondere durch die Umwandlung von Pflegestufen in Pflegegrade erwarten wir einen zusätzlichen Informationsbedarf bei den Versicherten. Wir passen unsere Informationsmaterialien entsprechend an und legen neue auf. Langfristig rechnen wir damit, dass die Versicherten einen veränderten Beratungsbedarf haben werden.

Das heißt konkret?

Szepan: Die Anleitung pflegender Angehöriger und die praktische Unterstützung werden immer wichtiger. Die Schulungskurse müssen deshalb auch mittel- und langfristig einen anderen Fokus erhalten.

Wo sehen Sie noch Nachbesserungsbedarf in der Pflegeberatung?

Szepan: Wir müssen die Pflege breiter diskutieren und nicht nur auf ältere Menschen beziehen. Es gibt zum Beispiel Familien mit pflegebedürftigen Kindern wie auch Kinder, die pflegende Angehörige sind; beide Zielgruppen haben unterschiedliche Beratungs- und Unterstützungsbedarfe. Wir haben in der AOK bereits angefangen, uns mit dieser Gruppe intensiv zu beschäftigen und Angebote speziell für ihre Bedürfnisse zu erarbeiten.

Angèle: Sie haben einen großen Unterstützungs- und Beratungsbedarf. Entlastung für pflegende Angehörige, sowohl zeitlich als auch mental, spielt auch bei uns in der Beratung eine zentrale Rolle. Die Angehörigen sind stark eingespannt, und wenn wir ihre Pflegebereitschaft erhalten wollen, müssen wir sie unterstützen und begleiten.

Die Kommunen wollen und sollen sich stärker in der Pflege und auch der Pflegeberatung einbringen. Eine gute Idee?

Szepan: Die Kommunen sind schon heute ein wichtiger Player in der Versorgung pflegebedürftiger Menschen und der Unterstützung pflegender Angehöriger. Mit den jetzt geplanten Regelungen soll Beratung stärker auf die Kommunen übertragen werden. Damit würden wir neue Strukturen schaffen. Besser wäre es, bestehende Angebote stärker zu verzähnen. Hier gibt es noch eine Menge

Handlungsbedarf. Denn oft wissen die verschiedenen Anbieter in einer Region nicht voneinander. Für die Versicherten ist es schwierig, einen Überblick über die verschiedenen Unterstützungsangebote zu erhalten, wenn diese nicht vernetzt sind. Die Kommunen könnten sich, das ist unsere Position, stärker in den präventiven Hausbesuch einbringen – also im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit agieren. Die Aufgabe der Städte und Gemeinden ist es, für eine pflegefreundliche Infrastruktur zu sorgen.



„Wir erleben einen Paradigmenwechsel in der Pflege. Das führt bei den Versicherten, die heute schon Leistungen aus der Pflegeversicherung erhalten, zu vermehrten Nachfragen.“

Angèle: Für eine stärkere Verzahnung der unterschiedlichen Angebote in den Städten und Gemeinden stehen wir jederzeit zur Verfügung. Denn die Vernetzung ist unseres Erachtens ein zentraler Punkt, um Pflegebedürftige und pflegende Angehörige optimal zu versorgen und zu unterstützen. Die Kommunen spielen dabei bereits heute eine wichtige Rolle und können viel zu einer guten Versorgung beitragen. Den Aufbau neuer Strukturen sehen wir aber ebenfalls kritisch.

Fachkräfte in der Pflege sind knapp. Ziehen Sie mit der Pflegeberatung zusätzliche Kräfte ab?

Angèle: Das sehe ich nicht. Vielmehr halten wir viele erfahrene Pflegekräfte, die vielleicht körperlich die Pflege gar nicht mehr leisten oder aber aus familiären Gründen nicht mehr im Schichtdienst arbeiten können. Wir bieten erfahrenen Kräften ein neues Betätigungsfeld in ihrem erlernten Beruf.

Szepan: Wir brauchen Beratung genauso wie die Begutachtung im System. Die Fachkräfte in der Pflegeberatung liefern einen wichtigen Beitrag, um die häusliche Pflege so lange wie möglich aufrechtzuerhalten. Für den Fachkräftemangel sind nicht wir als Kasse oder Pflegeberatung verantwortlich. Das hat ganz andere Ursachen.

Die Fragen stellte Dr. Sylke Wetstein.

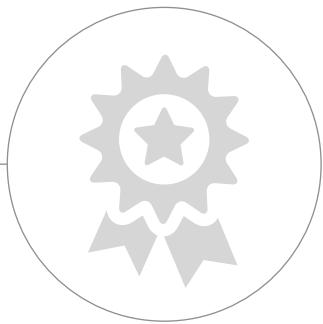
Im Gespräch:
Dr. Sibylle Angele,
Geschäftsführerin COMPASS
Private Pflegeberatung



Google

PFLEGEBERATUNG





Qualität

Im Zentrum des Stiftungsinteresses steht die Verbesserung der Versorgungsqualität pflegebedürftiger Menschen. Das ZQP erforscht hierzu bestehende Defizite und Versorgungslücken und schafft damit einen wichtigen Ausgangspunkt, um die Wirksamkeit neuer Versorgungskonzepte beurteilen zu können. Gleichzeitig arbeitet die Stiftung an der evidenzbasierten Weiterentwicklung der Instrumente und Konzepte zur Qualitätssicherung und Qualitätssicherung.

Schattentage – Perspektivenwechsel im Pflegealltag

Konzept und Durchführung:
Zentrum für Qualität
in der Pflege

70 %
der Bevölkerung sehen
Verbesserungsbedarf
bei Zuwendung und Kommunikation in der
pflegerischen Versorgung.

Mannigfaltige Lebenskonzepte, verschiedenartige Familienkonstellationen sowie unterschiedliche religiöse und kulturelle Weltanschauungen prägen unsere Gesellschaft. Dabei gelten Individualität und Selbstbestimmung in unserem Kulturkreis als Maxime. Diesem Anspruch sollte auch in der Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen Rechnung getragen werden. Die Frage jedoch, wie eine gute und bedürfnisgerechte Pflege aussieht und gelingen kann, beschäftigt Fachleute aus Praxis, Wissenschaft und Politik – und nicht immer sind sich alle darin einig, was genau gute Pflege ausmacht. Ein gemeinsamer Nenner ist jedoch ein Pflegeverständnis, das sich durch Achtung von Autonomie und Individualität auszeichnet. Aber wie kann es gelingen, dies auch in der alltäglichen Praxis langfristig umzusetzen und zu leben? Denn dort wird dies oftmals durch Alltagsroutinen, Zeitdruck oder eingespielte Rollenverteilungen erschwert – insbesondere wenn es um die Berücksichtigung von Bedürfnissen demenziell erkrankter Menschen geht. Hilfreich kann hier ein Wechsel der Perspektive sein, der den Betrachter zu neuen und ungeahnten Sichtweisen und Erkenntnissen führen kann. Ein Effekt, den sich die Methode der „Schattentage“ zu Eigen macht, um Menschen durch einen Rollenwechsel eine Reflexion des eigenen Handelns und der eigenen Wirkung zu ermöglichen. Im Bereich der Pflege wurde diese Methode im Zusammenhang mit der deutschen Pflege-Charta erprobt, um Pflegende für die Sichtweisen pflegebedürftiger Menschen zu sensibilisieren. Während der „Schattentage“ begleiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Tag lang beobachtend eine Bewohnerin oder Bewohner; sie selbst sind während dieser Zeit von sämtlichen pflegerischen Aufgaben entbunden. In der ZQP-Schriftenreihe „Perspektivenwechsel“, die neue und lebensnahe Ideen für eine bedürfnisgerechte Gestaltung von Pflegeangeboten aufzeigt, hat das ZQP nun das Themenheft „Methode „Schattentage“ in der Pflege“ erarbeitet und veröffentlicht. Die Schrift wendet sich in erster Linie an Träger von Pflegeeinrichtungen, Leitungskräfte und Pflegende, aber auch an die interessierte Öffentlichkeit. Die Schrift bietet ausführliche Hintergrundinformationen zur Methode, praktische Tipps zur Planung, Durchführung und Auswertung sowie ausgewählte Stimmen aus der Praxis. Neben Informationen zum Einsatz der „Schattentage“ in der täglichen Pflegepraxis widmet sich auch eine Rubrik der Anwendung dieser Technik im Rahmen der Pflegeausbildung. So können bei Pflegeschülerinnen und -schülern schon frühzeitig Kernkompetenzen wie Empathie- oder Selbstreflexionsfähigkeit über eigenes Erfahren und Erleben gefördert werden. Das kostenlose ZQP-Themenheft steht allen Interessierten zum Download auf der Internetseite des ZQP unter www.zqp.de zur Verfügung.

Datenbank Forschungsprojekte

„Wissen ist Macht“, sagt man – und der Zugang zum Wissen hierbei eine Voraussetzung. Das ZQP hat mit der Forschungsdatenbank eine kostenfreie Onlinedatenbank zur Recherche abgeschlossener und aktueller Studien und wissenschaftlicher Projekte zum Thema „Pflege und Versorgung älterer, hilfe- und pflegebedürftiger sowie behinderter Menschen in Deutschland“ erstellt. Datengrundlage bilden eigene umfangreiche systematische Internetrecherchen zur Analyse ausgewählter Fachliteratur sowie durch externe Forschungseinrichtungen zur Verfügung gestellte Berichte. Die Onlinedatenbank beinhaltet Projekte und Studien aus unterschiedlichen Wissenschaftsbereichen ab dem Jahr 2005, sofern sie einen Bezug zu Alter und Pflege aufweisen. So finden sich darin Themen wie Prävention und Gesundheitsförderung, Pflegeberatung, aber auch Studien und Projekte zu konkreten Krankheitsbildern oder zu Aspekten der informellen Pflege. Zugleich kann die Datenbank als Plattform zum Erfahrungs- und Ideenaustausch zwischen Forschung und Praxis genutzt werden sowie die Vernetzung beteiligter Akteure fördern, um neue Impulse in der pflegerischen Versorgung älterer Menschen zu geben. Die Datenbank ist zu finden unter www.bdb.zqp.de.

Konzept und Durchführung:
Zentrum für Qualität
in der Pflege

506
Pflegeforschungsprojekte

sind aktuell in der ZQP-Datenbank zu finden.

Datenbank guter Praxisbeispiele

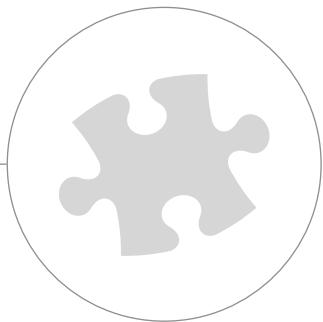
Wer sucht, der findet! Bundesweit existiert eine Vielzahl von Beispielen „Guter Praxis“ im Bereich der Pflege und Versorgung älterer Menschen – oftmals jedoch weitestgehend im Verborgenen. Das ZQP hat sich mit diesem Projekt zum Ziel gesetzt, Transparenz über wertvolles, evaluiertes Wissen aus der Versorgungs- und Pflegepraxis zu gewinnen und die Verbreitung nachahmenswerter Ideen voranzubringen. Dazu wurde eine Onlinedatenbank für Praxisprojekte aufgebaut, in der interessierte Projekte zur Versorgungs- bzw. Pflegepraxis für hilfe- und pflegebedürftige ältere und behinderte Menschen in Deutschland finden. Hierbei werden Projekte des „Ehrenamtlichen Engagements“ sowie solche „Guter Praxis“ unterschieden. Die Grundlage der Datenbank bilden fortlaufende umfangreiche Recherchen des ZQP. Alle aufgeführten Studien sind Schwerpunktthemen zugeordnet, zum Beispiel „Versorgung Demenzkranker“ oder „Unterstützung Angehöriger“. Neben einer allgemeinen Übersicht können Projekte zusätzlich über eine detaillierte Suchmaske identifiziert werden. Hierbei kann unter anderem nach Schlagwörtern, Versorgungsform, Projekttyp oder auch Zielgruppe sortiert werden. Die Datenbank ist zu finden unter www.dbp.zqp.de.

Konzept und Durchführung:
Zentrum für Qualität
in der Pflege

Themenratgeber „Gute Pflege“

Der Anspruch, Dinge gut zu machen, ist in allen Bereichen des Lebens vorhanden – so auch in der Pflege. Doch was genau bedeutet „Gute Pflege“? Für Pflegebedürftige und deren Angehörige ist es nicht immer einfach, dies zu beurteilen. Bei Eintritt einer Pflegesituation fehlt es meist an Erfahrung mit der Organisation der Pflege. Zudem werden Leistungen meist aus der persönlichen Wahrnehmung bewertet; die Einschätzung von Angemessenheit und Fachlichkeit bleibt schwer. Was pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen von professioneller Pflege tatsächlich erwarten können, ergibt sich aus Qualitätsmaßstäben und ist in verschiedenen rechtlichen und ethischen Grundsätzen formuliert. Ziel des ZQP-Projekts ist es, diese Informationen zusammenzuführen und einen verbrauchergerechten Ratgeber zu relevanten Fragestellungen bei der Inanspruchnahme professioneller Pflege zu erstellen. Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörige erhalten so unabhängige und qualitätsgesicherte Informationen, um besser erkennen zu können, ob beispielsweise pflegerische Behandlung, Körperpflege, Kommunikation und Beratung angemessen sind. Zudem finden Ratsuchende Orientierungshilfen und Checklisten, um sich in der Versorgungslandschaft zurechtzufinden.

Konzept und Durchführung:
Zentrum für Qualität
in der Pflege



Bedürfnisorientierung

Bei Fragen einer guten Versorgung werden die Berücksichtigung persönlicher Bedürfnisse und die Ausrichtung an der individuellen Lebensqualität immer stärker zu zentralen Qualitätsparametern. Das ZQP bearbeitet daher im Rahmen seiner Forschungsarbeit auch Fragen zur Diversität und Bedürfnisorientierung im Kontext Pflege.

■ Bedürfnisgerechte Pflege und Genderaspekte

ZQP in Kooperation mit:
Institut für Gerontologische Forschung, Berlin

3 von 5

familial Pflegende machen sich große Sorgen darüber, wie sie ihre Angehörigen beim **Sterben begleiten** können.

Konzept und Durchführung:
Zentrum für Qualität in der Pflege

„Die Pflege ist weiblich“, sagt man. Nicht nur die Pflegearbeit wird größtenteils von Frauen übernommen, auch die Mehrheit der Pflegeheimbewohner ist weiblich. Wie aber steht es um die konkreten Angebote der geschlechtsspezifischen Alltagsgestaltung? Gerade über die Bedürfnisse und das Erleben männlicher Bewohner ist wenig bekannt. Das ZQP-Projekt will Erkenntnisse über Bedarf, Möglichkeiten und Umsetzungsstand einer geschlechtersensiblen Pflege in stationären Pflegeeinrichtungen erlangen. Mittels einer umfassenden Literaturrecherche sowie einer qualitativen und quantitativen Befragung werden Informationen zur Notwendigkeit und zum Umsetzungsstand solcher Angebote gewonnen. Denn eine an den individuellen Vorstellungen der Menschen orientierte Pflege erfordert unter anderem Sensibilität für geschlechtsspezifische Belange.

■ Versorgung alter Menschen am Lebensende

Palliativversorgung ist ein interdisziplinärer Ansatz zur Verbesserung der Lebensqualität von Patientinnen und Patienten und ihren Familien, die mit einer lebensbedrohlichen Erkrankung konfrontiert sind. Diese Verbesserung kann erreicht werden durch Lindern von Schmerzen sowie anderen Beschwerden physischer und psychischer Art. Ältere Menschen, die häufig chronisch und oft mehrfach erkrankt sind, haben verglichen mit jüngeren Menschen nur einen unzureichenden Zugang zu dieser Unterstützungsform, weil ihre Bedarfe nicht richtig oder gar nicht erkannt werden. Generell fordert gute Versorgung von pflegebedürftigen alten Menschen immer auch eine Begleitung, die mit dem Thema „Sterben und Tod“ sensibel umzugehen versteht. Ziel des ZQP ist es, im Rahmen des Projekts mehr über die Bedürfnisse hochaltriger Pflegebedürftiger sowie ihrer Angehörigen am Lebensende zu erfahren, um so zu wirksameren Versorgungskonzepten beitragen zu können.

■ Kultursensitive Pflege

ZQP in Kooperation mit:
Charité Universitätsmedizin, Institut für Sozialmedizin

Unsere Gesellschaft kommt in die Jahre – mit ihr auch die Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland. Doch welche individuellen Vorstellungen und Erwartungen haben diese Menschen im Hinblick auf Alter und Pflege? Wie ist der Wissensstand um die Angebote des deutschen Gesundheitssystems? Welche Leistungen werden genutzt, und welche Gründe existieren für eine Nichtinanspruchnahme von Versorgungsangeboten? Aktuell fehlt es an Daten, um die Pflegesituation älterer Migrantinnen und Migranten einzuschätzen und eine entsprechend bedürfnisgerechte Pflege und Versorgung anzubieten. Aufbauend auf zwei bereits durchgeführten Studien wird im Rahmen eines abschließenden Studienteils eine Erhebung ambulanter Pflegedienste durchgeführt, um so Informationen zur Einschätzung des Stellenwerts migrationssensibler Angebote, aber auch der Nachfrage- und Angebotssituation zu erhalten.

Prävention

In den zurückliegenden Monaten hat die Stiftung unterschiedliche Projekte angestoßen, um die Prävention und Gesunderhaltung von Pflegebedürftigen voranzutreiben. Hierbei beschäftigt sich das ZQP insbesondere auch mit Fragestellungen zur Prävention von Gewalt – zum Schutz der Würde und zum Erhalt autonomer Lebenswelten pflegebedürftiger Menschen.



Gewaltprävention in der Pflege

Aggression und Gewalt sind bei der Versorgung pflegebedürftiger Menschen keine Seltenheit. Gewalt kann dabei weitaus mehr sein als körperliche Übergriffe und kann Gepflegte sowie Pflegende gleichermaßen betreffen. Trotz allem wird das Thema nach wie vor stark tabuisiert und taucht in der öffentlichen Wahrnehmung eher selten und meist in Form skandalisierender Berichterstattung auf. Dies führt dazu, dass Scham und Angst zunehmen und zahlreiche Vorfälle weiterhin im Verborgenen bleiben. Um einen Beitrag zu einer differenzierteren Betrachtungsweise dieses hochsensiblen Themas zu leisten, hat das ZQP unter www.pflege-gewalt.de ein umfassendes Onlineportal zum Thema „Gewaltprävention in der Pflege“ aufgebaut. Dort finden Pflegebedürftige, pflegende Angehörige sowie professionell Pflegende sowohl zielgruppenspezifisch aufbereitete und qualitätsgesicherte Informationen als auch Handlungsempfehlungen rund um das Thema. Neben allgemeinem Hintergrundwissen zu Häufigkeit, Erscheinungsformen und Entstehungsweisen liegt ein inhaltlicher Schwerpunkt auf der Aufklärung über bestehende Maßnahmen der Entlastung und Unterstützung. Neben einem persönlichen Notfallplan zum Herunterladen wird auf dem Portal zentral die Telefonnummer eines aktuell verfügbaren Krisentelefons angezeigt. Damit kann 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche, eine erreichbare Notrufnummer gefunden werden.

Konzept und Durchführung:
Zentrum für Qualität
in der Pflege

116.556

Mal wurden **Informationen** auf dem ZQP-Portal zur Gewaltprävention in der Pflege abgerufen.

Naturheilkunde in der Pflege

Naturheilkundliche Verfahren bieten nicht nur eine nebenwirkungsarme Ergänzung zur konventionellen Medizin und Pflege, sie sind oftmals auch kostengünstig und einfach umzusetzen und stoßen sowohl bei Pflegenden als auch bei Pflegebedürftigen auf hohe Akzeptanz. Dies konnte unter anderem ein früheres ZQP-Projekt zeigen. Im aktuellen Folgeprojekt wurden zertifizierte Kneipp-Pflegeeinrichtungen mit Pflegeheimen verglichen, die keine Kneipp-Anwendungen anbieten, um so Erkenntnisse zur Wirksamkeit naturheilkundlicher Maßnahmen zu gewinnen. Neben Aspekten des Gesundheitszustands der Pflegebedürftigen wurde auch der Effekt auf die Arbeitssituation der Pflegenden untersucht. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die Einbindung naturheilkundlicher Maßnahmen eine sinnvolle Ergänzung bei der Versorgung älterer und pflegebedürftiger Menschen sein kann: Laut der Studie wurden zum Beispiel in Kneipp-Seniorenwohnheimen weniger Bedarfsmedikamente eingesetzt als in den anderen Pflegeheimen. Zudem gibt es Hinweise, dass sich das Auftreten herausfordernden Verhaltens von demenzkranken Menschen durch die Anwendung solcher Maßnahmen reduzieren lässt. Der Verbesserung von Lebensqualität in Pflegeeinrichtungen kommt in den letzten Jahren verstärktes Engagement zu. Das ZQP-Projekt zeigt, dass naturheilkundlich ausgerichtete Konzepte und Methoden hierbei einen vielversprechenden Ansatz bieten.

ZQP in Kooperation mit:
Charité Universitätsmedizin,
Institut für Sozialmedizin;
Kneipp-Bund e.V.
Gefördert durch:
BMFSFJ







Gesund pflegen – natürlich geht das (Symposium im BMFSFJ, 23. Juni 2015):

1 Dr. Matthias von Schwanenflügel, Abteilungsleiter BMFSFJ
2 Prof. Dr. Benno Brinkhaus, Charité Universitätsmedizin Berlin, Institut für Sozialmedizin
3 Marion Caspers-Merk, Präsidentin, Kneipp-Bund e.V.

Auf Augenhöhe („Pflege kontrovers“, 20. April 2015)

4 Gäste

5 Erwin Rüddel MdB (CDU), **Prof. Dr. Gabriele Meyer**, Direktorin des Instituts für Gesundheits- und Pflegewissenschaft der Uni Halle (Saale) und Mitglied des Sachverständigenrates zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen, **Elisabeth Scharfenberg** MdB (Bündnis 90/Die Grünen)

Das ZQP im Dialog

Seit ihrer Gründung hat die Stiftung unterschiedliche Veranstaltungsformate etabliert, die sowohl von der breiten Öffentlichkeit als auch von den Fachakteurinnen und -akteuren stark nachgefragt werden. Damit trägt das ZQP maßgeblich zum Gelingen des Theorie-Praxis-Transfers in der Pflege bei. Beispielhaft hierfür ist die gemeinsame Fachtagung des ZQP und des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) im Juni 2015. Vorgestellt wurden unter anderem die Ergebnisse der Studie zur Wirksamkeit von Naturheilverfahren in der Pflege, die das ZQP in Kooperation mit der Charité und dem Kneipp-Bund e.V. durchführte. Darüber hinaus wurden Praxisbeispiele aus dem Bereich der komplementären Pflege gezeigt. Die vielen Impulse sind von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern mit großem Interesse aufgenommen worden. Neben Fachtagungen, Workshops und Schulungen hat das ZQP seinen Themenabend „Pflege kontrovers“ in 2015 fortgesetzt und damit Raum für aktuelle Fragen der Pflegepolitik geschaffen (siehe hierzu S. 20). Aber auch in seiner Funktion als beratende Instanz war das ZQP zu unterschiedlichen pflegepolitischen Themen gefragt. Hervorzuheben ist hierbei unter anderem der Termin bei Staatssekretär Karl-Josef Laumann zur Einbringung der ZQP-Expertise zur Weiterentwicklung der Pflegequalität in Deutschland sowie die Teilnahme an der Bundeskonferenz lokaler Allianzen für Menschen mit Demenz, zu der das BMFSFJ eingeladen hatte.

Die Vorträge und Diskussionen der Fachtagung finden Sie auf dem ZQP-YouTube-Kanal.

Beratung zur Pflege

Das Beratungsangebot in der Pflege ist zwar umfangreich und vielfältig, zugleich aber auch kaum zu überschauen. Zur besseren Orientierung hat das ZQP eine Onlineübersicht entwickelt, die einen umfassenden Überblick über Beratungsangebote für hilfe- und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige bietet.

Die neue Internetseite ermöglicht die kostenlose, wohnortnahe Suche nach über 4.500 Beratungsangeboten des Bundes und der Länder, von Verbraucherzentralen, Einrichtungen der Wohlfahrtspflege, kommunalen Einrichtungen bis hin zu allen Pflegestützpunkten der gesetzlichen Pflegekassen sowie COMPASS Private Pflegeberatung. Kurzum: Die neue ZQP-Datenbank ist ein Abbild der Pflegeberatungsangebote in Deutschland. So entstand ein deutschlandweit einmaliges Informationsangebot, das die Pflegeberatung als Baustein für das Gelingen unterschiedlicher Pflegekonstellationen stärkt.

Die neue ZQP-Datenbank verfügt über eine Suchmaske, mit deren Hilfe die nächstgelegene Beratungsstelle ermittelt werden kann. Zudem haben die Nutzer der neuen Internetseite die Möglichkeit, Beratungsangebote zu besonderen Themen zu recherchieren, wie beispielsweise Wohnberatung, Organisation der Pflege, Demenz, rechtliche Betreuung, finanzielle Hilfen oder auch Entlastungsmöglichkeiten für Angehörige. Mit der Entwick-

The screenshot shows the homepage of the 'Beratung zur Pflege' website. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Geben Sie eine Adresse, Postleitzahl oder Ort an: 10117' and a 'Suche starten' button. Below the search bar, there are three tabs: 'Startseite', 'Hintergrundinformationen', and 'Beratung zur Pflege'. To the right of the search bar, there is a sidebar with icons and text for 'Beratung durch ambulante und stationäre Einrichtungen', 'Beratung durch Pflegekassen und private Pflegeversicherungen', 'Onlineportal zu Gewaltprävention in der Pflege', and 'Bedienungsanleitung (PDF)'. The main content area displays a table of search results with columns for 'Name', 'Adresse', 'PLZ', and 'Stadt'. The results include: 'Selbsthilfekontakte Stelle' (Oberhäuser Platz 1, 66617, Meningen), 'Pflegestützpunkt Friedrichshain-Kreuzberg' (Wilhelmstr. 115, 10963, Berlin), 'Vsp Berlin-Brandenburg e.V. Beratungsstelle für technische Hilfen und Wohnraumanpassung' (Liniest. 131, 10115, Berlin), 'Geriopsychiatrisches Zentrum (GPZ) Beratungsstelle für seelische Gesundheit im Alter' (Große Hamburger Str. 5-11, 10115, Berlin), and 'Beratungsverwaltung für Gesundheit und Soziales Patientenbeauftragte für Berlin' (Oranienstr. 106, 10969, Berlin).

Die Suchmaske der Beratungsdatenbank (bdb.zqp.de)

lung der Datenbank reagiert das ZQP auf die schwache Informationslage zum Thema Pflegeberatung. So ist der gesetzlich verankerte Anspruch auf kostenlose Pflegeberatung rund 60 Prozent der Deutschen unbekannt. Zudem kennen drei Viertel der Befragten keine Beratungsstelle in ihrer Nähe. Vor diesem Hintergrund stellt die ZQP-Datenbank eine wichtige Orientierungshilfe für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen dar.

Weitere Informationsangebote der Stiftung

↗ Siegel und Zertifikate

Deutschlandweit gibt es etwa 30 Siegel und Zertifikate, die über die Qualität von Pflegeheimen und ambulanten Diensten Auskunft geben sollen. Allerdings variieren deren Prüfinhalte erheblich. Daher ist es für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen, aber auch professionell Tätige schwierig, den Nutzen einschätzen zu können. Um mehr Transparenz bei den Zertifizierungsverfahren zu schaffen, bietet die Übersicht des ZQP detaillierte Informationen zu den wichtigsten Qualitätssiegeln für Pflegeeinrichtungen.



der Dienst des ZQP eine Übersicht gesundheitsfördernder und präventiver Interventionen für den Pflegealltag.

↗ Komplementäre Pflegeangebote

Die Kombination von klassischen Pflegekonzepten und komplementären Behandlungsmethoden wirft in der Pflegepraxis viele Fragen auf. Für den Einsatz komplementärer Pflegeangebote stellt die Datenbank des ZQP relevante Konzepte vor und leitet zu deren Anwendung an. Damit stellt die Datenbank ein Angebot für die steigende Nachfrage nach einer ganzheitlichen Pflege dar.

↗ Pflegerische Gesundheitsförderung

Präventive Maßnahmen werden in der Pflege eingesetzt, um körperliche und psychische Ressourcen von älteren Menschen zu erhalten und ihre Gesundheit zu fördern. Vor diesem Hintergrund bietet

↗ Bewegungsfördernde Interventionen

Viele Bewohnerinnen und Bewohner deutscher Pflegeheime können durch den Einsatz bewegungsfördernder Maßnah-

men selbstständiger ihren Tag gestalten. Da dieses Potenzial jedoch oft ungenutzt bleibt, zeigt die Onlineübersicht des ZQP, wie Pflegeeinrichtungen mehr Bewegung in den Alltag der Pflegebedürftigen integrieren und damit zur Besserung ihrer Gesundheit beitragen können.

↗ Pflegerische Leitlinien und Standards

Die Datenbank des ZQP enthält pflegerische Leitlinien und Standards aus dem internationalen Pflegekontext. Zusätzlich werden pflegerelevante HTA-Berichte von nationalen und internationalen Organisationen aufgeführt. So können Praktiker und Fachleute aus der Pflegewissenschaft gezielt auf wissenschaftliche Beweislagen der pflegerischen Versorgung zugreifen.

Weitere Ausführungen zu den Datenbanken guter Praxisbeispiele und Forschungsprojekte finden Sie auf S. 27.

ZQP-Schriften im Überblick

Das ZQP hat unterschiedliche Schriftenreihen für seine Zielgruppen entwickelt. Um pflegenden Angehörigen ihren Pflegealltag zu erleichtern, vermittelt die Stiftung in ihren Themenratgebern aktuelles Basiswissen sowie leicht verständliche Praxistipps. Die ersten Auflagen waren innerhalb kürzester Zeit vergriffen. Aber auch die Themenreporte des ZQP erhalten bundesweiten Zuspruch. Besonders in der Fachöffentlichkeit ruft der Mix aus analytischer Problembeschreibung, aktuellen Studienergebnissen und umfangreichen Experteninterviews großes Interesse hervor.

■ ZQP-THEMENREPORTE



Gewaltprävention in der Pflege

Gewalt in der Pflege ist ein alltägliches, doch kaum beachtetes Phänomen. Aus diesem Grund beleuchtet das ZQP in seinem Themenreport die Motive für Gewalthandlungen im Pflegealltag und liefert Hinweise zur Gewaltprävention für pflegende Angehörige und Pflegefachkräfte.



Vereinbarkeit von Beruf und Pflege

Immer mehr Menschen müssen parallel zum Berufsleben für pflegebedürftige Angehörige sorgen. Der Report zeigt Unterstützungsmöglichkeiten auf und bietet eine wissenschaftlich fundierte Bestandsaufnahme zur Lebenssituation erwerbstätiger pflegender Angehöriger.



Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix

In einer Gesellschaft des langen Lebens gewinnt das Ehrenamt in der Pflege zunehmend an Bedeutung. Wie das Potenzial der ehrenamtlichen Pflegetätigkeit sinnvoll gefördert und damit für den Pflegealltag nutzbar gemacht werden kann, stellt das ZQP mit diesem Report vor.

■ ZQP-THEMENRATGEBER



Demenz

Impulse und Ideen für pflegende Partner

Wenn vertraute Menschen an Demenz erkranken, stehen Angehörige oft vor großen Herausforderungen. Für die Versorgung im eigenen Zuhause leitet das Handbuch des ZQP dabei an, den Lebensalltag demenzfreundlich zu gestalten und sich bei der Pflege nicht zu überlasten.



Natürliche Heilmittel und Anwendungen für pflegebedürftige Menschen

Praxishinweise für den Pflegealltag

Durch den Einsatz von naturheilkundlichen Verfahren in der Pflege kann die Gesundheit älterer Menschen gefördert werden. In diesem Zusammenhang zeigt der ZQP-Ratgeber, wie natürliche Heilmittel sinnvoll eingesetzt werden und welche Risiken dabei zu beachten sind.



Hautreinigung und -pflege

Praxishinweise für den Pflegealltag

Aufgrund körperlicher Beeinträchtigungen brauchen ältere Menschen mehr Hilfe bei der Körperpflege. Damit pflegende Angehörige souverän mit häufigen Problemen bei der Pflege der Haut umgehen können, gibt das Praxisheft des ZQP verständliche Tipps für den Pflegealltag.



Mundgesundheit

Praxishinweise für den Pflegealltag

Ein gesunder Mundraum trägt zu einer guten Lebensqualität bis ins hohe Alter bei. Aus diesem Grund zeigt der Themenratgeber, wie pflegende Angehörige den Mund des Pflegebedürftigen richtig versorgen und gleichzeitig Rücksicht auf diesen empfindsamen Bereich nehmen.

Impressum

Herausgeber:

Zentrum für Qualität in der Pflege
Reinhardthöfe, Reinhardtstraße 45, 10117 Berlin

Vorstand: Dr. Ralf Suhr (Vorsitzender),
Andreas Besche (Stellvertreter), Dr. Hans Olav Herøy

Vorsitzende: Christa Stewens (Stiftungsrat),
Prof. Dr. Adelheid Kuhlmeij (Wiss. Beirat),
Marie-Luise Müller (Kuratorium)

Rechtsfähige Stiftung bürgerlichen Rechts

Geschäftszahlen: 3416/922/2

Stiftungsaufsicht geführt bei der
Senatsverwaltung für Justiz, Berlin

V.i.S.d.P.: Dr. Ralf Suhr

Gestaltung und Umsetzung: zwoplus, Berlin

Lektorat: Rotkel Textwerkstatt

Redaktion: ZQP

Fotos: Laurence Chaperon (S. 5, 8, 20, 32), CSU (S. 4, 18),

Prof. Dr. Andreas Büscher (S. 17),

Elisabeth Scharfenberg (S. 19), phototek (S. 22, 23),

Prof. Dr. Edgar Franke (S. 21), BMFSFJ (S. 32)

Illustrationen: Maren Amini, Hamburg

Druck: Druckerei Bunter Hund

Kontakt

So erreichen Sie uns:

Per E-Mail erreichen Sie uns unter der Adresse info@zqp.de.
Telefonisch können Sie uns unter der Nummer 030 27 59 395 0 kontaktieren.
Sie können uns auch ein Fax an die Nummer 030 27 59 395 20 senden.

Pressekontakt:

Torben Lenz

Telefon: 030 27 59 395 15

E-Mail: presse@zqp.de

www.zqp.de

Postadresse:

Zentrum für Qualität in der Pflege

Reinhardthöfe

Reinhardtstraße 45

10117 Berlin



