

## Pflegequalitätsoffensive: Ergebnisse der Gemeinsamen Befragung in Nürnberger Pflegeheimen im Juni 2019

### 1. Vorbemerkung

Die Gemeinsame Kundenbefragung ist ein Baustein der „Nürnberger Pflegequalitätsoffensive“ (PQO). Diese ist als langfristig angelegte, strategische Maßnahme des Sozialreferats der Stadt Nürnberg gemeinsam mit den Trägern der Wohlfahrtspflege als Einrichtungsträger und privater Pflegeeinrichtungen zur Verbesserung der Pflegequalität und der öffentlichen Wahrnehmung der Pflege in Nürnberg konzipiert.

Sozialpolitischer Hintergrund ist, dass die Kommune ihren möglichen Handlungsspielraum im Bereich der Pflege möglichst gut nutzen ausgestalten will. Ein „direkter Zugriff“ der Stadt auf die Qualität der Pflege besteht nur in den Einrichtungen, die die Stadt selbst betreibt (NürnbergStift). Doch um insgesamt eine „Niveauanhebung“ in der Pflege zu erreichen, bedarf es gemeinsamer Anstrengungen aller Betreiber und Akteure. Insbesondere diese gemeinsame Haltung zu erzeugen, ist ein wesentliches Ziel der PQO.

### 2. Erhebung und Rücklauf

Der Erhebungszeitraum erstreckte sich auf den gesamten Juni 2019. Beteiligt haben sich 33 Heime (von 54), diese repräsentieren geschätzt ca. 3.600 Bewohnerinnen und Bewohner (Anzahl Pflegeplätze).

Um den Aufwand für die beteiligten Heime möglichst gering zu halten, hat das Seniorenamt die gesamte „Logistik“ übernommen, d.h. die Produktion und Verteilung der Antwortboxen, Pappaufsteller, Antwortkarten und Info-Blätter.

Den Rücklauf der Befragung zeigt die nachfolgende Tabelle. Demnach haben sich grob geschätzt 4 % der Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen in Nürnberg an der Befragung beteiligt. Die die Anzahl Personen in den weiteren Personenkategorien nicht bekannt ist, kann der Rücklauf hier gar nicht quantitativ geschätzt werden (er dürfte aber kaum über den genannten 4 % liegen).

*Rücklauf: PQO – Gemeinsame Befragung in Nürnberger Pflegeheimen*

<b>Personenkategorie</b>	<b>Gesamt</b>	<b>"Positiv" ausgefüllt</b>	<b>"Negativ" ausgefüllt</b>
Bewohner/innen	<b>146</b>	129	120
Angehörige	<b>215</b>	199	185
Mitarbeiter/innen	<b>106</b>	89	103
Sonstige	<b>34</b>	31	26
<i>Bewohner/innen + Angehörige</i>	<b>18</b>	15	18
<i>Ohne Kennzeichnung</i>	<b>21</b>	13	11
SUMME	<b>540</b>	476	463

Deutlich nach Ende der Erhebung wurden noch weitere Karten von den Einrichtungen zurückgeschickt, die jedoch leider nicht mehr in der Auswertung berücksichtigt werden konnten: 27 Bewohnerinnen und Bewohner, 17 Angehörige, 1 Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterin sowie 6 „Sonstige“ und Doppelkategorien.

Nicht zu verschweigen ist, dass die Beteiligung insgesamt eher niedrig ausfiel, trotz umfangreicher „Werbemaßnahmen“ bei den Einrichtungen und Trägern und der Planung und Abstimmung aller Schritte in der Arbeitsgruppe. Es stellt sich mithin die Frage nach den Gründen hierfür:

- > Zunächst muss im Blick gehalten werden, dass es sich bei der Befragung um Neuland handelt: bislang ist noch keine derartig konzertierte Befragung in Nürnberger Pflegeheimen durchgeführt worden.
- > Dazu kommt, dass die Arbeitsgruppe den Einrichtungsleitungen mit Absicht keine engen Vorgaben für die Durchführung der Befragung geben wollte. Damit sollte ein möglichst großer Handlungsspielraum für die Heime gewährleistet bleiben. Dass dieses Vorgehen eine gewisses „Wagnis“ darstellt, hat die Arbeitsgruppe in Kauf genommen. Einen deutlich höheren Rücklauf hätte man wohl nur mit umfangreicheren Maßnahmen erzielen können (z.B. direkte Anschreiben der Angehörigen durch die Einrichtungen, stärkeres „Kontrollieren“ von außen etc.); dies erschien bei diesem „ersten Versuch“ nicht angemessen.
- > Außerdem könnte es sein, dass manche Einrichtungen und Träger den Zweck der Aktion, die Verbesserung des Images der stationären Pflege, in Frage gestellt haben.

Nichtsdestotrotz glaubt die Arbeitsgruppe, dass auch mit einem signifikant höheren Rücklauf sich keine wesentlich anderen Tendenzen offenbart hätten und dass mit der Befragung und den Ergebnissen ein erstes „Etappenziel“ auf dem Weg zu einer „realistischeren“ Darstellung der Verhältnisse in den Nürnberger Pflegeheimen erreicht werden konnte.

### **3. Auswertung der Befragung**

Die Arbeitsgruppe hat sich darauf verständigt, keine gesonderten Auswertungen nach einzelnen Heimen vorzunehmen. Der Grund besteht vorrangig in der Zielsetzung der Befragung, nämlich ein „übergreifendes“ Stimmungsbild zur stationären Pflege in Nürnberg zu gewinnen.

Eine erste Gesamtsichtung des Rücklaufs fand kurz nach Beendigung der Erhebungsphase am 5.7.19 statt. Dabei wurden die eingegangenen Karten nach den vier angegebenen Personengruppen sortiert: „Bewohner/in“, „Angehörige/r“, „Mitarbeiter/in“ und „Sonstige“. Im Anschluss an dieses Treffen haben Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Arbeitsgruppe die einzelnen Gruppenkategorien gesondert ausgewertet.

Da die Befragung von vornherein nicht als Repräsentativerhebung gedacht war, lassen sich auch keine „objektiven“ Daten daraus ermitteln. Insbesondere ist es z.B. nicht möglich, eine Quote der „zufriedenen Bewohner“ o.ä. quantitativ abzuleiten.

#### **3.1 Bewohnerinnen und Bewohner**

Insgesamt flossen 216 Aussagen der Bewohnerinnen und Bewohner in die Auswertung. Es gab 110 positive und 106 negative Aussagen, d.h. „Zufriedenheit“ und „Kritik“ hält sich in etwa die Waage. Für positive und negative Aussagen wurden getrennte Kategorien gebildet.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Bewohnerinnen und Bewohner besonders das Pflegepersonal (47 Nennungen), die gesamte Einrichtung (35 Nennungen), die soziale Betreuung (32 Nennungen) und auch die Verpflegung (23 Nennungen) sehr loben. Eine weitere bedeutsame Kategorie ist „Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft allgemein“ (23 Nennungen); dazu kommen diverse Einzelaspekte wie z.B. schöne Anlagen, Nähe zu Parks, Sauberkeit etc.

Negativaussagen bezogen sich weitaus am häufigsten auf die Speiserversorgung (43 Nennungen) und das Personal (40 Nennungen). Bei der „Speiserversorgung“ wurde am häufigsten die Qualität der Speisen moniert (23 Nennungen), beim Personal am häufigsten „zu wenig Personal“ (22 Nennungen); weit dahinter folgenden Aussagen, die sich auf das Verhalten des Personals beziehen. Weitere kritische Äußerungen beziehen sich demgegenüber lediglich auf eine Vielfalt von Einzelaspekten.

Fazit:

- > Es zeigt sich, dass einzelne Aspekte des Heimlebens sowohl positiv als auch kritisch bewertet werden: insbesondere gilt dies für die Speisenversorgung und das Pflegepersonal (wobei besonders der Mangel an Personal kritisch gesehen wird und weniger das Verhalten).
- > Insgesamt ist die „Positivseite“ differenzierter und es wird auch deutlich, dass ein großer Teil der Bewohnerinnen und Bewohner sich in der Einrichtung wohlfühlt und mit den Aspekten des Heimlebens insgesamt durchaus zufrieden ist.
- > Beispiele für Positivaussagen, die aus Sicht der Arbeitsgruppe hervorgehoben werden können, sind folgende:
  - „Ich freue mich, dass ich hier sein darf“
  - „Vielen Dank für alles“
  - „Bewohner werden mit viel Gefühl und Liebe behandelt“

### 3.2 Angehörige

Auf der Grundlage von 199 Rücklaufkärtchen mit insgesamt 445 positiven Äußerungen wurden 15 Kategorien gebildet. Dabei benennen die Hälfte den guten Umgangston, die angenehme Atmosphäre und die Hilfsbereitschaft im Heim als positiv (103 Nennungen). Auch die lobende Erwähnung des Pflegepersonals sticht heraus (75 Nennungen). Danach folgen, mit fast identischen Zahlen, die soziale Betreuung (also Freizeitgestaltung und Angebote, 50 Nennungen), außerdem die Lage und Umgebung des Heims (47 Nennungen) sowie die Gebäude- und Zimmerausstattung (46 Nennungen). In etwa gleich oft wurden genannt wurden die Bereiche Reinigung und Sauberkeit (33 Nennungen), Küche/Essen/Cafeteria (32 Nennungen) sowie die Pflegequalität (28 Nennungen). Darüber hinaus haben die Angehörigen auch einen Blick auf Besonderheiten, etwa wenn die Einrichtung regelmäßig eine Heimzeitung publiziert.

Kritische Anmerkungen waren verteilt auf 185 Karten mit insgesamt 375 verschiedenen Aussagen. Diese wurden in sieben verschiedene Kategorien eingeteilt. Die weitaus meisten kritischen Aussagen bezogen sich auf die Pflege (47%); weit dahinter folgen die Kategorien „Küche/Speiseversorgung“ (12%), „Sonstiges“ (12%), „Soziale Betreuung“ (11%), „Hauswirtschaft“ (8%), Hauswirtschaft (7%) und „Verwaltung“ (1%).

Fazit:

- > Im Vergleich zu den Bewohnerinnen und Bewohnern beurteilen die Angehörigen die Einrichtungen „differenzierter“, d.h. es werden quantitativ mehr Aspekte, positiv wie auch negativ, benannt.
- > Auch von den Angehörigen wird das Thema „Personal“ gleichermaßen positiv als auch kritisch gesehen. Positive Aussagen zum Personal sind allerdings häufiger als kritische Bemerkungen.
- > Insgesamt überwiegen auch bei den Angehörigen insgesamt positive Nennungen gegenüber kritischen Äußerungen. Folgende Beispiele illustrieren die Zufriedenheit von einzelnen Angehörigen sehr schön:
  - „Ich würde mich auch selbst so versorgen lassen“
  - „Sehr nettes Personal, schöner Garten und eine zufriedene Omi. Danke!“
  - „Man kann sich drauf verlassen, dass die Angehörigen gut aufgehoben sind“

### 3.3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtungen sind insgesamt 106 Karten ausgefüllt worden. darunter befinden sich 89 Positivaussagen und 103 Negativaussagen. Für positive und negative Wertungen wurden jeweils unterschiedliche Kategorien gebildet.

Die weitaus meisten positiven Aussagen beziehen sich auf „Kommunikation/Teamarbeit“ (52%) sowie (allgemein positive) „Bewertung der Einrichtungen“ (21%); weitere Kategorien sind „Diverses“ (10%), „Bewohner“ (6%), „Rahmenbedingungen/Dienstplan“ (6%), „Obst“ (3%) und „Demenzkonzept“ (2%).

Bei den negativen Aussagen bezogen sich deutlich die meisten Nennungen auf „Personal und Gehalt“ (33%). Dahinter rangieren eine Vielzahl weiterer Kategorien: „Spezielles“ (12%), „Vorgesetzte, Leitung, Transparenz“ (10%), „Kommunikation“ (9%), „Bewohner“ (7%) u.a.

Fazit:

- > Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben insgesamt etwas mehr kritische als positive Anmerkungen gemacht. Darin spiegelt sich auch die schwierige Lage für die Pflegekräfte im Arbeitsalltag wider.
- > Deutlich am häufigsten positiv werden gute Kommunikations- und Teamstrukturen hervorgehoben, bei den kritischen Aussagen überwiegen die Hinweise auf die ungünstigen Rahmenbedingungen (Personalknappheit, Gehaltsstrukturen).
- > Auch bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind manche Kategorien sowohl positiv als auch negativ besetzt (z.B. Kommunikation).

### **3.4 Sonstige**

Hierunter fallen Antwortkarten, bei denen Bewohner(in) und Angehörige die Karte gemeinsam ausgefüllt haben (18 Karten), externe Personen, d.h. vor allem Dienstleister der Einrichtung (34 Karten) sowie Personen ohne Kennzeichnung einer Gruppenkategorie (21 Karten). Aufgrund der niedrigen Fallzahlen und der Heterogenität der Gruppen sind quantitative Auswertungen wenig aussagekräftig. Es kann daher lediglich ein Eindruck von den Antworttendenzen wiedergegeben werden.

Bei Bewohnerinnen und Bewohnern mit Angehörigen gibt es für die verschiedenen Leistungsbereiche Lob, aber auch Verbesserungsvorschläge. Es wird gesehen, dass die Mitarbeitenden ihr Bestes unter den herrschenden Rahmenbedingungen geben. Wünschenswert wären jedoch Schulungen zu spezifischen Themen (z.B. Wohlbefinden, Demenz). Auch im Bereich der Kommunikation zu den Angehörigen und Bewohnerinnen und Bewohnern müsste etwas getan werden.

Bei den „sonstigen“ Personen sowie Personen ohne Kennzeichnung zeigt sich, dass der Heimalltag durchaus positiv gesehen wird und Angebote auch von Außenstehenden der Einrichtung gerne angenommen werden. Auf Ausstattung und Infrastruktur wird Wert gelegt, wobei auch konkrete Verbesserungen vorgeschlagen werden. Es gibt Verständnis für die Mitarbeitenden und deren Arbeit. Negativ werden eher die Rahmenbedingungen und die dadurch entstehenden Probleme gesehen.

## **4. Zusammenfassung und Ausblick**

Wenn man die Aussagen und Bewertungen der einzelnen Personengruppen zusammenfasst, ergibt sich folgendes Bild:

- > Insgesamt überwiegt bei Bewohnerinnen und Bewohnern sowie den Angehörigen tendenziell eine positive Bewertung des Lebens im Heim. Besonders die „eigentlich Betroffenen“, d.h. die Bewohnerinnen und Bewohner, loben am häufigsten das Personal und die gesamte Einrichtung als solche.
- > Angehörige haben sich oft sehr umfangreich geäußert. Darin drückt sich auch ihr persönliches Verantwortungsbewusstsein gegenüber den pflegebedürftigen Familienangehörigen aus. Auch bei den Angehörigen überwiegt eine positive Sichtweise.
- > Einzelne Versorgungsbereiche werden positiv wie auch kritisch gesehen. So wird das Essen bzw. die Verpflegung sowohl gelobt als auch kritisiert, ebenso das Personal und andere Bereiche. Es gibt also keine „eindeutigen“ Faktoren, die das Leben im Heimalltag grundsätzlich bestimmen.

- > Beim Personal finden sich mehr kritische Äußerungen, was nicht zuletzt auch die Aussagen zum Personalmangel von den Bewohnerinnen und Bewohnern und den Angehörigen widerspiegelt. Besonders bedeutsam sind für Mitarbeitende gute Kommunikations- und Teamstrukturen.

Die Befragung zeigt also sehr eindeutig, dass unter den gegebenen schwierigen Rahmenbedingungen sehr gute Arbeit geleistet wird, die auch von den Betroffenen wahrgenommen und geschätzt wird. Damit wird das mitunter verzerrte Bild von den Zuständen in der stationären Pflege korrigiert, das oft durch öffentliche Berichterstattung über Pflegemängel und Skandale gezeichnet wird.

Es ist zweifellos notwendig, dass die Qualität der Pflege auch von externen Institutionen, z.B. der Heimaufsicht, geprüft werden muss. Ein Pflegeheim ist ein „sensibler Ort“, in dem die Freiheit und Individualität der Bewohnerinnen und Bewohner auf dem Spiel steht. Doch durch die Prüfungen wird in der Praxis auch ein hoher Druck ausgeübt, der mitunter zu Ängsten bei den Beschäftigten führt. Eine prägnante Aussage bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verdient deshalb hervorgehoben zu werden: „Bei Kontrollen durch die FQA entsteht immer ein Gefühl des Schuldigseins (ähnlich wie bei Polizei)“. Diese Aussage illustriert, in welchem hohen Maße die Pflegekräfte um das Wohl der Pflegebedürftigen besorgt sind.

Die Befragung zeigt dagegen, dass der Heimalltag von negativen Auswüchsen keineswegs geprägt ist. Im Gegenteil – es besteht eine hohe Wertschätzung und Zufriedenheit der pflegebedürftigen Menschen mit ihrer Einrichtung insgesamt und den dort arbeitenden Menschen, die tagtäglich ihr Bestes geben, um ihnen ein lebenswertes Zuhause zu bieten.