



# Lebensqualität im Pflegeheim

**Pflegen wir an der Biographie vorbei?**

Ergebnisse einer Repräsentativ-  
befragung und einer Konsumanalyse  
im Auftrag des

Instituts für Qualitätskennzeichnung  
von sozialen Dienstleistungen (IQD)

Durchgeführt vom

**Institut für Demoskopie Allensbach**

Mai 2011

## INHALT

VORBEMERKUNG.....

I. Pflege im Heim.....

Anknüpfung der Pflege an vertraute Gewohnheiten ist ein entscheidender  
Qualitätsfaktor – auch für die Auswahl einer Einrichtung.....

Auf welche Gewohnheiten und Wünsche im Pflegeheim Rücksicht  
genommen werden sollte – und worauf Rücksicht genommen wird .....

Die Bemühungen der Heime um mehr Rücksichtnahme werden wahr-  
genommen und anerkannt .....

Besseres Image von Heimen, wenn Rücksichtnahme auf die Gewohn-  
heiten der Bewohner erlebt wird .....

II. Woran sollte sich die Pflege im Heim orientieren? Lebensverhältnisse  
und Prägungen älterer Menschen .....

Wertorientierungen der älteren Leute: Der Bezug zur Familie und zu  
Freunden bleibt zentral.....

Mehr höher Gebildete und Besserverdienende  
unter den zukünftigen Älteren.....

Wohnen und Einrichtung: Aus dem eigenen Haus ins Heim –  
Gestaltung des eigenen Zimmers – Kein Platz für Gastlichkeit?.....

Mediennutzung: Den eigenen Fernseher fest im Blick –  
Der Musikgeschmack signalisiert den Generationenwechsel .....

Nicht immer nur Gesundes tun: Süßwaren, Alkohol, Genussmittel .....

Gesundheitsverhalten: Die Verantwortung  
für die eigene Gesundheit abgeben?.....

Mobilität, Aktivität, Beschäftigung: Von Hundert auf Null? .....

## Anhang

Anhang-Schaubild

Untersuchungsdaten

Statistik der befragten Personengruppen

Fragebogen mit Anlagen

Umfang der Studie: ca. 70 Seiten

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des IQD (Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen GmbH) in irgendeiner Form (Fotokopie, Aufnahme in Speichermedien oder ein anderes Verfahren) reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Aus stilistischen Gründen wird in diesem Handbuch für Personen die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist damit immer mit angesprochen.

## VORBEMERKUNG

Eine stärkere Orientierung der Altenpflege an der Biographie und den Lebensgewohnheiten der Gepflegten wird heute von Praktikern und Wissenschaftlern lebhaft diskutiert. Im Auftrag des INSTITUTS FÜR QUALITÄTSKENNZEICHNUNG VON SOZIALEN DIENSTLEISTUNGEN (IQD) untersuchte jetzt das INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH im Mai 2011 die Einstellungen der Bevölkerung zur Ausrichtung der Pflege und Betreuung in Pflegeheimen an Prägungen und Gewohnheiten der älteren Menschen. Leitfrage war, inwieweit die Bevölkerung entsprechenden Wünschen Gewicht beilegt und in welchen Bereichen eine ausreichende Rücksichtnahme von Pflegeheimen wahrgenommen wird.

Dazu befragte das Allensbacher Institut zwischen dem 2. und dem 14. Mai 2011 eine repräsentative Stichprobe der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre von 1.789 Personen. Innerhalb der Stichprobe kannten 805 Personen zumindest ein Pflegeheim näher, so dass sie über konkrete Erfahrungen mit der Heimpflege berichten konnten.

Um ergänzend jene Lebensgewohnheiten der heute Älteren zu erfassen, die für die Pflege und Betreuung von Bedeutung sein können, wurde zusätzlich zur aktuellen Umfrage die umfangreiche Allensbacher Markt- und Werbeträgeranalyse 2010 einer Sekundäranalyse unterzogen. Für diese mündlich-persönliche Untersuchung waren 21.062 Personen ab 14 Jahre befragt worden, von denen 3.448 wenigstens 70 Jahre alt waren. Zur Angleichung der Gesamtheit an die aktuelle Umfrage werden in der Sekundäranalyse nur die Antworten der 16-Jährigen und Älteren berücksichtigt (20.597 Befragte).

Der vorliegende Bericht stellt die relevanten Ergebnisse der Befragung sowie der ergänzenden Sekundäranalyse vor und kommentiert sie. Der benutzte Fragebogen sowie eine ausführlichere Methodenbeschreibung der aktuellen Umfrage sind im Anhang dokumentiert.

Bei der Umfrage konnte nicht direkt nach der Biographieorientierung der Pflege bzw. der Biographiearbeit im Rahmen der Pflege und Betreuung gefragt werden, da Begriff wie Verfahren eher den Pflegefachleuten als der breiten Bevölkerung geläufig sind. Auch Fragen nach den heute üblichen spezifischen Bestandteilen der Biographiearbeit, wie beispielsweise nach biographischen Interviews, hätten viele der Befragten überfordert; sogar jene, die Pflegeheime aus eigener Anschauung kennen, hätten hier kaum Auskunft geben können. Dementsprechend wurden auch nicht die eher psychologischen Dimensionen der biographieorientierten Pflege behandelt, wie etwa die Ansprache der oft an Demenz erkrankten Bewohner über die Beschäftigung mit prägenden und einschneidenden Ereignissen im individuellen Lebenslauf (Kriegserfahrungen, Tod der Eltern, Hochzeit, Geburt der Kinder usw.). Vielmehr ging es um eine andere Dimension der möglichen Biographieorientierung, nämlich um das grundsätzliche Anknüpfen der Pflege an eingewurzelte Lebensgewohnheiten und Wertsetzungen, die im Laufe der Zeit zu mitprägenden Bestandteilen der sozialen Persönlichkeit werden.

Dazu wurden die Leitfragen in Ermittlungen übersetzt, bei denen es vorwiegend um die Rücksichtnahme der Heime auf Gewohnheiten und Wünsche der Gepflegten geht. Mit ihrer Hilfe ließen sich dann konkrete Bereiche ermitteln, in denen potentielle zukünftige Heimbewohner besonderen Wert auf die Berücksichtigung ihrer lebensgeschichtlich geprägten Gewohnheiten legen. Zur Einordnung der Ergebnisse gilt es deshalb, im Bewusstsein zu halten, dass sie zwar keine Einstellungen zur Biographiearbeit im engeren Sinne benennen, dafür aber konkrete Erwartungen der Bevölkerung an die Ausrichtung der Pflege auf lang eingeübte Verhaltensweisen und Einstellungen aufzeigen.

Die wachsende Bedeutung der Leitfrage nach einer stärkeren Orientierung der Altenpflege im Pflegeheim an solchen Gewohnheiten und Wünschen der Gepflegten wird ansatzweise bereits aus der Pflegestatistik erkennbar: Im Dezember 2009 wurden für 2,34 Millionen Pflegebedürftige Leistungen aus der deutschen Pflegeversicherung erbracht. 31 Prozent von ihnen, rund 720.000 Pflegebedürftige, wurden in

Pflegeheimen vollstationär gepflegt. Zuhause wurden 69 Prozent versorgt, mehrheitlich von ihren Angehörigen.

Gegenüber dem Jahr 1999 zeigt diese aktuellste Veröffentlichung der Pflegestatistik die prozentual größte Veränderung im Bereich der Pflegeheime: Danach nahm die Zahl der Bewohner von Pflegeheimen innerhalb des von der Statistik inzwischen überblickbaren Jahrzehnts um rund 28 Prozent zu. Im gleichen Zeitraum vergrößerte sich die Zahl der zuhause Gepflegten aber nur um rund 13 Prozent, wobei der Zuwachs sich zum allergrößten Teil durch den Ausbau der ambulanten Pflege ergab (Statistisches Bundesamt, „Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung“).

Selbst wenn diese Ergebnisse jene Hilfs- und Pflegebedürftigen nicht erfassen, die „keine Pflegestufe haben“, die also keine Leistungen aus der staatlichen Pflegeversicherung erhalten, sprechen die erheblichen Veränderungen innerhalb der Statistik doch ganz eindeutig für eine Verschiebung der Gewichte in Richtung der professionellen Pflege.

Pflegerinnen und Pfleger stammen also weitaus seltener als früher aus dem unmittelbaren Umfeld der Gepflegten und sind deshalb auch weniger oft aus langer Vertrautheit über deren Lebensumstände und Gewohnheiten im Bilde. Angesichts der wachsenden Vielfalt der Lebensmuster und -einstellungen kann zudem weniger leicht vorausgesetzt werden, dass die Rahmenbedingungen der Pflege den Gewohnheiten und Prägungen der Gepflegten weitgehend entsprechen. Um die neuen Heimbewohner besser kennenzulernen und herauszufinden, was ihnen wichtig ist, werden deshalb bereits heute beim Einzug ins Heim in der Regel gezielte Interviews durchgeführt. Zum Teil werden auch entsprechende schriftliche Fragebögen ausgefüllt. Bei dementen Pflegebedürftigen wenden sich die Pflegenden mit solchen Fragen meist an die Angehörigen. Angesichts begrenzter Zeitressourcen stellt sich allerdings regelmäßig die Frage, welche der vielen möglichen Anknüpfungspunkte für die Pflege genutzt werden sollten, auf welche Gewohnheiten die Gepflegten besonderen Wert legen.

Für die Zukunft rechnen Experten bis 2030 aufgrund der demographischen Veränderungen mit einer weiteren Zunahme der Pflegebedürftigen auf etwa 3 bis 3,4 Millionen, je nachdem wie sich die Pflegewahrscheinlichkeiten entwickeln. Bei einer gleich bleibenden Verteilung zwischen häuslicher und stationärer Pflege würde das zu diesem Zeitpunkt etwa 930.000 bis 1 Million Bewohner von Pflegeheimen bedeuten, die auch Leistungen aus der Pflegeversicherung erhalten.

Dabei zeigt sich in den letzten Jahren eine deutliche Entwicklung hin zu einem größeren Angebot an Pflegeplätzen in Heimen und Pflegeeinrichtungen: Während die Zahl der in den Heimen Gepflegten im Jahrzehnt zwischen 1999 und 2009 um etwa 160.000 Personen zunahm, vergrößerte sich die Zahl der dort verfügbaren Pflegeplätze immerhin um rund 200.000, so dass die theoretisch errechnete Auslastung der Plätze in den Pflegeheimen (ohne Berücksichtigung von Bewohnern mit „Pflegestufe Null“) von 79 Prozent auf 76 Prozent zurückging. Einiges spricht dafür, dass der Ausbau der Pflegeheime sowie auch des betreuten Wohnens, das von der Pflegestatistik nur teilweise erfasst wird, seither noch einmal deutlich forciert wurde und dass insbesondere private Anbieter ihr Engagement in diesem Bereich verstärkt haben.

Wegen dieser Vergrößerung des Angebots wird bei der Wahl eines Pflegeheims in Zukunft der Wettbewerb zwischen konkurrierenden Anbietern eine größere Rolle spielen als bislang noch. Damit stellt sich zunehmend die Frage, welche Kriterien Einfluss auf die Wahl eines Heimplatzes nehmen. Für die Anbieter geht es dabei insbesondere darum, inwieweit neben den ökonomisch-pragmatischen Argumenten (wie Höhe der Zuzahlung, Personalschlüssel, Gestaltung des Pflegeheims, Nähe des Heims zur Familie der Gepflegten) auch andere Gesichtspunkte bedeutsam sind wie etwa die Freundlichkeit und Zuwendung der Pflegenden, die Qualitätszertifizierung der Einrichtung und vor allem auch die Orientierung der angebotenen Pflege und Betreuung an der Biographie und den Gewohnheiten der Gepflegten.

Allensbach am Bodensee,

am 16. Juni 2011

INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH