

### 1. Hintergrund der Befragung

Die Anzahl pflegebedürftiger Personen wächst weiter an. Im Dezember 2013 waren es laut Statistischem Bundesamt 2,6 Millionen Menschen, die im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes (SGB XI) als pflegebedürftig galten. Von einem weiteren Anstieg ist angesichts der Altersstruktur der Bevölkerung in Deutschland auszugehen.

Statistisch gesehen kommt demnach jeder früher oder später mit als Betroffener oder Angehöriger dem Thema Pflegebedürftigkeit in Berührung. Das bedeutet, dass sich jeder mit diesem Thema auseinandersetzen sollte. Es empfiehlt sich, sich möglichst frühzeitig damit zu beschäftigen, da sich in den letzten Jahren eine komplexe Versorgungslandschaft in Deutschland entwickelt hat, um dem steigenden Zahlen an Pflegebedürftigen gerecht zu werden. Vor allem, wenn der Pflegefall plötzlich eintritt und schnelle Reaktionen und Lösungen vonnöten sind, fällt die Entscheidung bei der Vielzahl verschiedener Angebote und Anbieter schwer. Von dem Ideal eines „mündigen Verbrauchers“ ist der Pflegebedürftige bzw. sein Angehöriger weit entfernt und er bedarf mitunter großer Unterstützung.

Das hat auch der Gesetzgeber erkannt, so dass seit dem 01. Januar 2009 alle Menschen, die Leistungen nach dem SGB XI beziehen oder beantragt haben, einen Anspruch auf eine unabhängige, zeitnahe, umfassende, qualifizierte und individuelle Beratung und Hilfestellung durch einen Pflegeberater haben (§7a SGB XI). Nach dem Pflegeneuausrichtungsgesetz (PNG) von 2012 sind die Pflegekassen und die private Pflegeversicherung dazu verpflichtet, innerhalb von zwei Wochen nach Antragstellung auf Pflegeleistungen einen konkreten Beratungstermin anzubieten (§ 7b SGB XI). Die Pflegeberatung kann durch Pflegeberater auf verschiedene Weise erfolgen. Die Inanspruchnahme der Beratung ist freiwillig und kann sowohl in einer Beratungsstelle als auch zu Hause oder einer stationären Einrichtung stattfinden. Zur wohnortnahen Beratung, Versorgung und Betreuung der Versicherten haben die Pflege- und Krankenkassen Pflegestützpunkte eingerichtet, sofern die zuständige Landesbehörde dies bestimmt hat (§ 92c SGB XI). Der Begriff „Pflegestützpunkt“ ist jedoch kein geschützter Begriff und wird regional durchaus unterschiedlich interpretiert und umgesetzt. Zusätzlich haben sich spezialisierte Beratungsstellen zu bestimmten Themen, wie Demenz oder Wohnraumanpassung, etabliert.

Daraus ergeben sich zwei Ziele der BIVA-Kurzumfrage zum Thema „Wege zur Pflege“:

- Erstens ging es darum, herauszufinden, wie es um die Kenntnisse um eine Pflegeberatung bestellt ist. Wissen die Menschen, was im Akutfall zu tun ist und an wen sie sich wenden können?
- Zweitens geht es um die Frage, ob die derzeitige Praxis der Pflegeberatung den Bedarfen der Verbraucher entspricht. Leisten die Beratungsstellen das, was die Leute wissen wollen?

Die Ergebnisse der Befragung flossen in eine Podiumsdiskussion am 04. Juli 2015 mit Experten aus der Pflegeberatung auf dem Deutschen Seniorentag in Frankfurt am Main ein. Umfrage und Diskussion sollen dazu beitragen, die Pflegeberatung für den Verbraucher zu verbessern und herauszufinden, wo die Schwachpunkte und Bedarfe liegen.

## 2. Methode und Datenerhebung

Grundlage dieser Auswertung ist eine anonyme Bevölkerungsumfrage. Es gab die Möglichkeit, sich mittels eines Online-Umfragetools oder mit einem Fragebogen an der Erhebung zu beteiligen. Die Umfrage ist nicht repräsentativ. Vielmehr wurden über den Verteiler der BIVA gezielt an Themen des Alters und der Pflegebedürftigkeit Interessierte angeschrieben: Mitglieder der BIVA, Beratungsstellen, im Pflegebereich Tätige usw. Zudem wurde die Umfrage im Rahmen der an den 11. Deutschen Seniorentag angeschlossenen Messe SenNova einem ebenfalls interessierten und fachkundigen Publikum angeboten. Erhebungszeitraum war der 16. Juni bis 04. Juli 2015.

## 3. Ergebnisse

### a) Wissen und Informiertheit zu Pflegebedürftigkeit und Pflegeberatung

- Fast 60% denken, sie sind auf einen Pflegefall vorbereitet
- Erste Anlaufstellen sind die Kassen und der Arzt
- Das Internet ist Informationsquelle Nummer 1
- Das Pflegesystem wird als unverständlich empfunden

Dem angesprochenen Personenkreis nach – BIVA-Kontakte sowie Besucher des 11. Deutschen Seniorentages – war mit gut informierten Befragten zu rechnen. Diese Annahme hat sich bestätigt. So fühlen sich 59% der Teilnehmer auf einen plötzlichen Pflegefall vorbereitet, konkrete Maßnahmen wie Vollmachten haben ähnlich viele Befragte bereits ergriffen. Lediglich einer zusätzlichen Pflegeversicherung wird weniger viel Wert beigemessen, eine solche haben lediglich 13% abgeschlossen.

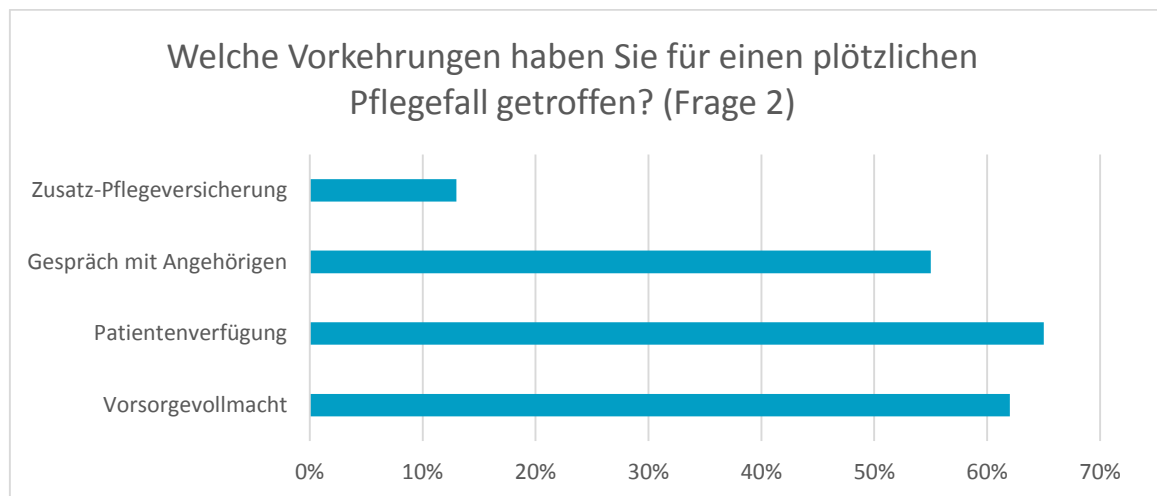
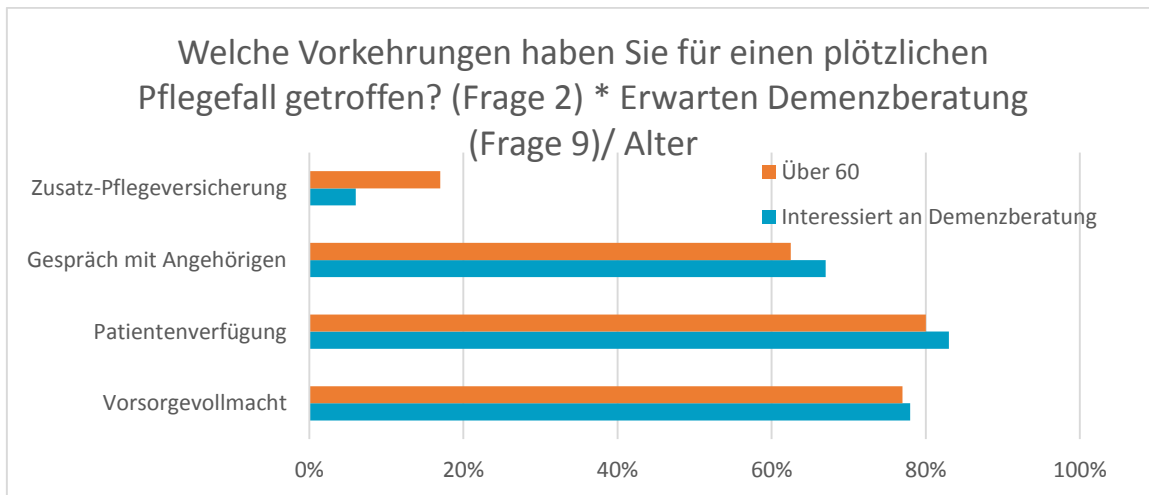


Abbildung 1: Vorkehrungen für plötzlichen Pflegefall

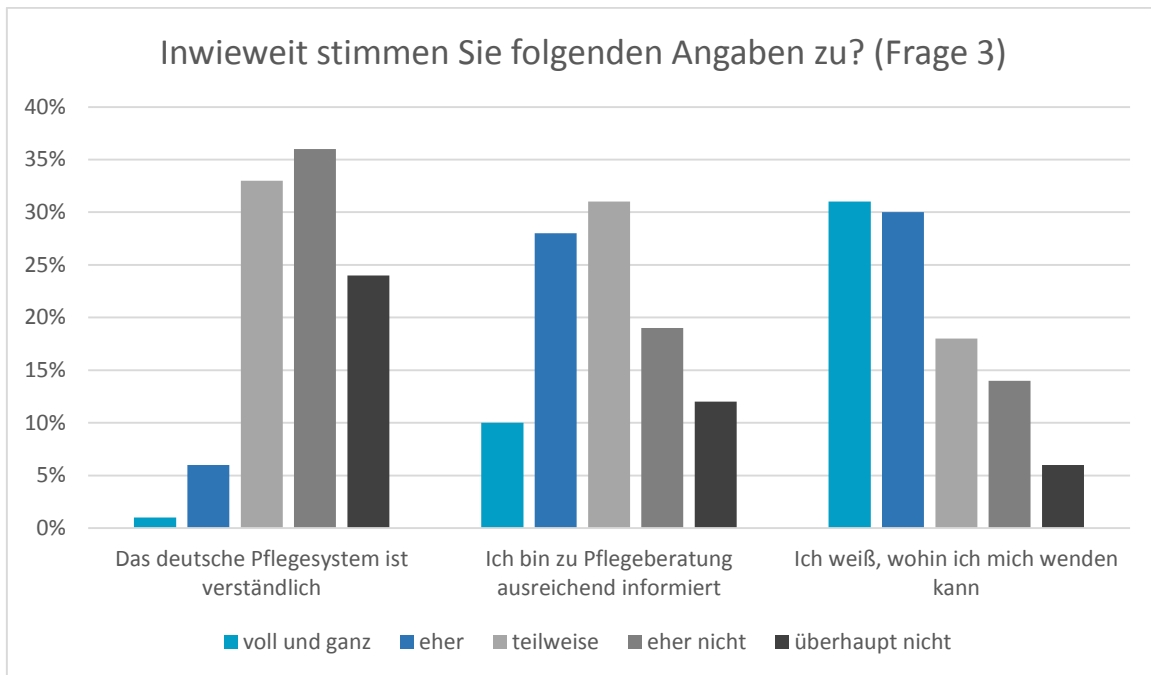
Die speziellen Anforderungen an die Pflege einer demenziell veränderten Person scheint einen noch höheren Beratungsbedarf zu verursachen. Zumindest sind diejenigen, die am Thema „Demenz“ interessiert sind, deutlich besser informiert. Unter diesen haben 89% den Eindruck auf einen Pflegefall vorbereitet zu sein, 78% verfügen über eine Vorsorgevollmacht, 83% über eine Patientenverfügung und 67% haben mit ihren Angehörigen gesprochen. Ähnlich steigt der Prozentsatz derjenigen, die sich vorbereitet fühlen (70%) und konkrete Vorbereitungsmaßnahmen getroffen haben bei den Personen, die älter als 60 Jahre sind, an.



**Abbildung 2: Vorkehrungen für plötzlichen Pflegefall von an Demenzthemen Interessierten und von Menschen über 60**

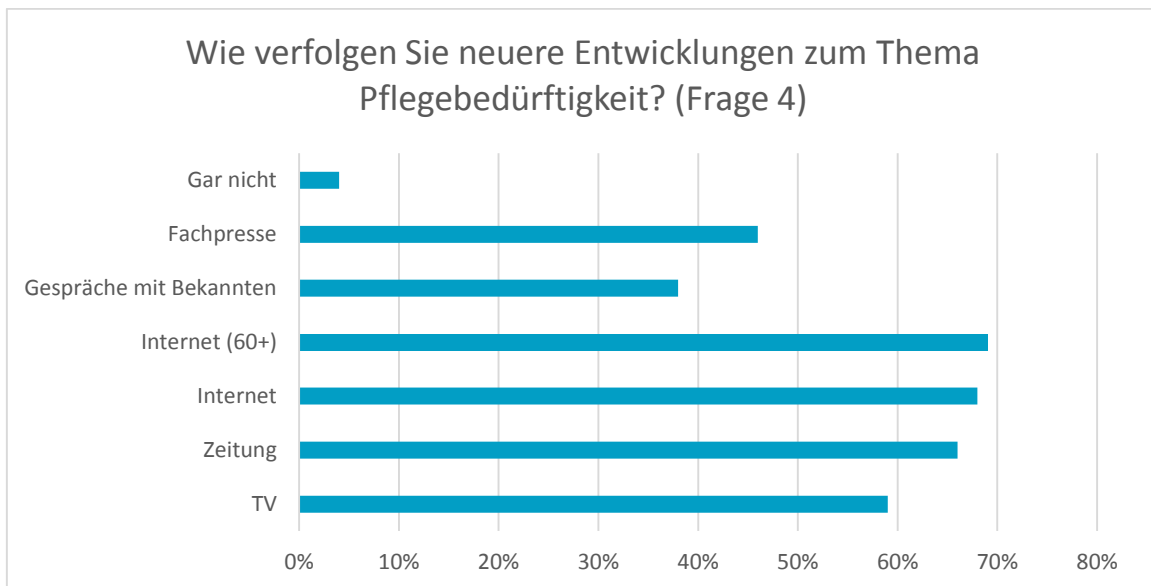
Allerdings folgt aus konkretem Wissen nicht immer, dass man sich besser auf Pflegebedürftigkeit vorbereitet fühlt. 44% derjenigen, die angaben, sich nicht vorbereitet zu fühlen, wussten dennoch um die kostenlose Pflegeberatung und 40% kannten sogar Beratungsstellen in ihrer Gegend. Umgekehrt sind es nur gut 15% derjenigen, die sich vorbereitet fühlen, aber kein Wissen über Beratungsstellen haben. Eine mögliche Erklärung ist, dass jemand, der konkrete Erfahrungen mit Pflegebedürftigkeit gemacht hat, zu dem Schluss kommt, dass man auf solch einen gravierenden Einschnitt gar nicht vorbereitet sein kann. So lautet zumindest der Kommentar eines Befragten.

Eine andere Erklärung wäre, dass das Pflegesystem zu komplex und undurchschaubar ist, um sich ausreichend informiert zu fühlen. Dafür sprechen die Einschätzungen zur Verständlichkeit des deutschen Pflegesystems und dazu, ob man sich ausreichend zur Pflegeberatung informiert fühlt. 60 % der Befragten bewerten das Pflegesystem als „eher“ oder „überhaupt nicht“ verständlich, nicht ausreichend informiert fühlen sich 31%. Allerdings wissen mit über 60% die meisten, wohin sie sich dann wenden können. Beide Erklärungen unterstreichen die Wichtigkeit der Pflegeberatung.



**Abbildung 3: Einschätzung zur Verständlichkeit des Pflege-/Pflegeberatungssystems**

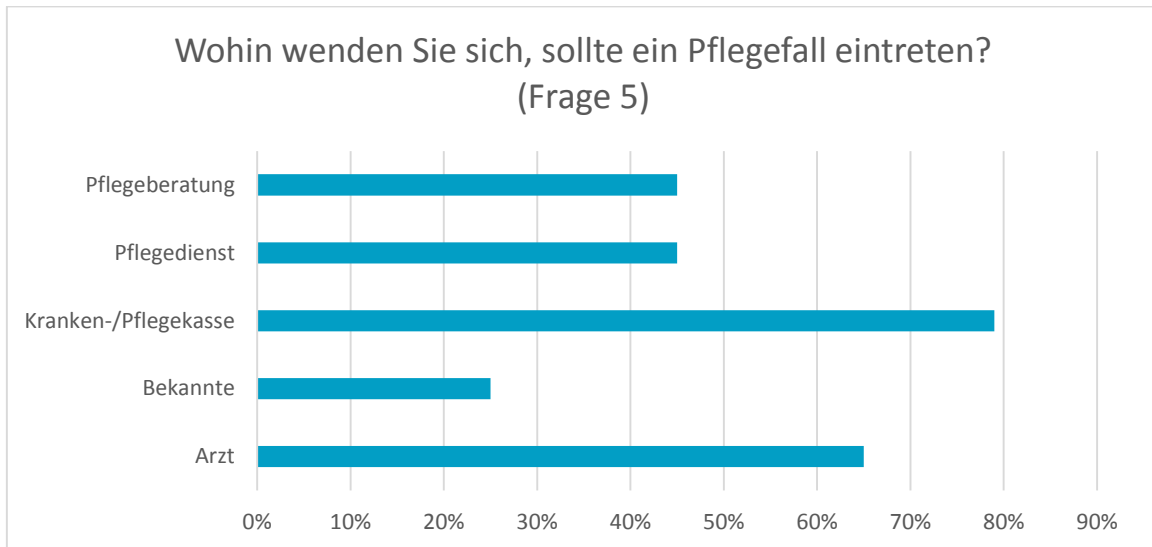
Die wichtigste Informationsquelle für Entwicklungen zum Thema Pflegebedürftigkeit ist mit knapp 70% das Internet, dicht gefolgt von Zeitung (66%) und Fernsehen (59%). Dabei fällt auf, dass sich mittlerweile auch die Menschen, die älter als 60 sind, primär online informieren.



**Abbildung 4: Nutzung von Medien als Informationsquelle zur Pflegebedürftigkeit**

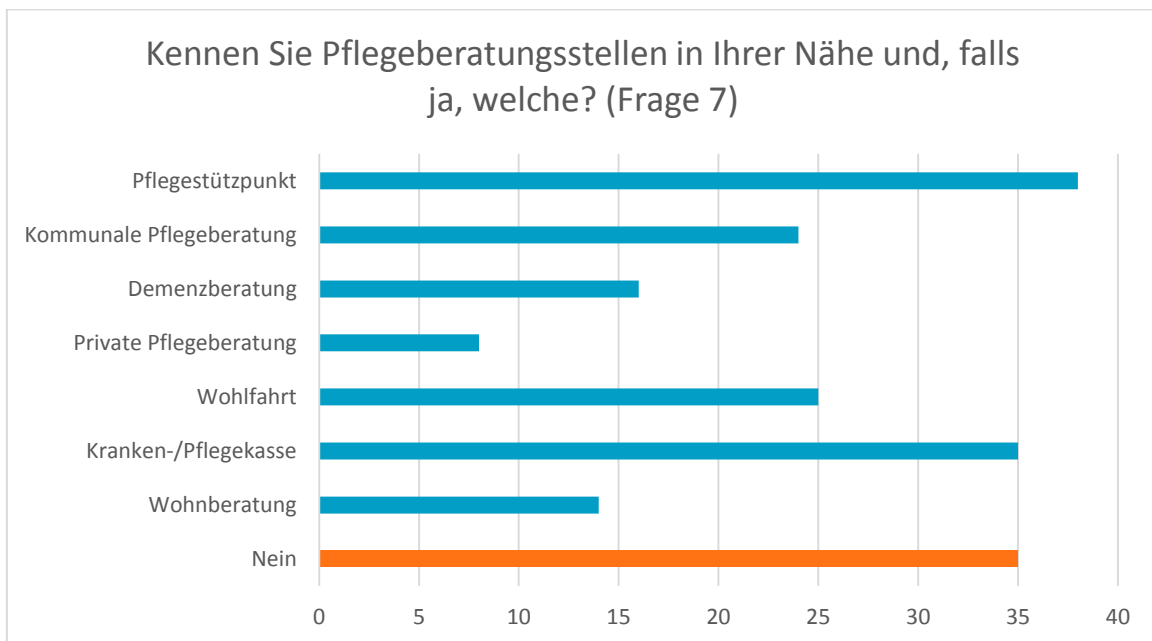
Die meisten Befragten wissen also, wohin sie sich im Bedarfsfall wenden können. Aber meinen die Befragten damit die in den Landesheimgesetzen vorgeschriebene neutrale Pflegeberatungsstelle? Lediglich 45% gaben explizit „Pflegeberatung“ an. Allerdings muss man relativieren, dass die meistgenannte Antwort mit 79% „Kranken-/Pflegekasse“ lautete und die Antragsteller über diesen Umweg laut Gesetz innerhalb von zwei Wochen einen Termin zur Pflegeberatung bekommen. Auch der „Arzt“ als erster Ansprechpartner wurde häufig genannt (65%), so dass man Hausärzte als Multiplikatoren verstärkt als Partner der Pflegeberater einbinden sollte. Relativ wenig Befragte (25%) wenden sich an Bekannte, um

von deren Erfahrungen zu profitieren. Ein soziales Umfeld kann demnach die professionelle Beratungs- und Versorgungsstruktur nicht ersetzen.



**Abbildung 5: Erste Anlaufstelle im Pflegefall**

Insgesamt sind Pflegeberatungsstellen immer noch relativ unbekannt. Über ein Drittel der Befragten gaben an, gar keine Beratungsstelle zu kennen. Die anderen zwei Drittel wurden weiterführend gefragt, welches Beratungsangebot welchen Anbieters sie kennen. Am bekanntesten sind demnach diejenigen der Wohlfahrtsverbände (25%), der Kranken- und Pflegekassen (35%) und die Pflegestützpunkte (38%). Dies ist angesichts dessen bemerkenswert, dass die „Pflegestützpunkt“ kein geschützter Begriff ist und diese regional sehr unterschiedlich umgesetzt werden. Trotz Fehlen einer einheitlichen Struktur an solchen Stützpunkten spricht der hohe Wert für Akzeptanz und Wiedererkennbarkeit des Begriffs. Dabei muss man diese Einschätzung allerdings hinsichtlich des hier befragten interessierten Publikums einschränken. Menschen, die sich näher mit dem Thema Pflegebedürftigkeit beschäftigen haben, wünschen sich aus ihrer Erfahrung heraus eine einheitliche Wiedererkennbarkeit der Pflegeberatungsstellen.

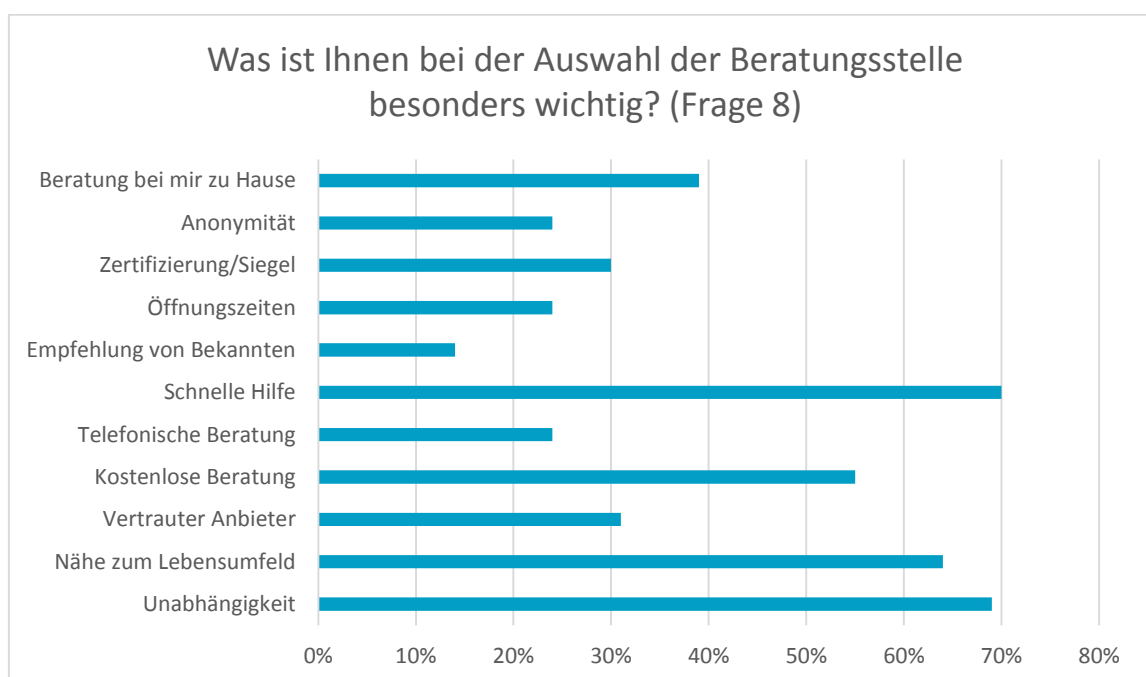


**Abbildung 6: Bekanntheit von Pflegeberatungsstellen**

a) **Erwartungen an Pflegeberatung**

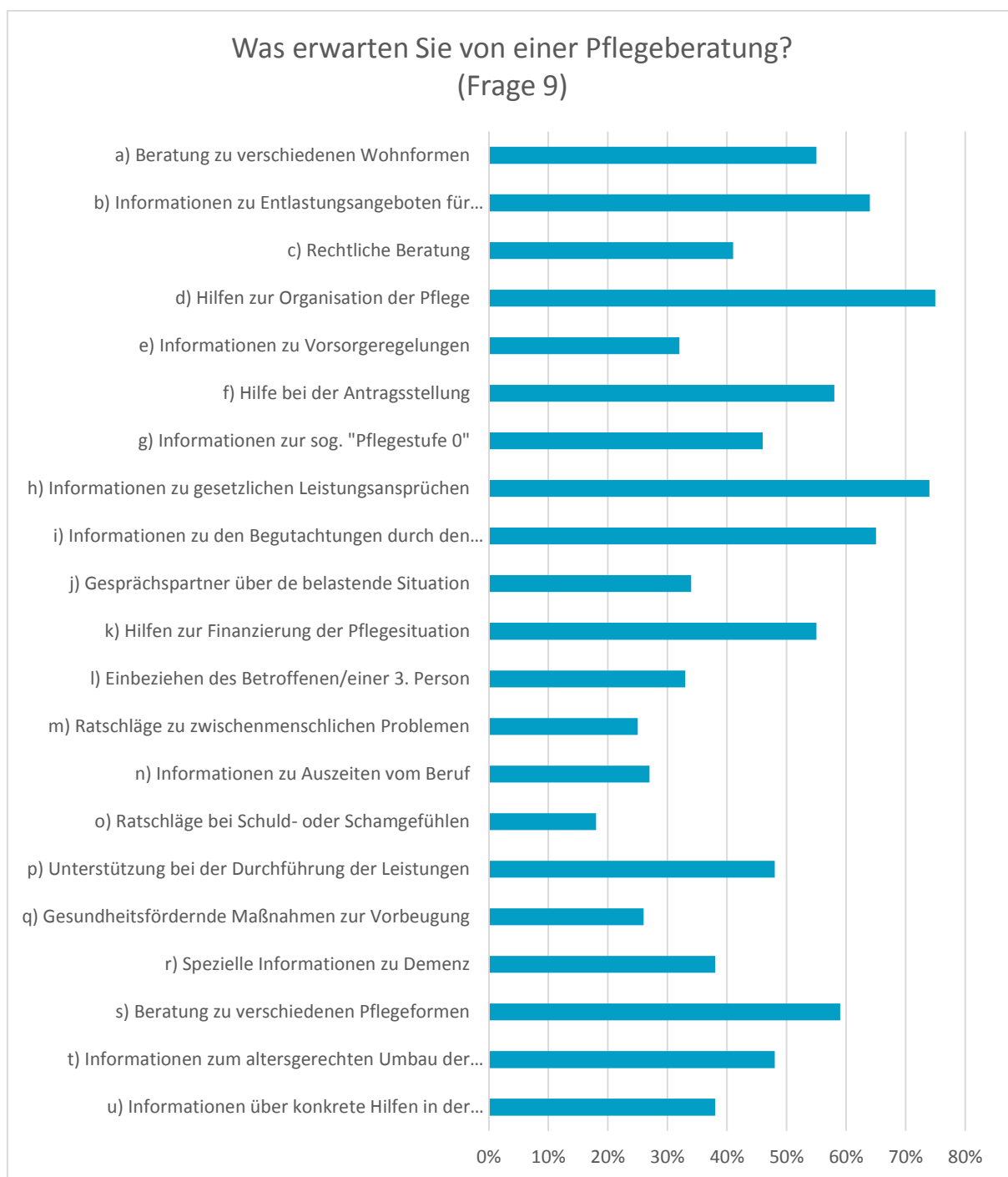
- Unabhängigkeit, Nähe zum Lebensumfeld und schnelle Hilfe sind den Befragten bei der Auswahl der Beratungsstelle am wichtigsten
- Inhaltlich erwarten die Befragten von einer Pflegeberatung vor allem Informationen zu finanziellen Themen (65%) und konkreten Hilfen (57%). Die Themenbereiche „Vorsorge“ (33%) und psychosoziale Hilfestellungen (28%) sind weniger wichtig.

Im zweiten Teil der Umfrage ging es um die Frage, was von einer Pflegeberatung erwartet und welche Leistungen als besonders wichtig eingestuft werden. Zunächst wurde danach gefragt, aufgrund welcher Kriterien man die Auswahl einer Beratungsstelle trifft. Unter den Antworten stehen vor allem „Nähe zum Lebensumfeld“ (64%), „Unabhängigkeit“ (69%) und „schnelle Hilfe“ (70%) als häufig genannte hervor. Weniger wichtig sind die „Erfahrungen von Bekannten“ (14%), die „Öffnungszeiten“ und die „anonyme“ oder „telefonische Beratung“ (alle 24%). Kundenorientierung läge demnach weniger in langen Öffnungszeiten oder der schnellen Kontaktaufnahme per Telefon. Wichtiger sind die Qualität der Beratung und die zeitliche Kürze, um einen wohnortsnahen Termin zu bekommen. Ideal wäre also eine dezentrale, ausreichend ausgebaute Struktur, die auch zugehende, also zu Hause aufsuchende, Beratung bietet.



**Abbildung 7: Kriterien der Auswahl einer Beratungsstelle**

Kernstück der Umfrage war die Frage nach den inhaltlichen Erwartungen an eine Pflegeberatung. Zu welchen Themen hätte man gerne Informationen oder welche Probleme sind besonders wichtig? In diesem Fragekomplex gab es insgesamt 21 Antwortmöglichkeiten. Am häufigsten wurden „Hilfen zur Organisation der Pflege“ (75%), „Informationen zu gesetzlichen Leistungsansprüchen“ (74%) und „Informationen zu Entlastungsangeboten für Angehörige“ (64%) genannt. Selten waren es die „Informationen zu Auszeiten vom Beruf“ (27%), „Ratschläge zu zwischenmenschlichen Problemen“ (25%) und „Ratschläge bei Schuld- oder Schamgefühlen“ (18%).



**Abbildung 8: Erwartung an eine Pflegeberatung**

Die Antwortmöglichkeiten wurden zur weiteren Auswertung fünf verschiedenen thematischen Gruppen zugeordnet:

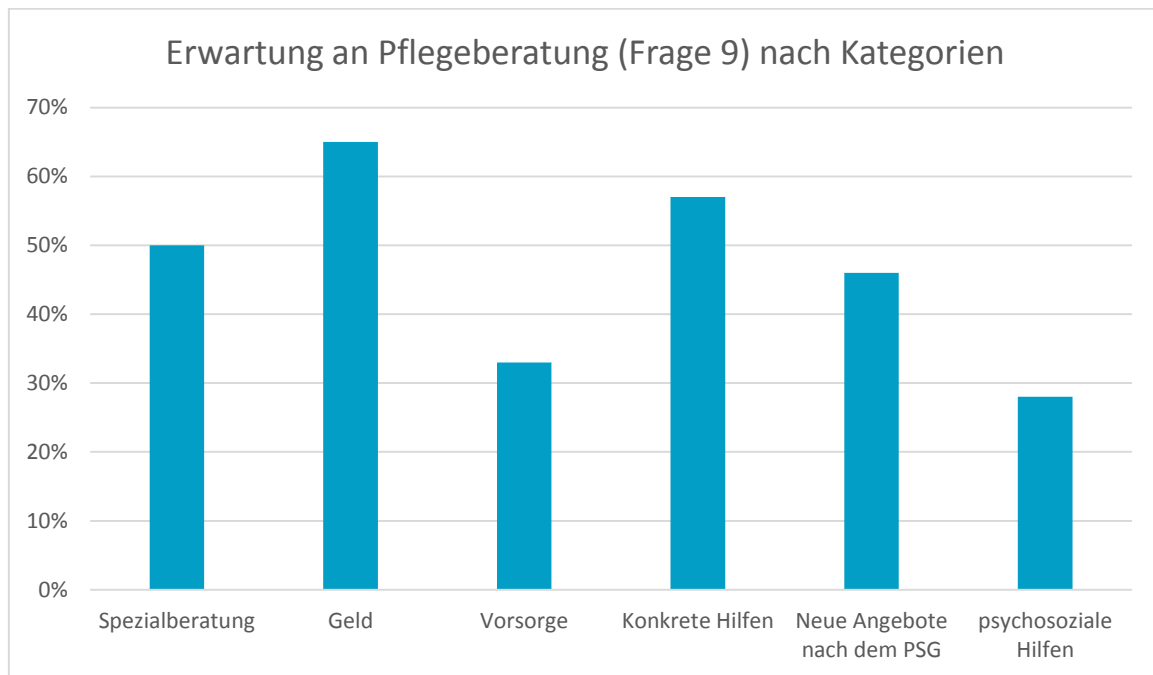
- spezielle Beratungsangeboten: Wohnformen, Demenz, s) Pflegeformen, t) altersgerechter Umbau
- Informationen zu Finanzierung: h) gesetzliche Leistungsansprüche, k) Finanzierung)
- Psychosoziale Hilfen: j) Gesprächspartner, l) Einbeziehen des Betroffenen, m) zwischenmenschliche Probleme, o) Schuldgefühle
- Vorsorge: c) rechtliche Beratung, e) Vorsorgeregelungen, q) gesundheitsfördernde Maßnahmen

- konkrete Hilfen: d) Organisation der Pflege, f) Hilfe bei Antragstellung, i) Begutachtungen durch MDK, p) Durchführung der Leistungen, u) Hilfen in der Nachbarschaft

Hinzu kommt eine sechste Gruppe, in der nur nach Angeboten nach dem seit dem 1. Januar 2015 gültigen Pflegestärkungsgesetz (PSG) gefragt wurde, um die Bekanntheit und das Interesse an den Neuerungen zu prüfen.

- Neue Angebote nach dem PSG: b) Entlastungsangebote für Angehörige, g) Pflegestufe „0“, n) Auszeit vom Beruf

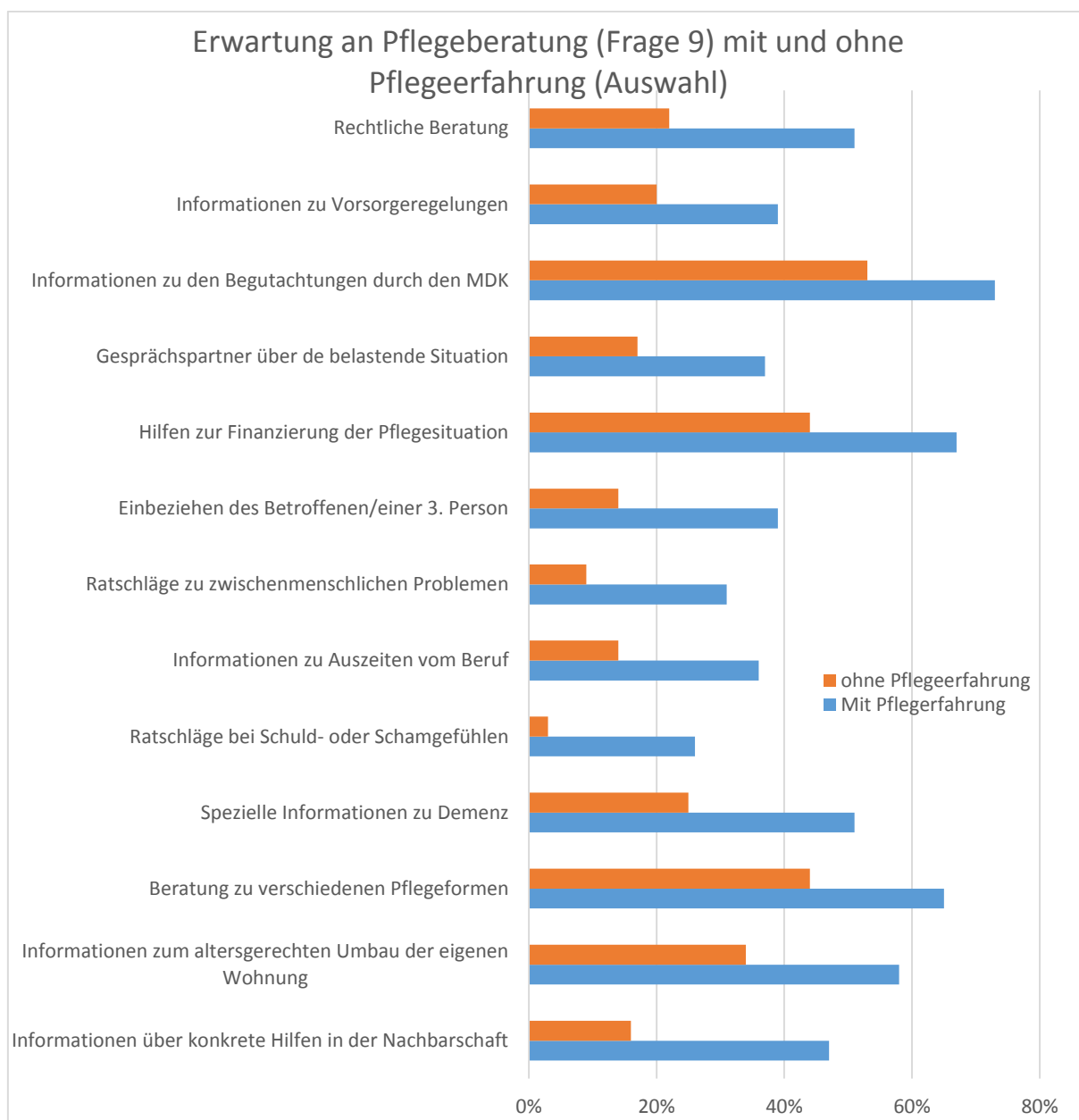
Die meisten Befragten erwarten Informationen zu finanziellen Fragen (65%) und zu konkreten Hilfen (57%). Vorsorge (33%) und psychosoziale Hilfestellungen (28%) sind weniger wichtig.



**Abbildung 9: Erwartung an die Pflegeberatung nach Kategorien**

Aufschlussreich ist es, wenn man die Antworten der Frage 9 nach Personengruppen näher analysiert. So ergeben sich deutliche Unterschiede je nachdem, ob der Befragte persönliche Erfahrungen in der Pflege gemacht hat oder nicht. Die meisten Kriterien werden von den pflegeerfahrenen Personen häufiger genannt, insbesondere psychosoziale Faktoren, die Frage nach der Begutachtung des MDK, nach Auszeiten vom Beruf oder der Finanzierung der Pflege. Dies sind Aspekte, die erst dann in ihrer Wichtigkeit eingeschätzt werden können, wenn sie akut werden. Auffällig ist aber auch, dass „Informationen zu Vorsorgeregelungen“ und zu „rechtlicher Beratung“ von pflegeerfahrenen Menschen als weit wichtiger eingestuft werden. Ein Beleg dafür, dass Vorsorgeinformationen meist erst diejenigen erreichen, die bereits betroffen sind. Gründe dafür, sich vorher nicht mit dem unangenehmen Thema zu beschäftigen, sind der BIVA aus ihrem Beratungsdienst hinlänglich bekannt („Darum kümmere ich mich, wenn ich mal alt bin.“).

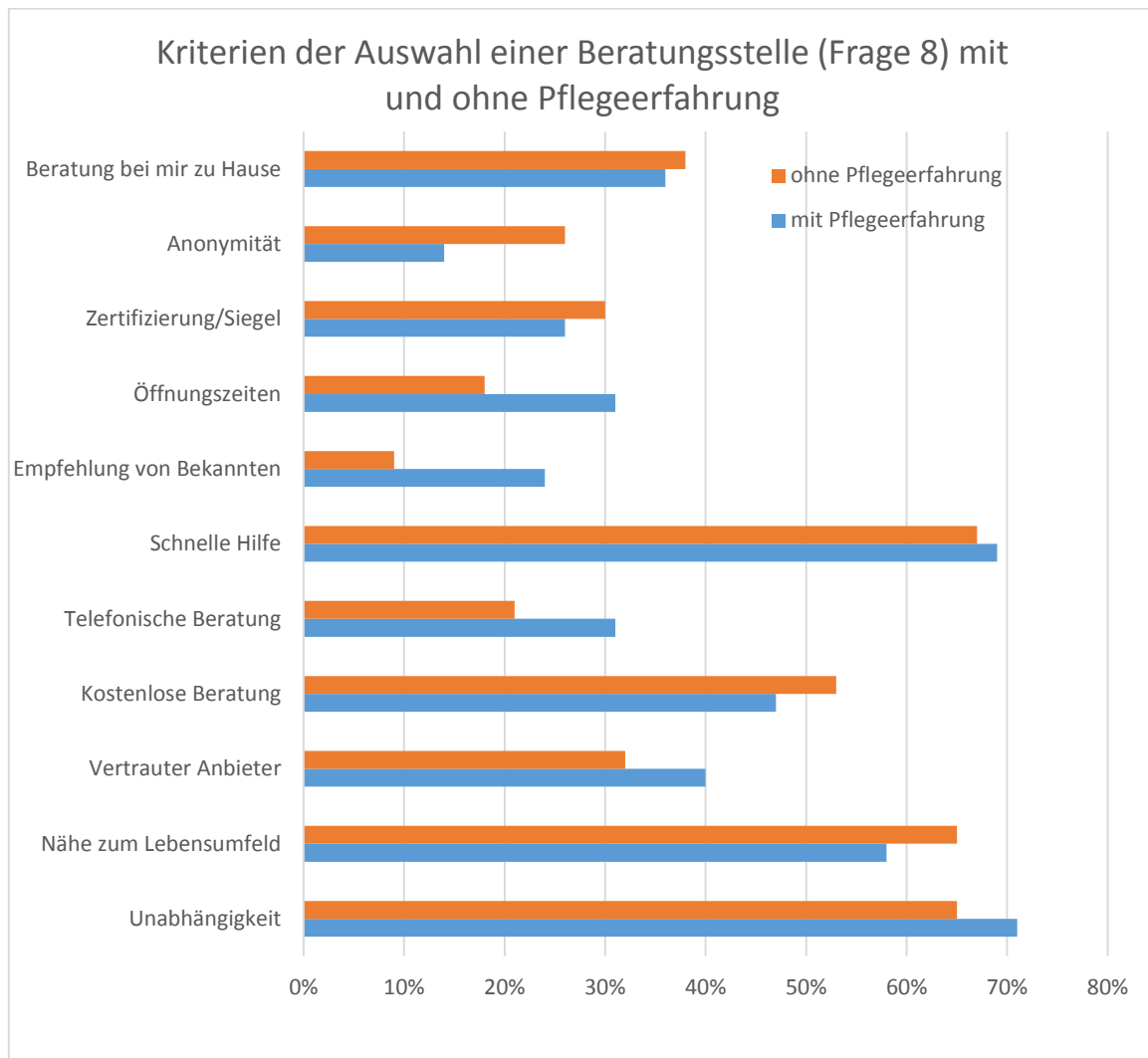




**Abbildung 10: Erwartung an die Pflegeberatung mit und ohne Pflegeerfahrung**

Die in Abb. 10 aufgeführten Kriterien sind diejenigen, die sich im Hinblick auf die Pflegeerfahrung der Befragten am meisten unterscheiden. Insgesamt messen die Pflegeerfahrenen aber allen Antwortmöglichkeiten von Frage 9 mehr oder zumindest gleich viel Gewicht bei. Im Hinblick darauf, was an einer Beratungsstelle besonders wichtig ist (Frage 8) gibt es dagegen auch Antworten, die bei denjenigen mit Pflegeerfahrung anders ausfallen. „Beratung bei mir zu Hause“ und „Nähe zum Lebensumfeld“ sind ihnen weniger wichtig, dafür steigt der Prozentsatz derer, die „telefonische Beratung“ und „Öffnungszeiten“ wichtig finden. Die Erreichbarkeit der Beratung steht für denjenigen, der etwa Pflege und Arbeit koordinieren muss, stärker im Vordergrund als die Hilfe vor Ort. Dies spricht dafür, dass die in der Pflege Erfahrenen der Möglichkeit mehr Gewicht einräumen, sich im Bedarfsfall mehrfach an die Beratungsstelle zu wenden. Bei den Anforderungen an die Qualität der Anbieter verschiebt sich die Gewichtung von „Zertifizierung/Siegel“ (26% mit Pflegeerfahrung, 30% ohne) hin zu „Empfehlung von Bekannten“ (24% mit Pflegeerfahrung, 9% ohne) und „Vertrauter Anbieter“ (40% mit Pflegeerfahrung,

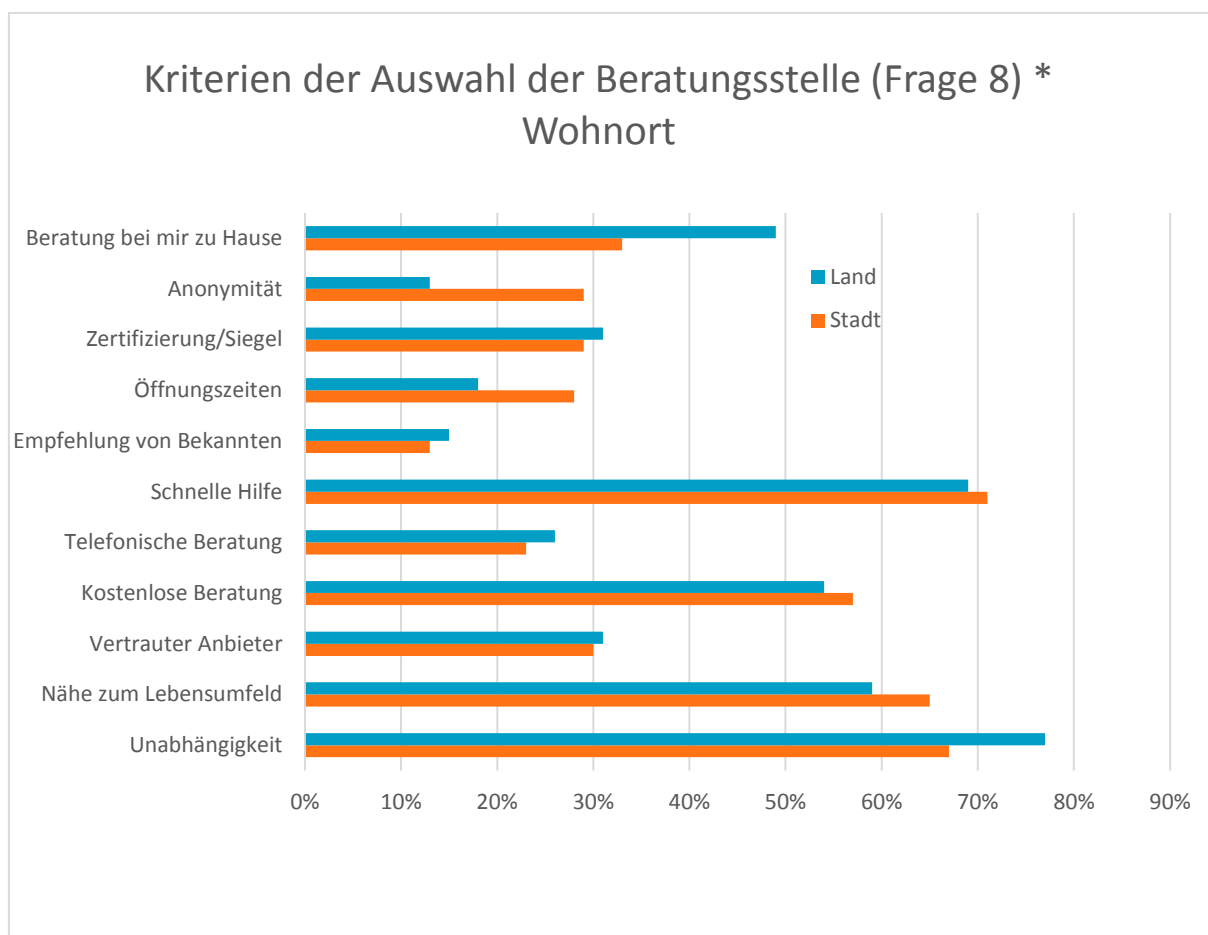
32% ohne). Tendenziell wird also eher „weichen“ Faktoren wie Vertrauen in einen Anbieter und Empfehlungen vertrauenswürdiger Personen mehr Wert im Gegensatz zu offiziellen Qualitätsbegutachtungen eingeräumt. Die Bedeutung von „Unabhängigkeit“ nimmt noch einmal zu und unter den Befragten mit Pflegeerfahrung der Spitzenwert (71% mit Pflegeerfahrung, 65% ohne Pflegeerfahrung).



**Abbildung 11: Auswahlkriterien der Beratungsstelle mit und ohne Pflegeerfahrung**

### Wohnort

Die Kriterien der Auswahl der Beratungsstelle werden auch wohnortabhängig anders gewichtet. So legen Menschen, die auf dem Land wohnen, mehr Wert auf eine unabhängige (Land 77%, Stadt 67%) und auf eine zugehende Beratung zu Hause (Land 49%, Stadt 33%). Den Menschen in der Stadt sind dagegen die Öffnungszeiten (Stadt 28%, Land 18%) und die Möglichkeit, anonym beraten zu werden (29% Stadt, 13% Land), wichtiger.



**Abbildung 12: Auswahlkriterien der Beratungsstelle auf dem Land und in der Stadt**

Auf dem Land legt man insgesamt mehr Wert auf Vorsorge: 69% statt 58% haben eine Vorsorgevollmacht, 72% statt 61% eine Patientenverfügung und 64% im Gegensatz zu 49% mit den Angehörigen gesprochen. Außerdem gaben 49% (Stadt 36%) „Rechtsberatung“ und 38% (Stadt 29%) „Informationen zu Vorsorge“ als Erwartung an eine Pflegeberatung an (Frage 8). Fragen des Wohnorts sind auf dem Land ebenfalls wichtiger, vielleicht aufgrund der weiteren Wege (Beratung bei mir zu Hause 49 statt 33%, „Informationen zu verschiedenen Wohnformen“ 67 zu 48%).

#### Alter

Die Personengruppe der über 60-Jährigen zeigte sich erwartungsgemäß besser vorbereitet (70%, alle jüngeren 40%). Bei der Frage nach Kenntnissen über kostenlose Pflegeberatung (77%, alle jüngeren 49%) und nach konkreten Beratungsstellen in der Nähe bestätigte sich diese Selbsteinschätzung. Vorsorgethemen, wie „rechtliche Beratung“, „Informationen zu Vorsorgeregulungen“, aber auch „Wohnberatung“ sind den über 60-Jährigen entsprechend weniger wichtig.

Personen, die älter als 60 sind, messen dem Vertrauensverhältnis zu einem bestimmten Anbieter größere Bedeutung bei. 44% dieser Gruppe finden dies besonders wichtig, bei den Unter-60-Jährigen sind es lediglich 13%. Die Begutachtungen des MDK werfen ebenfalls mehr Fragen auf, 75% gaben dies an (unter 60: 52%). Bemerkenswert ist noch, dass es bei der Internetnutzung keinen Unterschied gab. Sogar 1% mehr (69% statt 68%) der Menschen über 60 nutzen das Medium, um sich zu Pflegethemen zu informieren.

## Geschlecht

Die befragten Männer zeigten sich in ihren Antworten mehr an Fakten orientiert. So verfügen 67% über eine „Vorsorgevollmacht“ (Frauen 68%), 70% über eine Patientenverfügung (Frauen 61%) und mit 42% legten überdurchschnittlich viele Wert auf eine zertifizierte Beratungsstelle (Frauen 22%). Frauen haben hingegen häufiger klärende Gespräche geführt (58%, Männer 49%). Vielleicht liegen die Hauptunterschiede aber auch daran, dass Frauen häufiger pflegen. Frauen haben insgesamt mehr konkretes Wissen über Pflegeberatungen in der Nähe. Zudem interessieren sie sich mehr für Auszeiten vom Beruf (33%, Männer 19%) oder Ansprüche auf gesetzliche Leistungen (81%, Männer 63%).

## Zusammenfassung

Das deutsche Pflegesystem wird von der Mehrzahl der Befragten als unübersichtlich und komplex wahrgenommen. Die Komplexität bestätigt sich auch in den großen Unterschieden zwischen den Angaben derer, die konkrete persönliche Pflegeerfahrung haben, und denen, die sich theoretisch damit auseinandergesetzt haben. Dabei hat die Umfrage allerdings auch eine große Bandbreite an Themen und Gewichtungen ergeben. Unterschiede ergeben sich je nachdem, ob die Befragten auf dem Land oder in der Stadt lebten, in welchem Alter sie waren oder welcher Themenbereich gerade akut war. Insbesondere die Themen Demenz und Wohnen bei Pflegebedürftigkeit bringen ihre speziellen Anforderungen und Probleme mit sich.

Der Pflegeberatung kommt dabei ein hoher Stellenwert zu, muss sie doch Antworten auf verschiedenste Fragen bieten oder zumindest an die richtige Stelle weiterverweisen. In Anbetracht der heterogenen Angebote, Anbieter und Möglichkeiten wünschen sich die meisten „Unabhängigkeit“ von einer Pflegeberatungsstelle. Dass es schwer zu bestimmen und zu kontrollieren ist, wann eine Beratung „wirklich“ unabhängig sein kann, wurde in den Kommentaren der Befragten deutlich. Dort wurden so unterschiedliche Maßnahmen wie „konkrete Kontrollen“ der Beratungsstellen bis hin zu einer „aussagefähigen und übersichtlichen Darstellung zu Pflegestufen, Finanzierung“ sowie zur selbstständigen Weiterverarbeitung geeigneter Aufbereitung der MDK-Prüfberichte gefordert. Auffällig war die mit 25% hohe Anzahl an Kommentaren und Vorschlägen, die geäußert wurden: das Thema wird häufig emotional diskutiert und es gibt eine Vielzahl an Spezialproblemen.

Verbesserungswürdig sind sicherlich die Einheitlichkeit und der Bekanntheitsgrad der regional sehr verschiedenartigen Beratungsstruktur in Deutschland. Ein wiedererkennbarer Begriff – sei es „Pflegestützpunkt“ oder ein anderer –, ein Logo oder eine Telefonnummer wurden wiederholt gefordert. Die Aufgabe, zum Thema Pflegebedürftigkeit allgemein zu informieren und als erste Anlaufstelle bei plötzlicher Pflegebedürftigkeit zu dienen, übernehmen die Pflegeberatungsstellen momentan nicht, auch wenn dies gefordert wurde: Haupt-Informationsquelle ist das Internet und die meisten wenden sich zunächst an die Kassen und den Hausarzt.