



Menschen wählen Pflegeeinrichtung nach der Qualität des Personals und nicht nach den Kriterien des MDK

Ergebnisse einer Umfrage von Prof. Dr. Max Geraedts et al. für den „Gesundheitsmonitor 2011“ der Bertelsmann-Stiftung.

Bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung lassen sich die Menschen eher vom eigenen Eindruck vor Ort als von Transparenzberichten leiten; und auch die Fähigkeiten des Pflegepersonals sind ihnen wichtiger als die Qualitätsindikatoren, die der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) für seine Beurteilungen („Pflege-TÜV“) zu Grunde legt. Das sind wesentliche Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage von Prof. Dr. Max Geraedts und Kollegen, Gesundheitssystemforscher an der Universität Witten/Herdecke. Die Umfrage fand im Auftrag der Bertelsmann-Stiftung unter rund 1.800 Menschen in Deutschland statt und ist am 8. Dezember 2011 im „Gesundheitsmonitor 2011“ erschienen.

„Was uns überrascht hat, war die Tatsache, wie bekannt der ‚Pflege-TÜV‘ nach nur zwei Jahren schon ist. Knapp die Hälfte, 41%, kannten die Berichte der seit 2009 verbindlichen flächendeckenden Prüfung aller Pflegeeinrichtungen“, schildert Geraedts die erste Überraschung. Aber: bekannt heißt nicht gleich auch beachtet: „Viel wichtiger als die pflegfachlichen Kriterien dieser Berichte sind den Menschen in unserer Umfrage die Pflegekräfte. Ob es genügend sind, ob sie freundlich und zugewendet sind, welche Ausbildung sie haben, ob sie respektvoll mit den Bewohnern umgehen, wie viel Zeit sie haben – das alles spielt eine viel größere Rolle bei der Auswahl einer Pflegeeinrichtung“, ergänzt er. Auch Kriterien wie der erste Eindruck einer Einrichtung, die ärztliche Versorgung und die Qualität von Speisen und Getränken landen unter den Top Ten der Auswahlkriterien. Weniger wichtig waren den Menschen die Lage der Einrichtung und die Ausstattung der Zimmer, aber auch spezielle pflegerelevante Ergebnisse bekommen noch nicht die Bedeutung, die Experten diesen Auswahlkriterien zuweisen. Das größte Vertrauen bei Informationen zu Pflegeeinrichtungen genießen unabhängige Organisationen, allen voran „Stiftung Warentest“, aber die eigenen Eindrücke und persönlichen Gespräche sind für die Wahl letztlich wichtiger (83%) als derzeit verfügbare Informationen in Medien oder dem Internet (6%, 11% unentschieden).

Will man trotzdem über Pflegeeinrichtungen vergleichend informieren, dann müssen die offiziellen Transparenzberichte verbessert werden. Es kommt darauf an, verständliche und aus Sicht der Bevölkerung relevante Kriterien zu vergleichen, und dies sind in erster Linie Aspekte der persönlichen Zuwendung und einer guten menschlichen Betreuung.

Weitere Informationen bei Prof. Dr. Max Geraedts, 02302/926-770, max.geraedts@uni-wh.de

Die Studie ist nachzulesen in: Geraedts M., Hermeling P., Brechtel T., Zöll R.: Beurteilungskriterien für die Auswahl einer Pflegeeinrichtung aus Sicht der Bevölkerung, in: Gesundheitsmonitor 2011. Bürgerorientierung im Gesundheitswesen. Gütersloh, Verlag Bertelsmann-Stiftung, 2011.