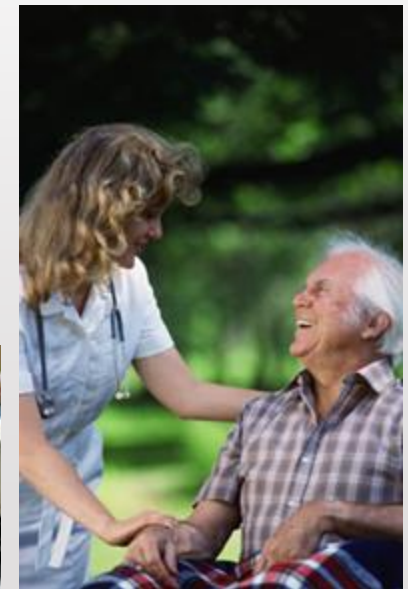


Deutscher Altenpflege Monitor

Passt Ihr Angebot auch morgen noch zur Nachfrage?

Veränderung der Kundenwünsche
aus fünf Jahren Deutscher
Altenpflege-Monitor

Juni 2010



Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

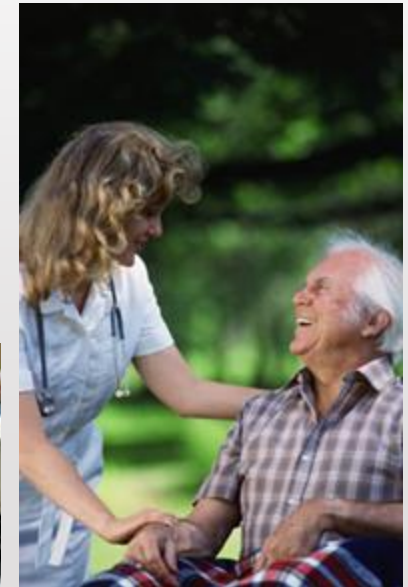
- Der Deutsche Altenpflege-Monitor ist eine Gemeinschaftsstudie der Evangelischen Heimstiftung, Vincentz-Network und Konzept & Markt.
- Seit 2005 wird regelmäßig das Image der Altenpflege in der Bevölkerung erhoben.
- Verschiedene Brennpunktthemen beleuchten aktuelle Fragestellungen, z.B.
 - Alternative Wohnformen
 - Dienstleistungen in der Häuslichen Pflege
 - Betreutes Wohnen
 - Die Situation der Mitarbeiter in der Altenpflege

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

- Methode: Telefonische Befragung
- Durchführung: Konzept & Markt, Wiesbaden
- Zielgruppen: Bevölkerung ab 50 Jahren
- Erhebungszeitraum: Frühjahr des jeweiligen Jahres
- Stichprobe: Jährlich 500 Personen, repräsentativ für die deutschsprachige Bevölkerung ab 50 Jahren
- Analyse und Konzeption: Konzept & Markt, Wiesbaden

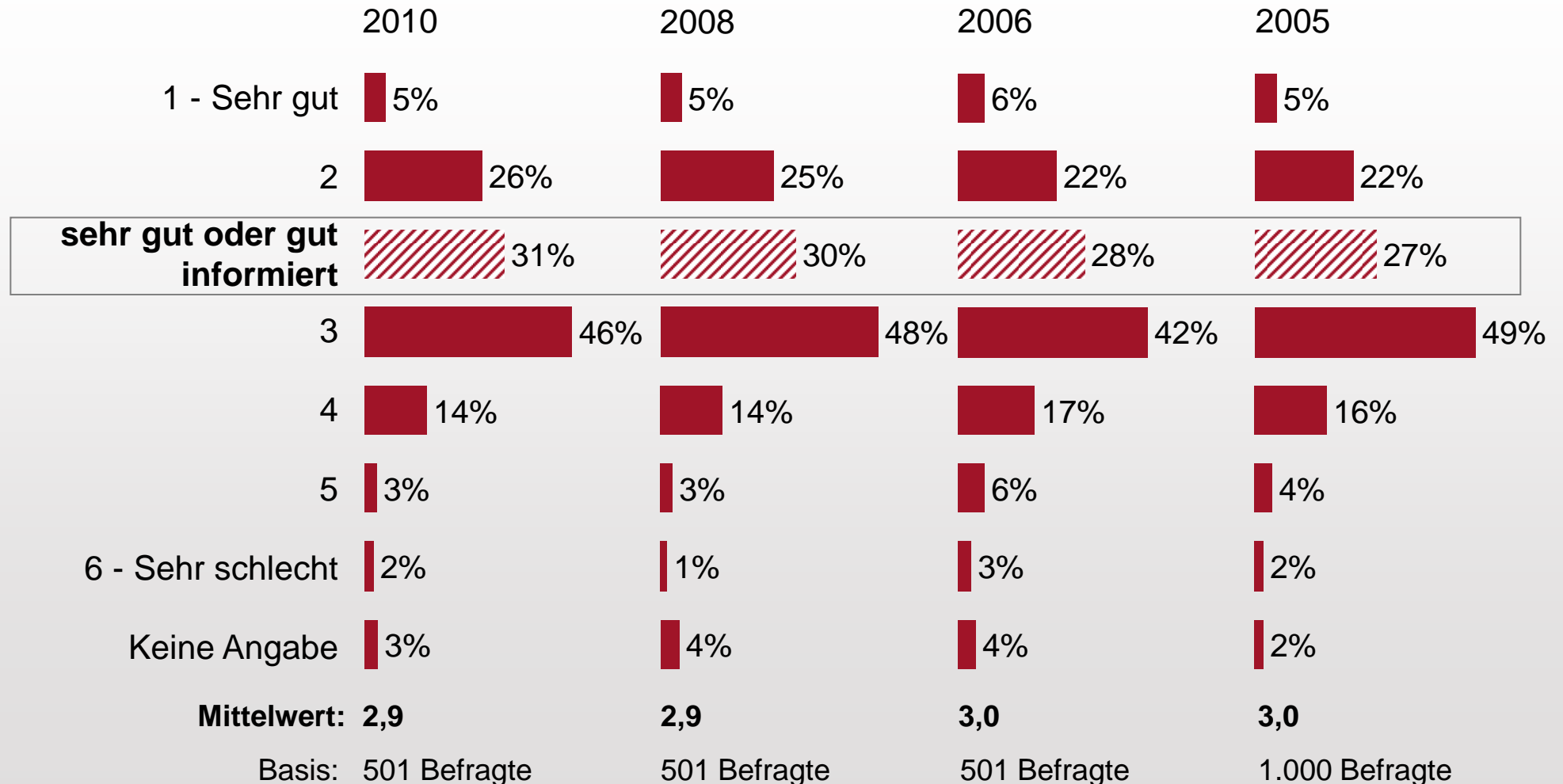
Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

1. Geplante und getätigte Vorsorgemaßnahmen
2. Image der Altenpflege
3. Anforderungen an das Seniorenwohnen
4. Fazit



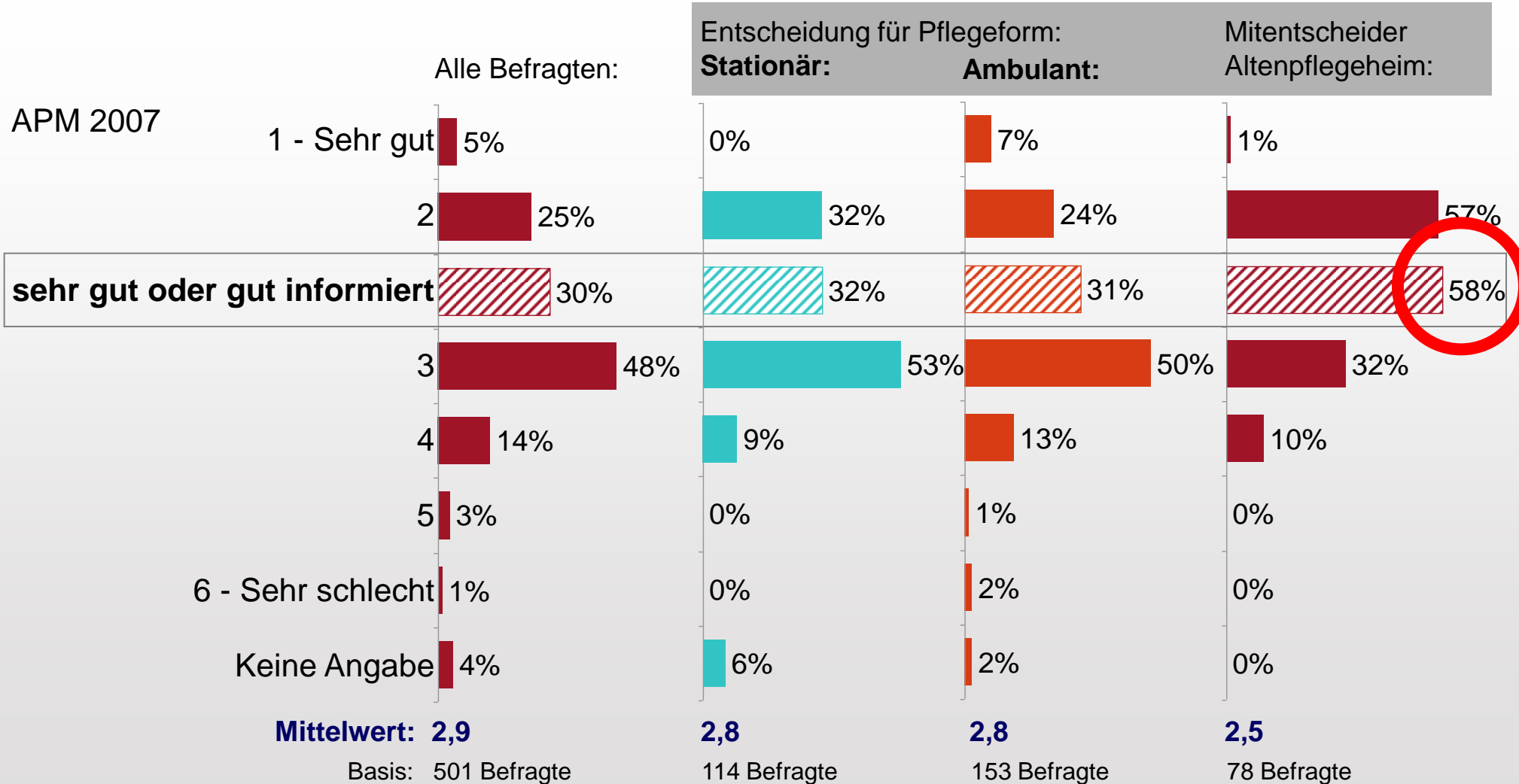
Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Wie würden Sie Ihren Informationsstand zum Thema Wohnen und Pflege im Alter bezeichnen?



Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

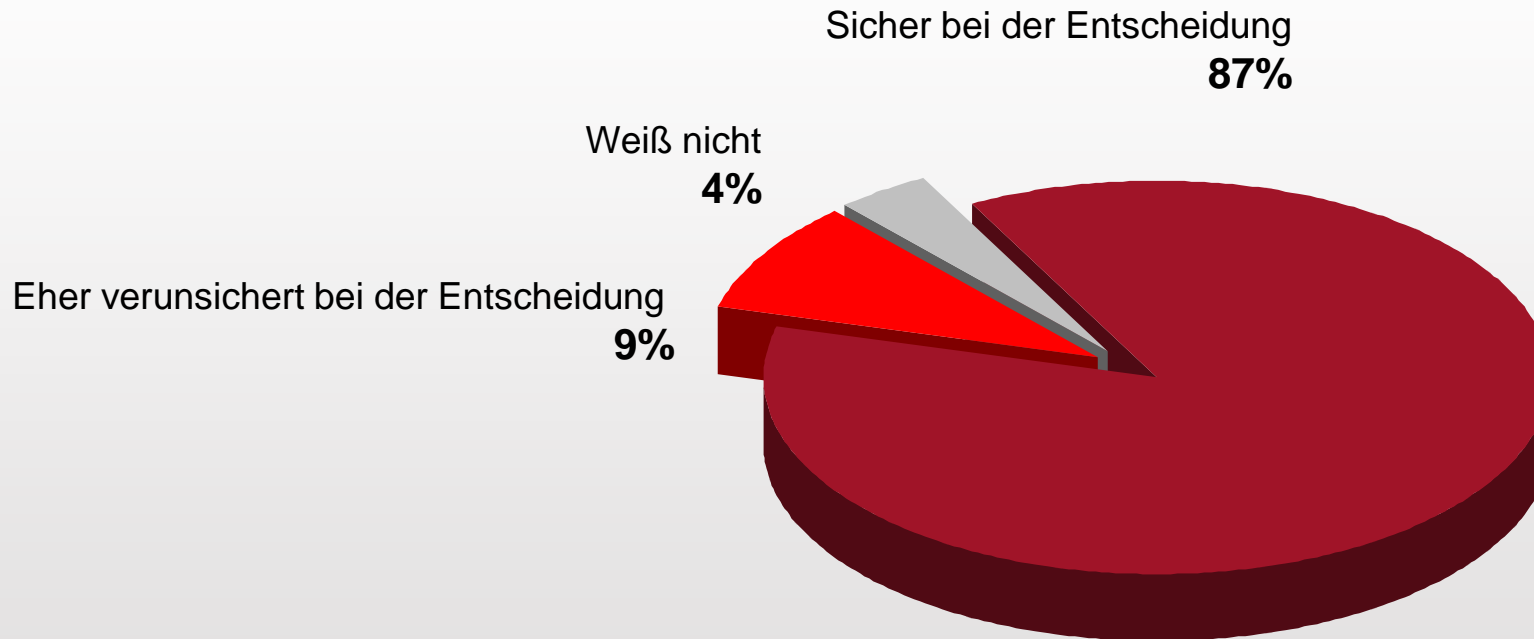
Menschen, die für Angehörige über einen Platz in einem Heim mitentscheiden, sind am besten informiert.



Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Die Angehörigen sind sich hinterher (überraschend) sicher, die richtige Wahl für ihre Angehörigen getroffen zu haben!

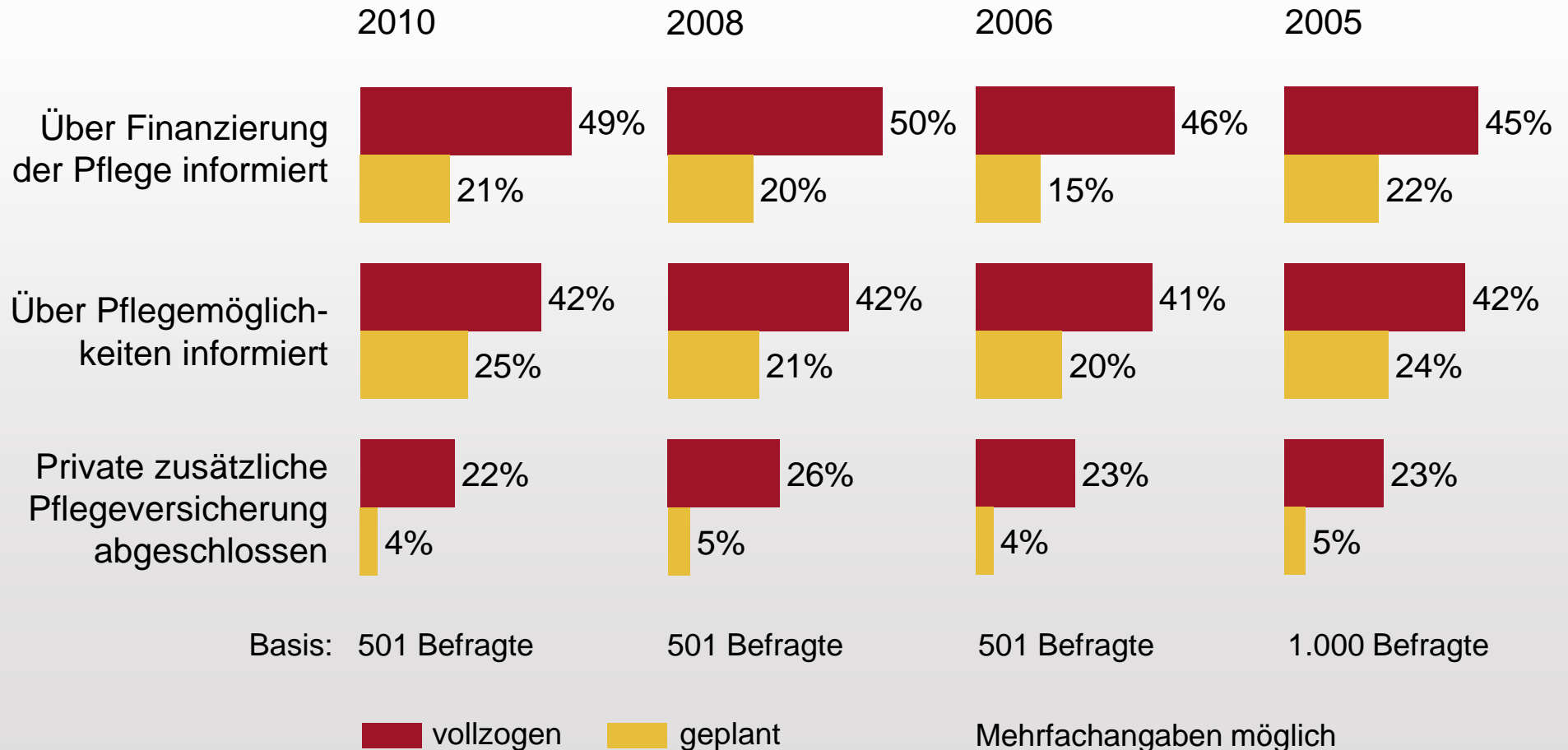
APM 2007



Basis: 78 Befragte, die am Entscheidungsprozess überwiegend mit beteiligt waren

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Haben Sie selbst für Ihr Alter (schon) Vorsorge getroffen? Welche der folgenden Vorsorgemaßnahmen wollen Sie noch treffen?



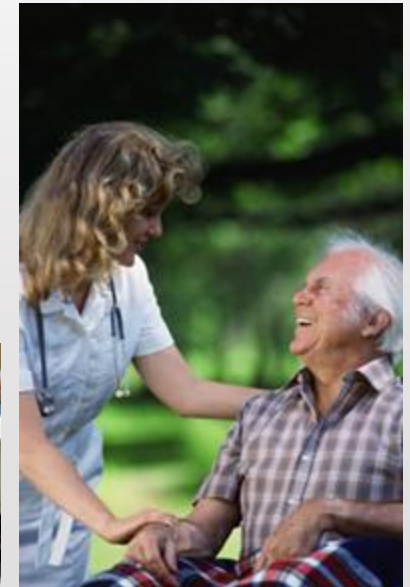
Der Informationsstand über Wohnen im Alter nimmt zu, aber langsam.

Zur Zeit fühlt sich nur knapp ein Drittel gut oder sehr gut informiert.

Im Vorsorgeverhalten ist kein genereller Einstellungswandel erkennbar.

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

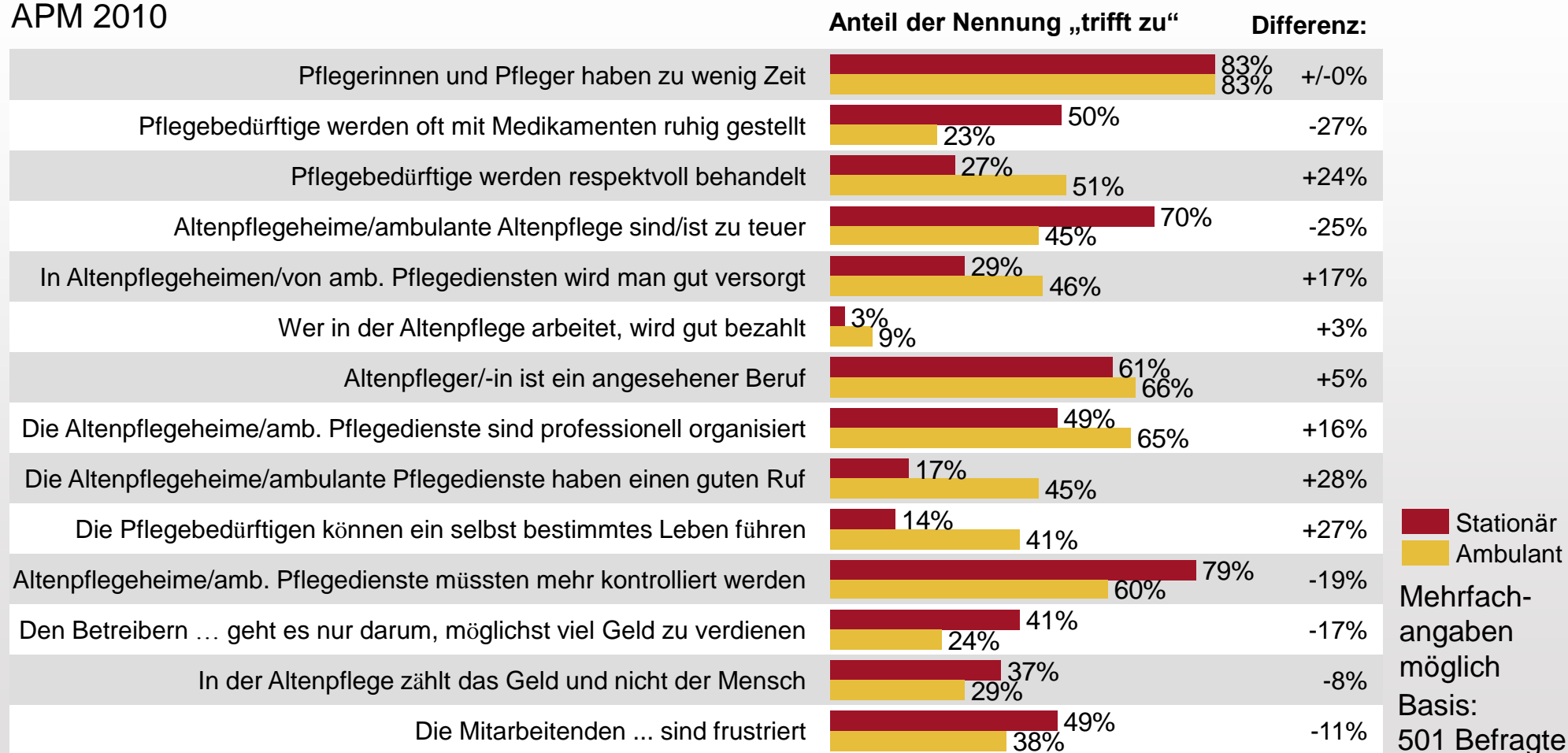
1. Geplante und getätigte Vorsorgemaßnahmen
2. Image der Altenpflege
3. Anforderungen an das Seniorenwohnen
4. Fazit



Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Bitte nehmen Sie jetzt Bezug auf die stationäre/ambulante Pflege. Bitte sagen Sie zu jeder Aussage, ob sie Ihrer Meinung nach zutrifft, zum Teil zutrifft oder nicht zutrifft.

APM 2010



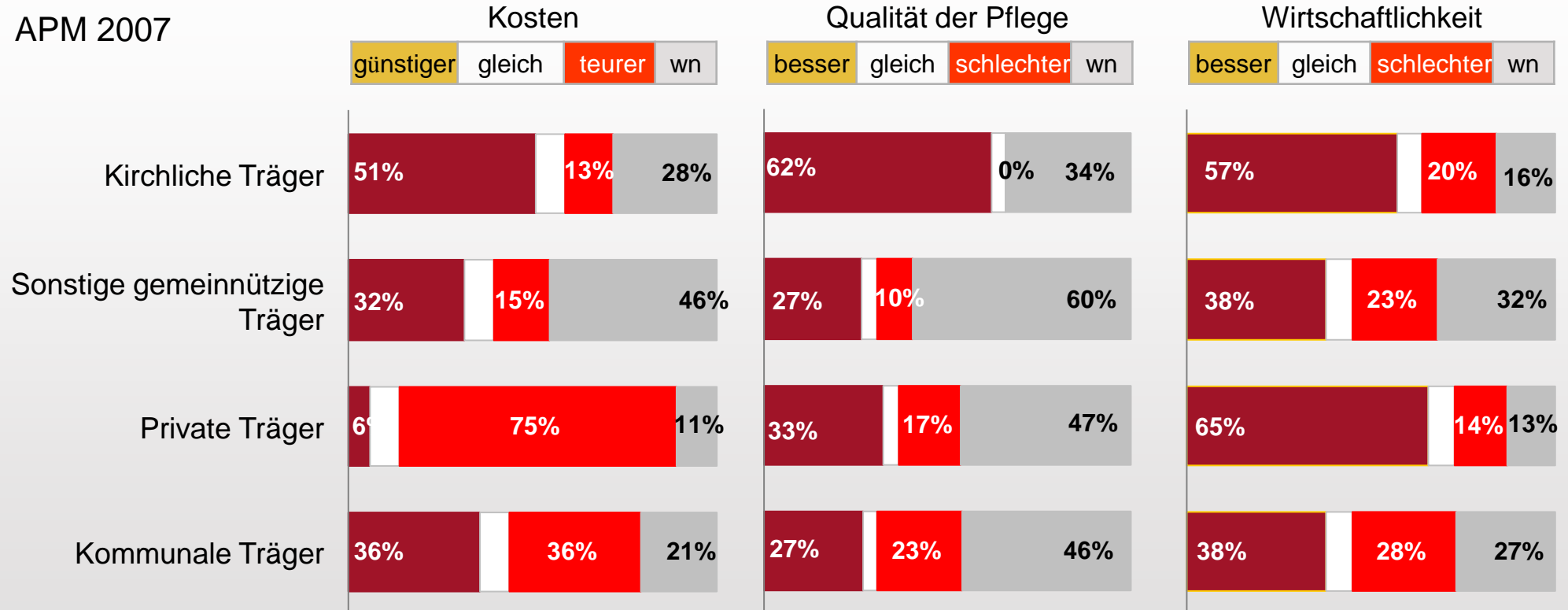
Erwartung an einen Träger

Kosten, Qualität der Pflege und Wirtschaftlichkeit

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Die Präferenz entsteht, weil die Interessenten der Meinung sind, der kirchliche Träger bietet vergleichsweise die bessere Qualität zu günstigeren Kosten. Dieses Image ist ein großer Vorteil gegenüber privaten Trägern!

APM 2007



Basis: 114 Befragte, die sich für ein Heim entscheiden würden

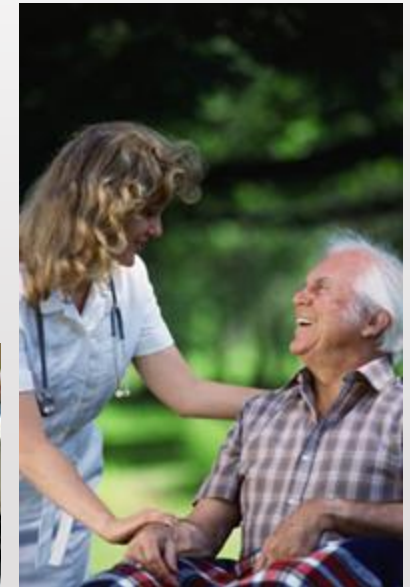
**Die Altenpflege wird vom Zeitmangel
der Pflegekräfte geprägt**

**Die Ambulante Pflege verfügt über ein
besseres Image!**

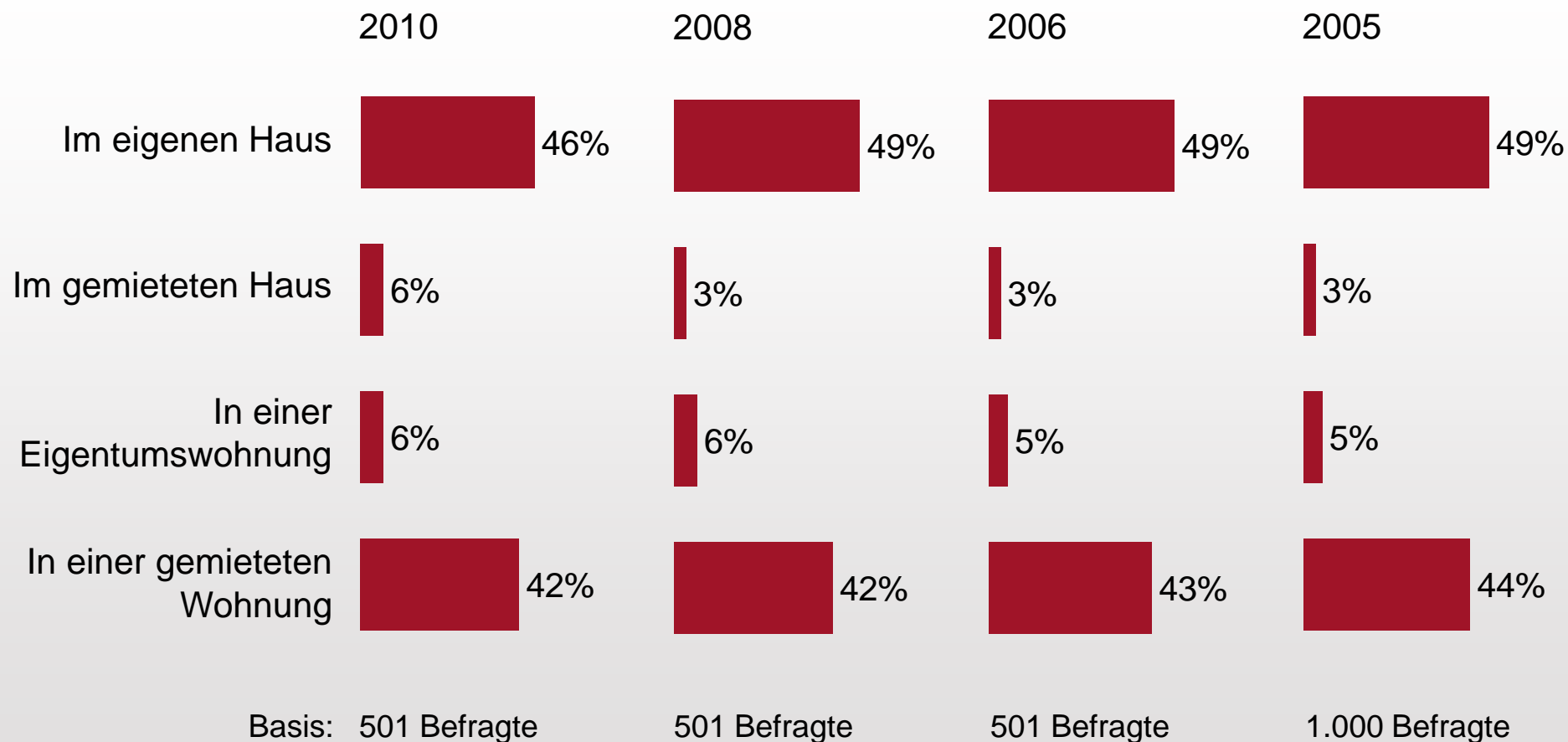
**Kirchliche Träger punkten bei Kosten und
bei der Qualität der Pflege, private Träger
bei der Wirtschaftlichkeit!**

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

1. Geplante und getätigte Vorsorgemaßnahmen
2. Image der Altenpflege
3. Anforderungen an das Seniorenwohnen
4. Fazit



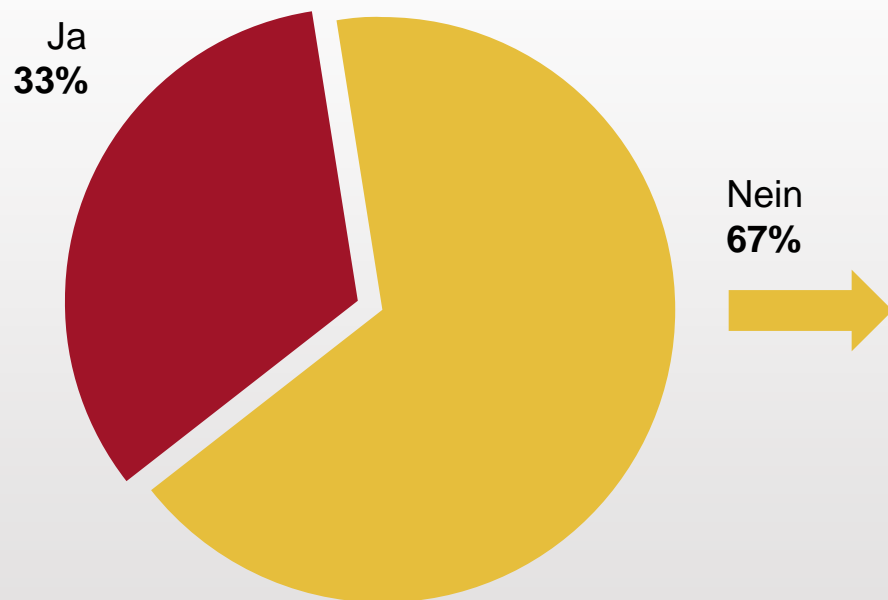
Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor



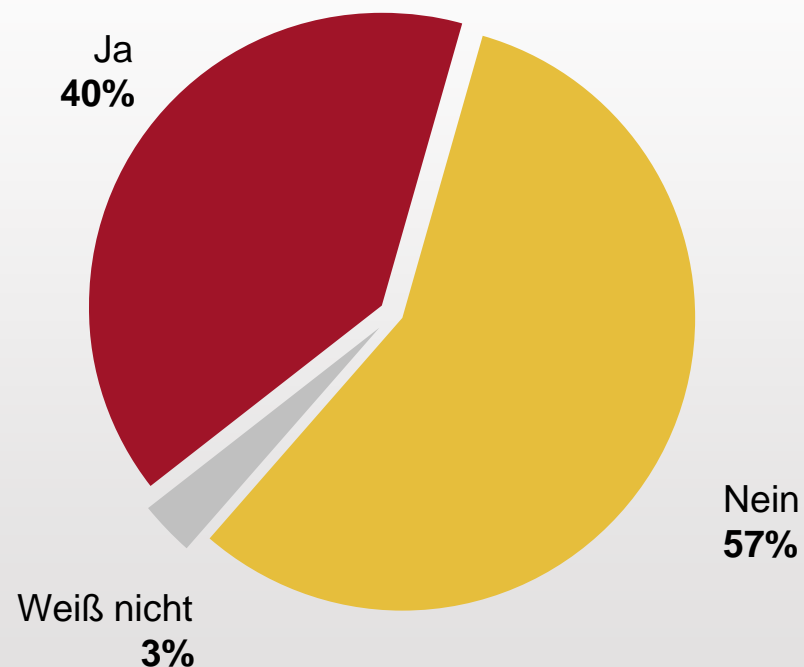
Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

**Leben Sie bereits in einer altersgerechten Wohnung?
Damit meinen wir Ebenerdigkeit, die Möglichkeit,
Treppenlifte einzubauen, breitere Türen usw.**

**Wenn nicht, wäre es möglich, Ihre Wohnung
problemlos altersgerecht umzubauen?**



Basis: 501 Befragte

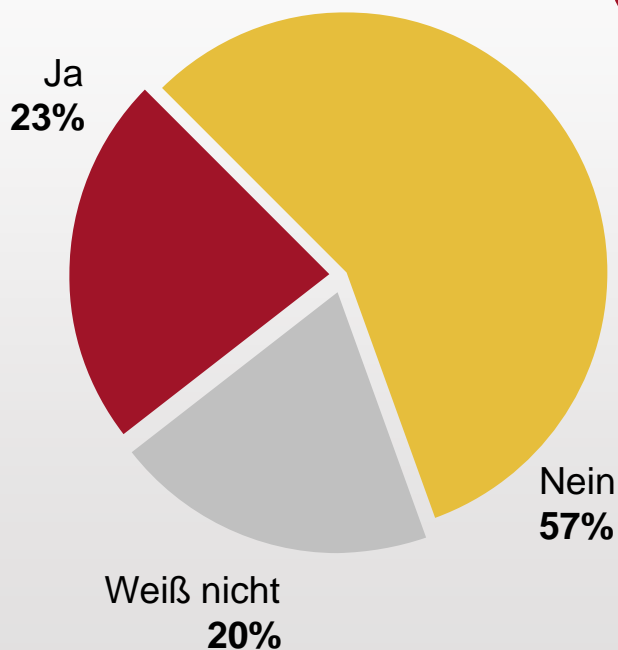


Basis: 337 Befragte

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

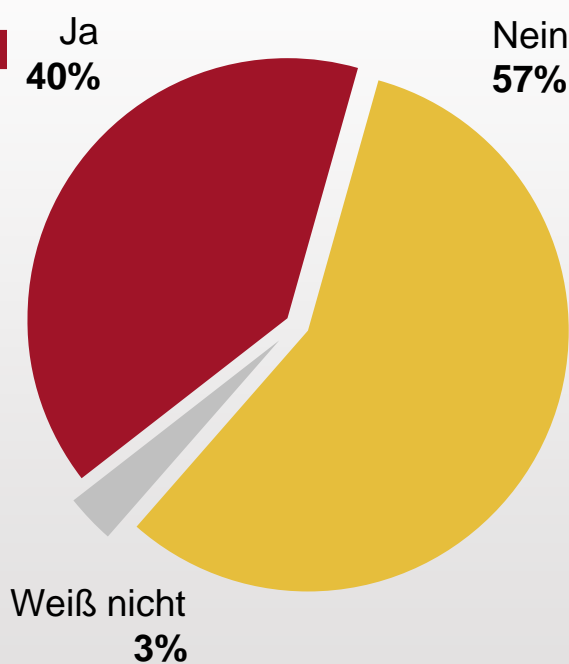
Wenn Sie nicht in einer altersgerechten Wohnung leben, wäre es möglich, Ihre Wohnung problemlos altersgerecht umzubauen?

Planen Sie, Ihre Wohnung später altersgerecht umzubauen?

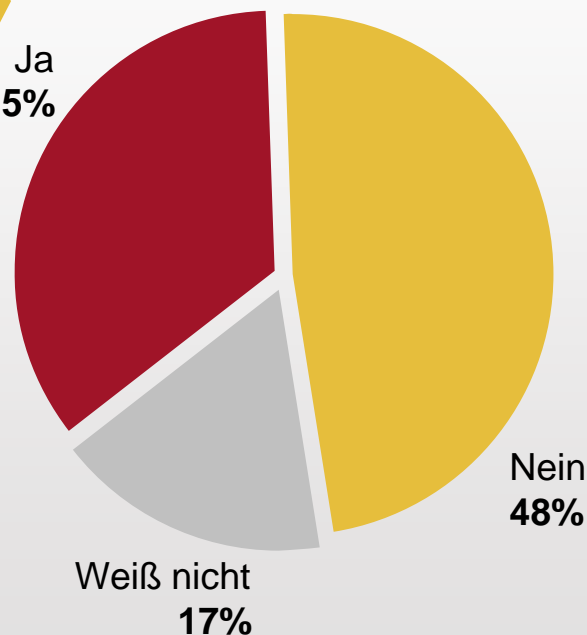


Basis: 135 Befragte

Planen Sie, später einmal in eine altersgerechte Wohnung umzuziehen?



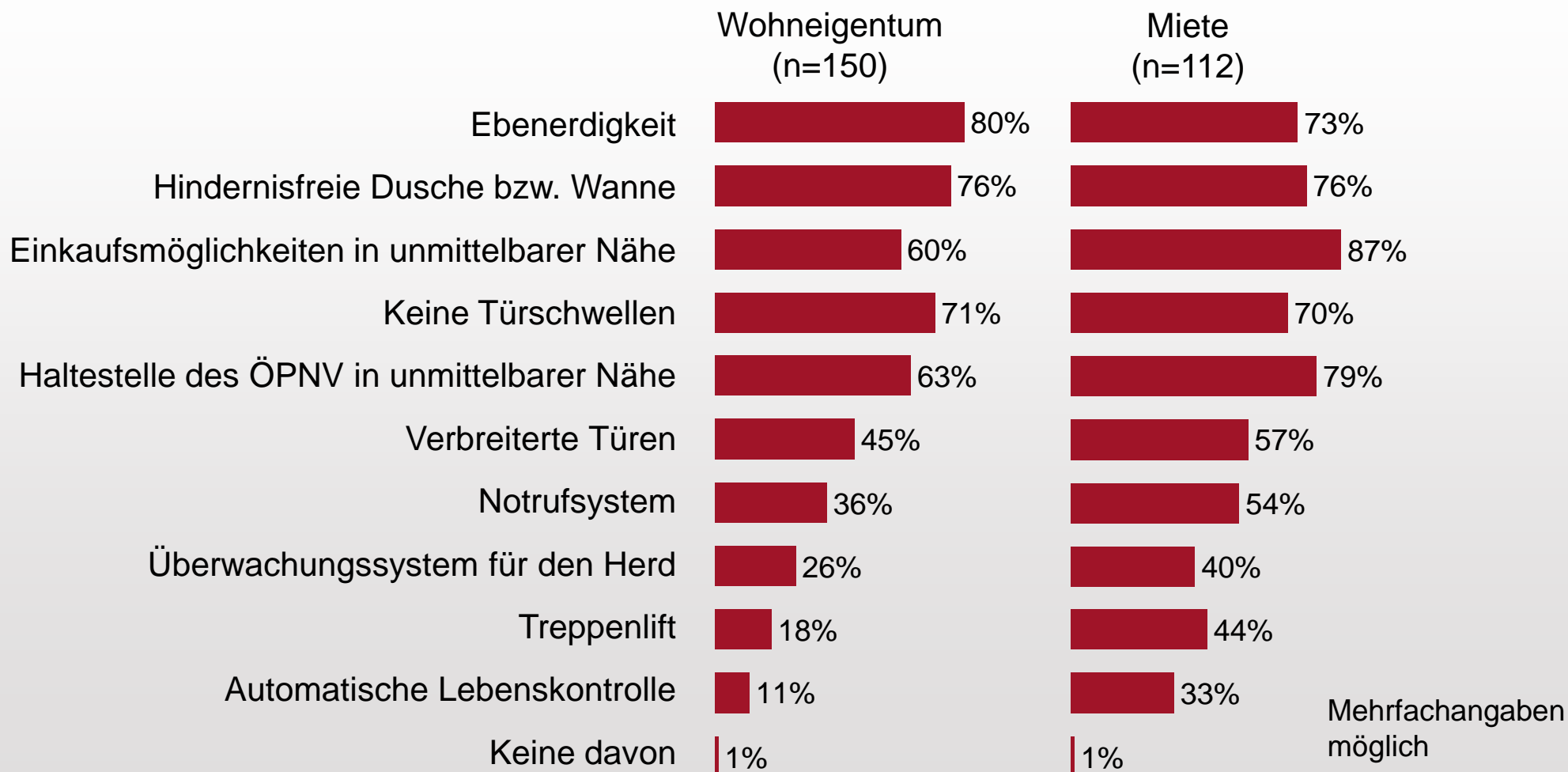
Basis: 337 Befragte



Basis: 193 Befragte

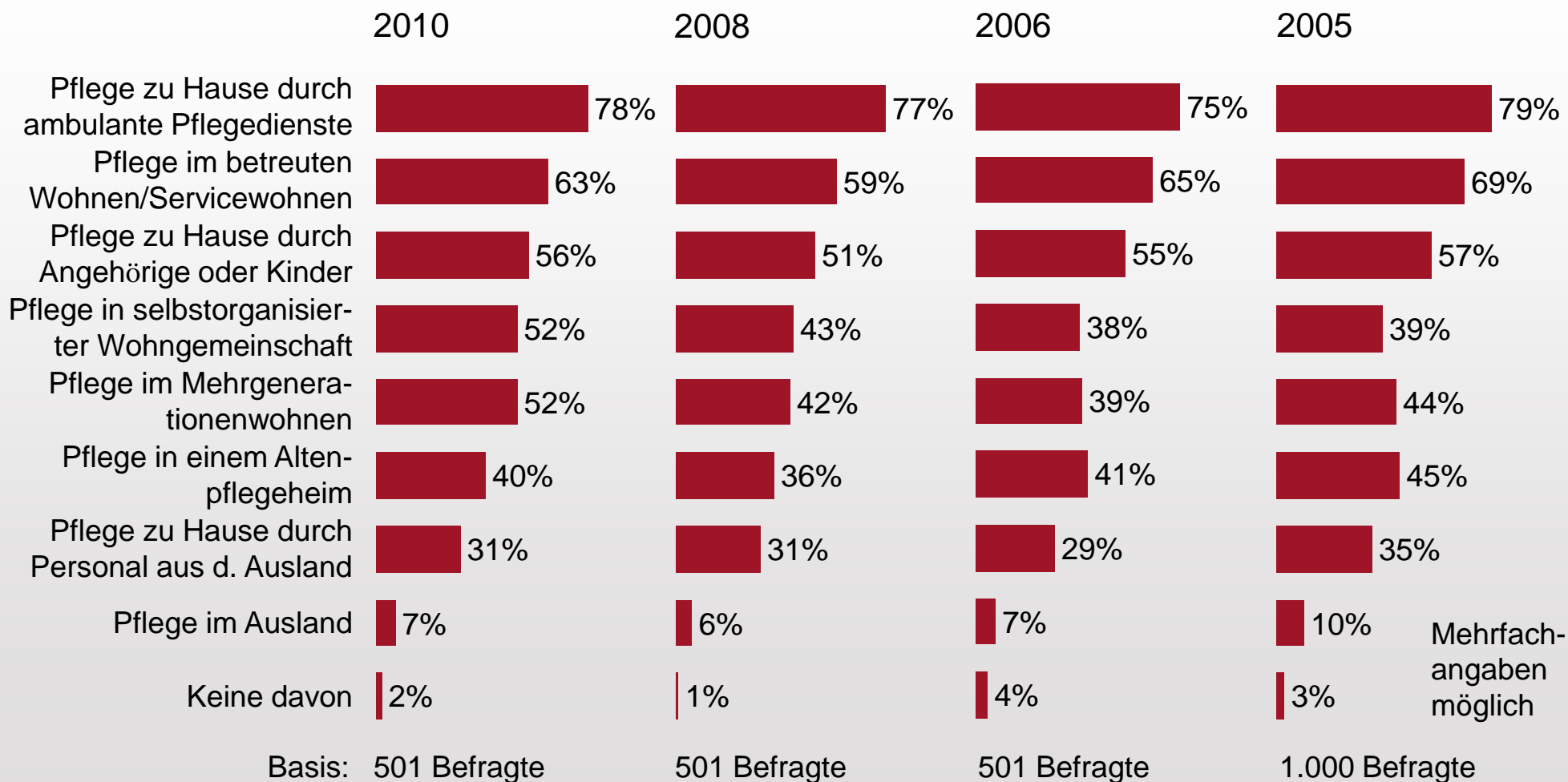
Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Welche der folgenden altersgerechten Möglichkeiten stehen in Ihrer Wohnung zur Verfügung / wollen Sie dann nutzen / sollte die neue Wohnung anbieten?



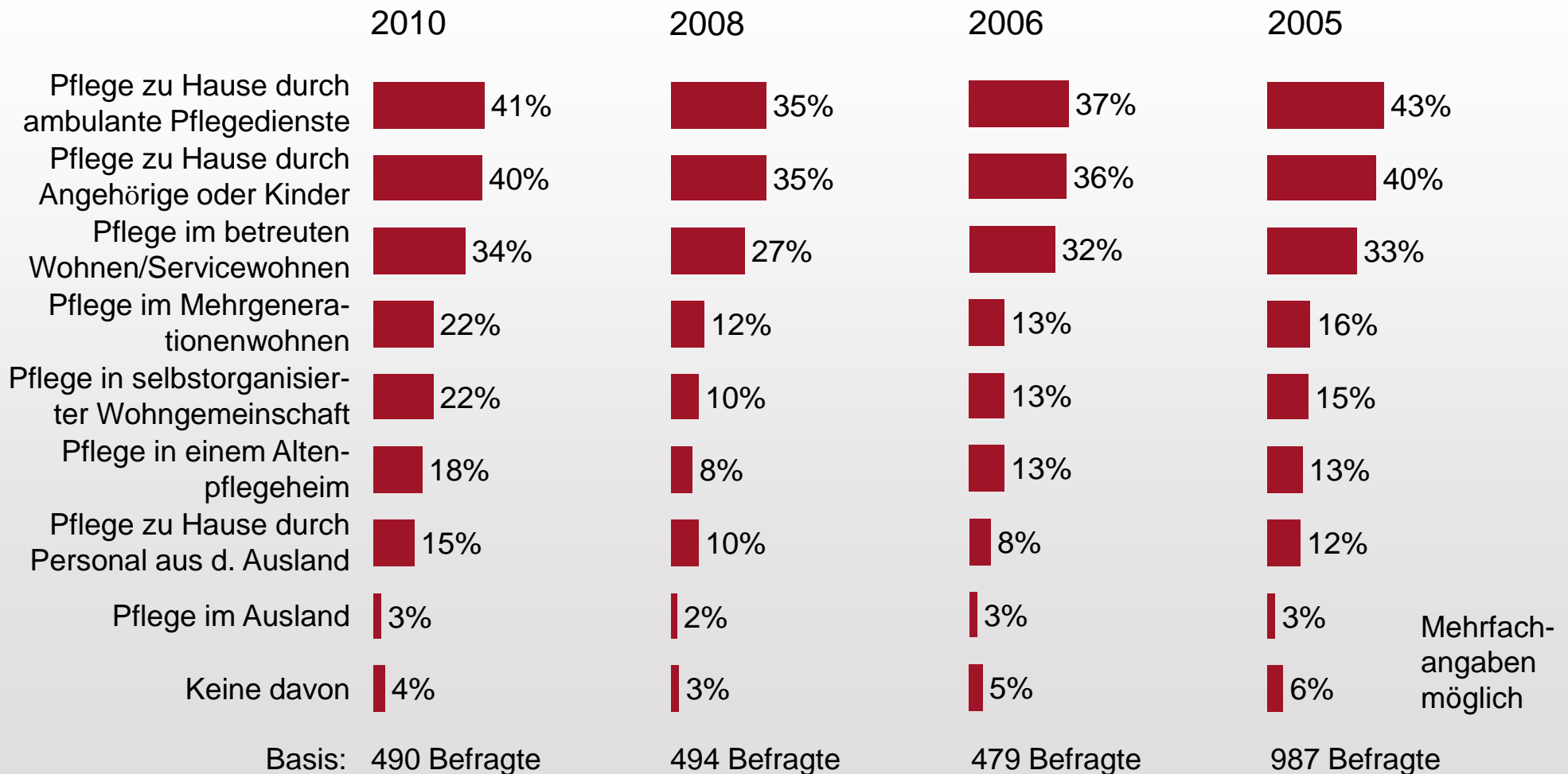
Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Gesetzt den Fall, Sie würden pflegebedürftig werden: Welche der folgenden Möglichkeiten können Sie sich grundsätzlich für diesen Fall vorstellen?



Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

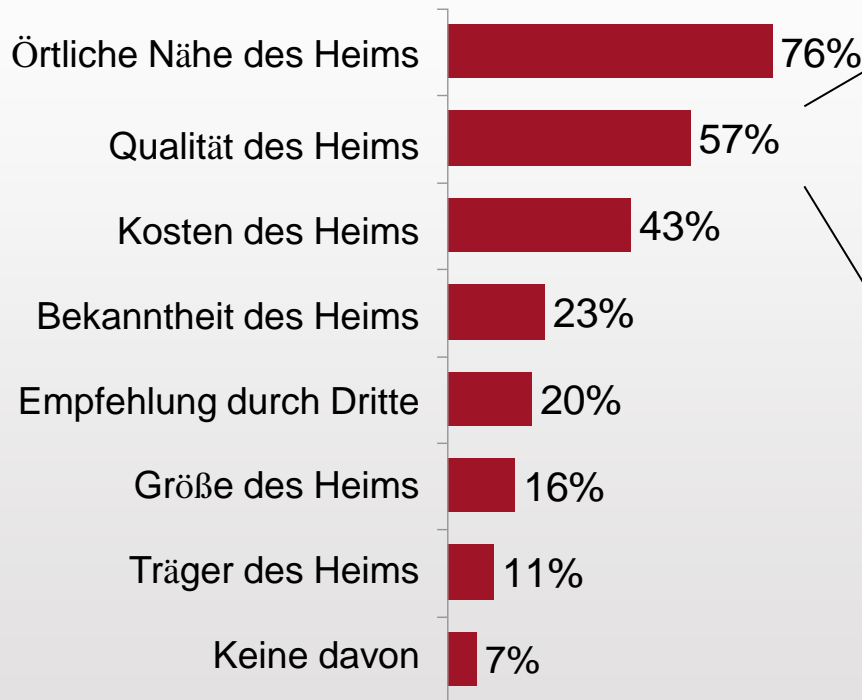
Befragte, die sich die entsprechenden Möglichkeiten grundsätzlich vorstellen können:
Und für welche dieser Möglichkeiten würden Sie sich entscheiden?



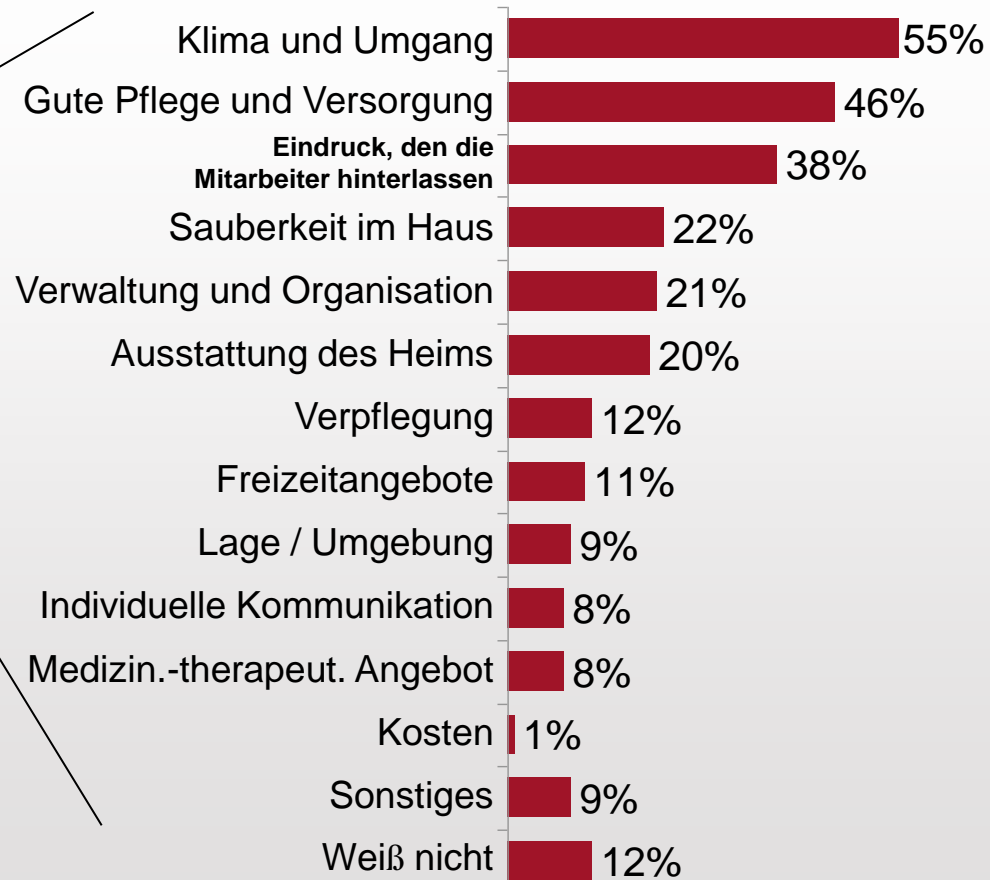
Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Wichtiger als der Träger sind andere Eigenschaften eines Heims, insbesondere die Nähe und die Qualität insgesamt sind präferenzbildend – erst danach folgen die Kosten des Heims.

APM 2007



Basis: 78 Befragte, die am Entscheidungsprozess überwiegend mit beteiligt waren



Basis: 67 Befragte, für die Qualität eine Rolle spielte

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

**Was ist für Sie Selbstbestimmung in einem Pflegeheim?
Wie sieht ein selbst bestimmtes Leben in einem Heim für Sie aus?**

APM 2007



Basis: 114 Befragte, die sich für ein Heim entscheiden würden

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

Was ist für Sie Selbstbestimmung in einem Pflegeheim?
Wie sieht ein selbst bestimmtes Leben in einem Heim für Sie aus?

	Total	Alter		Geschlecht	
		< 64 J.	> 65 J.	männl.	weibl.
APM 2007					
Handlungs- und Gestaltungsfreiheit (netto*)	45%	75%	18%	36%	51%
Eigenen Tagesablauf bestimmen (Bettzeiten, nicht an Zeiten gebunden)	20%	37%	5%	17%	22%
Selbstbestimmung soweit möglich, bestimmen was ich will - wann ich will, kann machen was ich will / Selbstständigkeit	19%	27%	12%	14%	23%
Meine eigenen Entscheidungen treffen allgemein / freie Entscheidungen	12%	19%	6%	16%	9%
Freiheiten/Freiräume/Rechte haben	11%	18%	4%	7%	13%
Einfluss/Mitsprache/Mitbestimmung bei Heimleitung / Beratung	6%	10%	2%	12%	1%
Keine Vorschriften	5%	9%	2%	3%	7%
Taschengeld / eigenes zur Verfügung haben / Geld selbst verwalten	4%	6%	2%	2%	5%
Eigene Kleiderauswahl / selbst anziehen	3%	6%	0%	0%	5%
Unabhängigkeit	1%	2%	0%	2%	0%
Körperpflege selbst entscheiden (Maniküre, Windeln, Frisör)	1%	1%	0%	1%	1%
Sterbehilfe	0%	1%	0%	0%	1%

**Was ist für Sie Selbstbestimmung in einem Pflegeheim?
Wie sieht ein selbst bestimmtes Leben in einem Heim für Sie aus?**

APM 2007

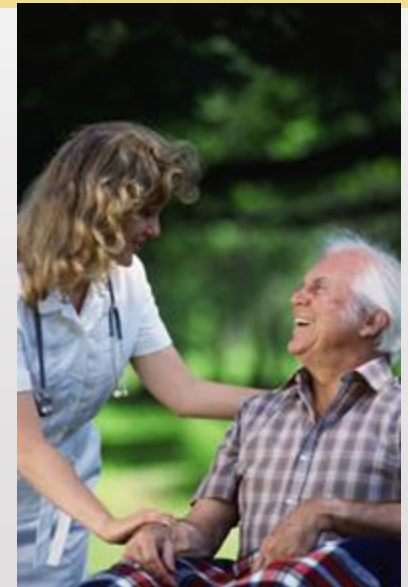
	Total	Alter		Geschlecht	
		< 64 J.	> 65 J.	männl.	weibl.
Achtung und Respekt (netto*)	23%	4%	40%	0%	38%
Ältere ehren / Respekt haben	16%	0%	31%	0%	26%
Erfüllung von Wünschen / individuelle Betreuung	16%	0%	31%	0%	26%
Seine Meinung/Ansichten sagen dürfen	4%	1%	7%	0%	7%
Keine Behandlung wie ein Kind, sondern ein Mensch	3%	3%	3%	0%	5%
Keine Bevormundung/Entmündigung	2%	0%	3%	0%	3%

Etwa die Hälfte der Zielgruppe lebt im eigenen Haus – die Barriere zum Wohnungswechsel ist hoch!

In der Stationären Pflege sind Klima und Umgang wichtiger als die Qualität der Pflege!

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

1. Geplante und getätigte Vorsorgemaßnahmen
2. Image der Altenpflege
3. Anforderungen an das Seniorenwohnen
4. Fazit



Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

- Der Informationsstand über die Wohnen im Alter und die Einstellung zu Vorsorgemaßnahmen haben sich in den letzten 5 Jahren nicht grundlegend geändert.
- Die Altenpflege wird in der öffentlichen Wahrnehmung vom subjektiv empfundenen Zeitmangel der Pflegekräfte geprägt.
- Die Ambulante Pflege wird generell stärker akzeptiert als die stationäre Pflege.
- Für die Auswahl eines Pflegeheims sind örtliche Nähe, Qualität und Kosten ausschlaggebend. Für die Beurteilung der Qualität sind „weiche“ Kriterien, wie Klima und Umgang sowie Eindruck, den die Mitarbeiter hinterlassen, wichtig.
- Selbstbestimmung in einem Altenheim heißt Handlungs- und Gestaltungsfreiheit sowie Achtung und Respekt. Anbieter in der Altenpflege sollten also auf folgende Dinge achten:

Veränderungen der Kundenwünsche aus fünf Jahren Deutscher Altenpflege-Monitor

- Selbstbestimmten Tagesablauf gewährleisten (keine starren Bett- und Essenszeiten),
- eigene Entscheidungen der Bewohner respektieren,
- Freiheiten und Mitspracherechte sichern,
- Respekt vor den Bewohnern haben,
- individuell auf die Wünsche der Bewohner eingehen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Konzept & Markt GmbH
Rheingaustraße 88
65203 Wiesbaden

E-Mail: paninka@Konzept-und-Markt.com
E-Mail: franzen@Konzept-und-Markt.com
<http://www.konzept-und-markt.com>