

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

Berichtsband zur Studie des F.A.Z.-Instituts



**F.A.Z.-INSTITUT**

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

Motivation & Methodik

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Motivation

» In Deutschland existieren rund **14.500 Pflegeheime**, wovon ca. 11.200 Einrichtungen vollstationäre Dauerpflege anbieten<sup>1</sup>. Rund 765.000 Beschäftigte versorgen ca. 818.000 Patienten. Rund 31 Milliarden Euro werden dafür im Jahr ausgegeben<sup>2</sup>. Der stationäre Pflegemarkt ist somit sowohl aus gesellschaftlicher als auch aus ökonomischer Perspektive ein **wichtiger Baustein im System der sozialen Sicherung**. Zudem wird die demographische Entwicklung dafür sorgen, dass der Pflegemarkt als Ganzes auch in Zukunft weiter wächst und an Bedeutung gewinnt.

<sup>1</sup> Quelle: Statistisches Bundesamt: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Gesundheit/Pflege/Tabellen/PflegeeinrichtungenDeutschland.html>

<sup>2</sup> Quelle: Bundeswirtschaftsministerium: <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Branchenfokus/Wirtschaft/branchenfokus-pflegewirtschaft.html>

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Motivation

- » Als Patient und Angehöriger in diesem Markt den Überblick zu behalten, gestaltet sich deshalb bereits allein aufgrund der Vielzahl der Anbieter schwierig. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl an mehr oder weniger verbraucherfreundlich aufbereiteten Informationsquellen. Sich daraus einen Überblick zu verschaffen, ist zeitintensiv und für Privatpersonen mitunter kaum leistbar. Hier setzt die vorliegende Untersuchung des F.A.Z.-Instituts an. In einer **vergleichenden Analyse** wurde für einen großen Teil des stationären Pflegemarkts untersucht, welche Einrichtungen sich – gegliedert nach Bundesland und Anzahl der Zimmer – besonders hervorheben. Die besten Häuser erhalten das Prädikat „**Deutschlands beste Pflegeheime**“.

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

Methodik: Datenquellen

## Transparenz und Qualität: Nutzung der Transparenzberichte

Das Fundament der Auswertung bilden die sog. Transparenzberichte der Pflegeheime:

*„Seit dem Pflege-Weiterentwicklungsgesetz (PfWG) von 2008 gehören die Qualitätssteigerung und die Erhöhung der Transparenz zu den zentralen Zielen in der Pflegeversicherung. Zur Umsetzung dieser Ziele wurden regelmäßige Qualitätsprüfungen von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen eingeführt, deren Ergebnisse in Form von Transparenzberichten – die auch die sogenannten „Pflegeroten“ beinhalten – allgemeinverständlich veröffentlicht werden. Damit erhalten Versicherte die Möglichkeit, sich unabhängig und neutral über die Qualität von Pflegeeinrichtungen zu informieren.“<sup>1</sup>*

In die Analyse wurden ausschließlich Pflegeheime aufgenommen, zu denen im Zeitraum der Studienerstellung in der abgerufenen Datenbank ein Transparenzbericht vorlag.

<sup>1</sup> <https://www.vdek.com/vertragspartner/Pflegeversicherung/grundlagen.html>

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

Methodik: Datenquellen

## **Pflegequalität aus Verbrauchersicht: heimverzeichnis.de**

Die Daten aus den Transparenzberichten wurden um Bewertungen der gemeinnützigen Gesellschaft „heimverzeichnis.de“ ergänzt:

*„Die Verbraucherorganisation Heimverzeichnis wurde von 2007 bis 2012 vom Verbraucherschutzministerium (BMELV) unter der damaligen Ministerin Ilse Aigner finanziell gefördert. 2009 konnte Heimverzeichnis an den Start gehen. Der Fragenkatalog für die Qualitätsprüfungen wurde gemeinsam mit dem Institut für Soziale Infrastruktur (ISIS) GmbH erarbeitet. Er orientiert sich an der Europäischen Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen. Dafür sind um die 60 geschulte ehrenamtliche Gutachter unterwegs, die Senioreneinrichtungen und Pflegeheime danach untersuchen, wie wichtig diesen die Lebensqualität ihrer Bewohner ist.“<sup>1</sup>*

Damit wird die Datenbasis für die Bewertung der Pflegeheime deutlich verbreitert.

<sup>1</sup> <https://www.heimverzeichnis.de/index.php?id=21>

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

Methodik: Datenquellen

## Bewertungen aus dem Netz: Google und werpflegtwie

Zur weiteren Fundierung der Bewertungsergebnisse wurden die Daten um Bewertungen aus dem Netz ergänzt. Hierzu wurden zwei Quellen abgerufen:

- [www.google.com](http://www.google.com): Durchschnittliche Sterne-Bewertung (Skala von 1 bis 5 Sterne, wobei 5 das bestmögliche Ergebnis darstellt)
- [www.werpflegtwie.de](http://www.werpflegtwie.de): Durchschnittliche Sterne-Bewertung (Skala von 1 bis 5 Sterne, wobei 5 das bestmögliche Ergebnis darstellt)

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

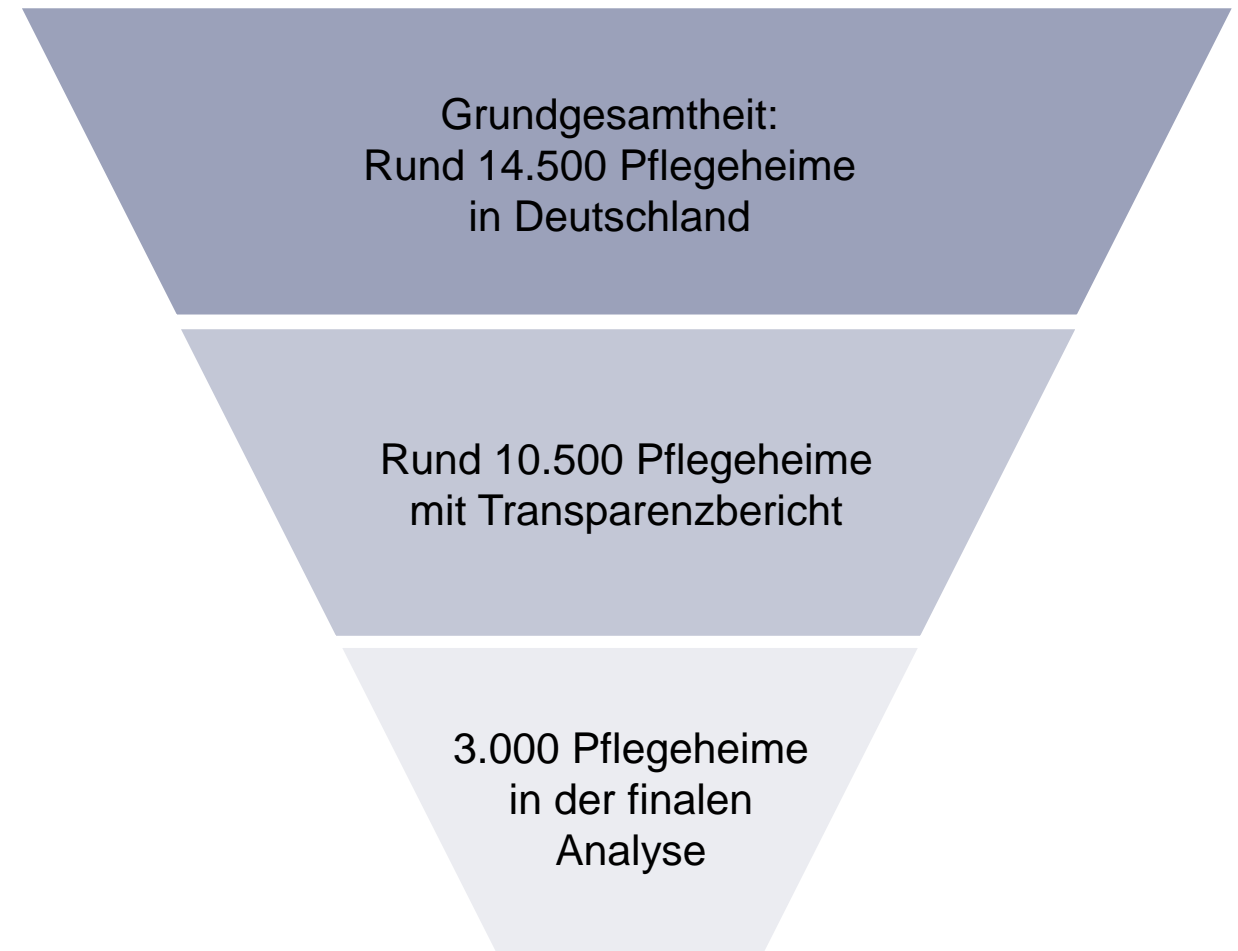
## Methodik: Schaubild Stichprobe

Die Grundgesamtheit der stationären Pflege in Deutschland umfasst rund 14.500 Einrichtungen.

Aus der Datenbank von „pflagemarkt.com“ konnten in einem ersten Schritt rund 10.500 Häuser ausgewählt werden, zu denen ein Transparenzbericht vorliegt.

Diese wurden in einem weiteren Schritt mit den Bewertungen von „heimverzeichnis.de“ zusammengeführt.

Daraus ergibt sich eine engere Stichprobengröße von rund 3.000 Pflegeheimen.





# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Methodik: Modell

Für die Modellberechnung zu „Deutschlands beste Pflegeheime“ werden zwei Bereiche analysiert: der **Mensch** und das **Umfeld**.

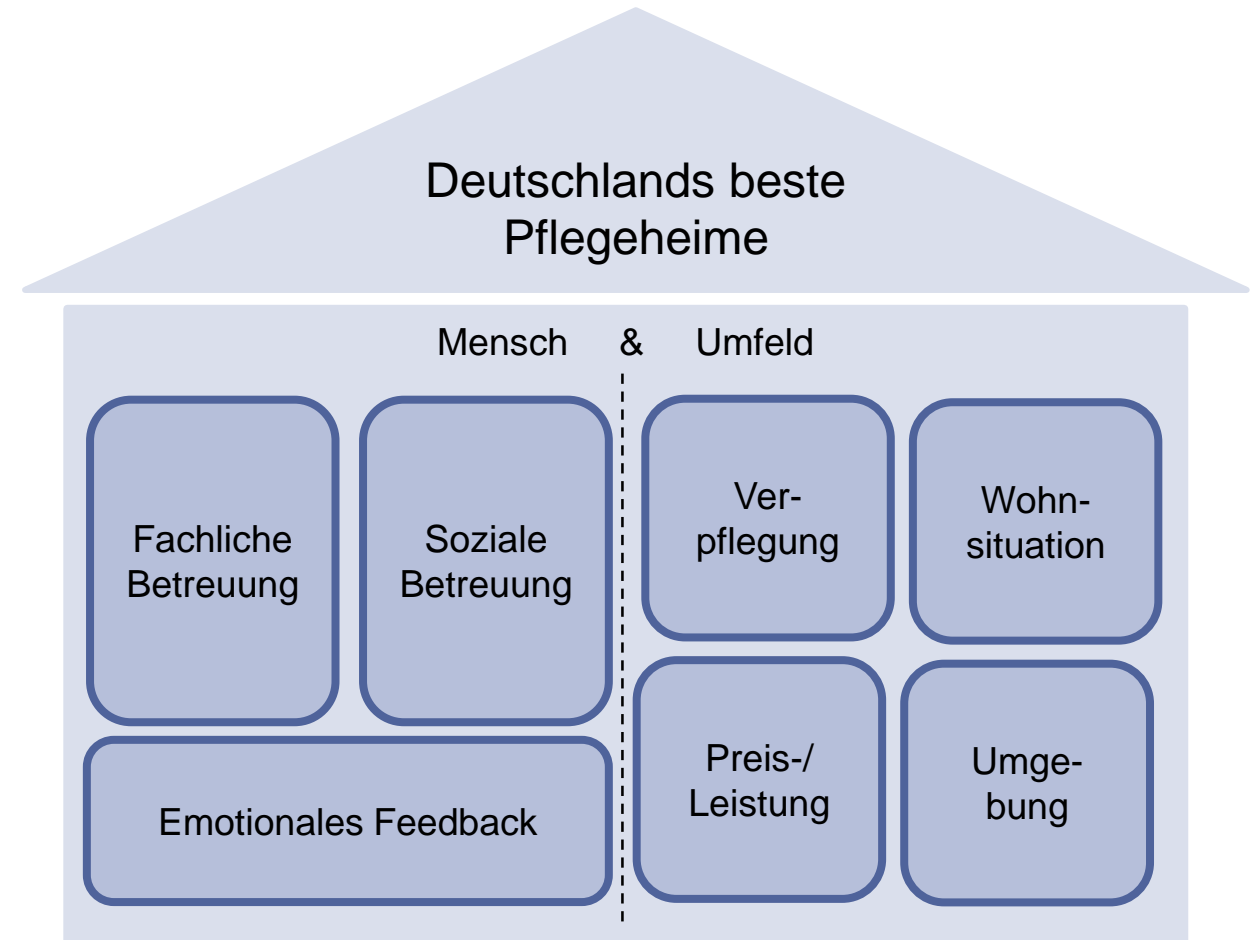
Der Bereich Mensch umfasst:

- die fachliche Betreuung durch Pfleger, Ärzte und Therapeuten sowie die Eignung für besondere Pflegesituationen
- die soziale Betreuung bzw. Tagesgestaltung
- das emotionale Feedback in sozialen Medien.

Der Bereich Umfeld umfasst:

- die Wohnsituation und Ausstattung der Räume
- die Verpflegung
- die Umgebung mit Lage und Erreichbarkeit
- das Preis-/Leistungsverhältnis.

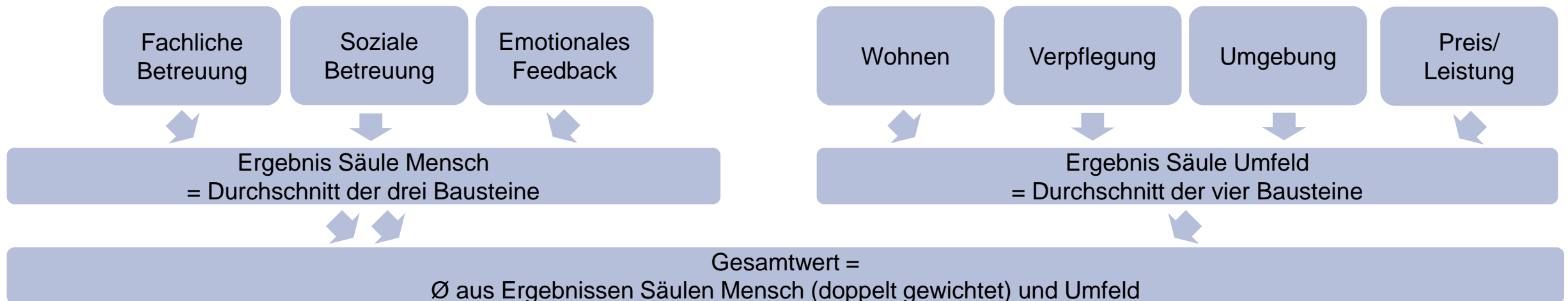
In den Gesamtwert gehen die Ergebnisse des Bereichs Mensch mit doppelter Gewichtung ein.



# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Methodik: Modell

Für jeden Baustein innerhalb der beiden Bereiche Mensch und Umfeld wird der Erfüllungsgrad (100 = vollständige Erfüllung) ermittelt. Die Durchschnittswerte beider Bereiche werden aufaddiert, das Ergebnis zum Bereich Mensch in doppelter Gewichtung. Das Ergebnis wird durch drei geteilt. Im Anschluss werden die Einrichtungen nach Bundesland und Anzahl der Zimmer (1 bis 50, 51 bis 150 und mehr als 150 Zimmer) kategorisiert. Der Wert des besten Pflegeheims je Kategorie wird auf 100 gesetzt und die Ergebnisse der nachrangigen Pflegeheime daran entsprechend prozentual ausgewiesen.



# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Methodik: Modell

Bausteine „Mensch“	Inhalte
Fachliche Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflegerisches Angebot (Anteil erfüllter Kriterien<sup>1</sup>)</li> <li>• Ärztliches Angebot (Anteil erfüllter Kriterien<sup>2</sup>)</li> <li>• Therapeutische Angebote (Anteil erfüllter Kriterien<sup>3</sup>)</li> <li>• Gesamtnote „Pflege und medizinische Versorgung“ (Transparenzbericht)</li> <li>• Gesamtnote „Umgang mit demenzkranken Bewohnern“ (Transparenzbericht)</li> </ul>
Soziale Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soziale Zusatzangebote (Anteil erfüllter Kriterien<sup>4</sup>)</li> <li>• Freizeitgestaltungsangebot (Anteil erfüllter Kriterien<sup>5</sup>)</li> <li>• Gesamtnote „Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung“ (Transparenzbericht)</li> </ul>
Emotionales Feedback	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchschnittsbewertung auf Google</li> <li>• Durchschnittsbewertung auf werpflegtWie.de</li> <li>• Gesamtnote aus der Bewohner-Befragung (Transparenzbericht)</li> </ul>

1) 7 Kriterien: Sturzprophylaxe, Hospizdienste/Sterbebegleitung, Angebote für Menschen mit besonderer Erkrankungen (Demenz, Beatmung, Wachkoma, andere), ehrenamtlicher Besuchsdienst

2) 7 Kriterien: (fach-/zahn-/ärztliche Versorgung gegeben, Arztpraxis in Einrichtung, geronto-psychiatrische Betreuung, Ärztehaus/Allgemeinmediziner in unmittelbarer Umgebung (<500m))

3) 4 Kriterien: Physiotherapie/Krankengymnastik, medizinische Bäder möglich, Ergotherapie, Entspannungsangebote

4) 6 Kriterien: Tierhaltung möglich, Kiosk, Friseursalon, Kosmetiksalon, Fußpflegepraxis, Massagepraxis

5) 17 Kriterien: Musikgruppe, (Vor-)Lesezirkel, Kino-/Theater-/Konzert-/Ausstellungsbesuche, (Aqua-)Gymnastik, Ausflüge, Film-/Theatervorführungen/Konzertveranstaltungen im Haus, Mobilitätshilfen (Fahrdienst, Shuttlebus, Anrufsammeltaxi, Hilfen auch für Menschen mit eingeschränkter Gehfähigkeit)

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Methodik: Modell

Bausteine „Umfeld“	Inhalte
Wohnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alter des Gebäudes bzw. letzte Modernisierung</li> <li>• Anteil Einzelzimmer am Gesamtangebot</li> <li>• Ausstattung Zimmer (Anteil erfüllter Kriterien<sup>1</sup>)</li> <li>• Ausstattung des Heimes (Anteil erfüllter Kriterien<sup>2</sup>)</li> <li>• Gesamtnote „Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene“ (Transparenzbericht)</li> </ul>
Verpflegung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Räumlichkeiten Verpflegung (Anteil erfüllter Kriterien<sup>3</sup>)</li> <li>• Zusatzangebote (Anteil erfüllter Kriterien<sup>4</sup>)</li> <li>• Essens- und Getränkeangebot (Anteil erfüllter Kriterien<sup>5</sup>)</li> </ul>
Umgebung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besucherfreundlichkeit (Anteil erfüllter Kriterien<sup>6</sup>)</li> <li>• Lage (Anteil erfüllter Kriterien<sup>7</sup>)</li> </ul>
Preis/Leistung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenanteil für Pflegestufe II (vollstationäre Pflege) gemessen am Gesamtergebnis (d.h. ein überdurchschnittlicher Eigenanteil kann durch eine überdurchschnittliche Leistungserfüllung nivelliert wird; Disproportionalitäten zwischen Preis und Leistung zu Lasten der Leistung wirken sich negativ aus)</li> </ul>

1) 11 Kriterien: eigenes Bad/Duschbad bzw. Wannenbad, eigenes WC, Terrasse/Balkon, freier Blick auch im Sitzen, eigene Möblierung möglich, Sonnenschutz, rollstuhlgerechte Ausstattung von Zimmern und Sanitärbereich, barrierefreier Zugang zu Balkon bzw. Terrasse, persönlicher Telefon- und Internetanschluss  
 2) 16 Kriterien: architektonisch abgegrenzte Wohngruppen, Rauchen möglich, Gemeinschafts-/Veranstaltungs-/Leseraum, Gymnastikraum, Schwimmbad/Saune, Hobbywerkstatt, Internet-Café, Kapelle, Kiosk, hauseigene Wäscherei, chemische Reinigung, Briefkasten, Geldautomat, Hausmeisterservice  
 3) 6 Kriterien: Kochgelegenheit im Zimmer, Speiseraum in Wohngruppe, Speisesaal, Einnahme von Mahlzeiten auf Wunsch im eigenen Zimmer möglich, Zubereitung eigener Mahlzeiten möglich, gemeinschaftliches Mittagessen möglich  
 4) 4 Kriterien: Bringdienst für Lebensmittel, Lebensmittelladen, Restaurant, Café  
 5) 6 Kriterien: eigene Küche, Vollkost, spezielle Kostformen nach Absprache, Diätkost, Zwischenmahlzeiten/Getränke zur freien Verfügung,  
 6) 6 Kriterien: Gästezimmer, Parkplätze/Tiefgarage, Teilnahme von Gästen an Mahlzeiten möglich, Ausrichtung privater Feiern mit/ohne Catering möglich  
 7) 3 Kriterien: Terrasse, Garten/Park, Entfernung nächster Bus-/Straßenbahn

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Methodik: Auszeichnung

Anhand der im Modell erreichten Punktzahl wurde die Auszeichnung vorgenommen. Die Auszeichnung „**Deutschlands beste Pflegeheime**“ erhalten diejenigen Einrichtungen, die innerhalb ihres Bundeslandes und ihrer Größenkategorie zu den besten 25% gehören.

Die ausgezeichneten Einrichtungen sind im anschließenden Kapitel aufgelistet.

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

Ranking

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Ranking

Berlin  
 Bis 50 Zimmer

Name	Ort	Punkte
Tertianum Residenz Berlin	Berlin	100,0
Rosenhof Berlin-Mariendorf	Berlin	95,0
Vitanas Senioren Centrum Am Schäfersee	Berlin	94,0
Vitanas Senioren Centrum Schäferberg	Berlin	93,5
Sanatorium West	Berlin	92,4
Park Alterssitz City	Berlin	91,3
Lazarus-Haus Berlin	Berlin	90,2
Rosenhof Berlin-Zehlendorf	Berlin	88,2
Seniorenstift St. Antonius	Berlin	86,0
Residenz Dahlem	Berlin	85,8

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Ranking

Berlin  
 Bis 50 Zimmer

Name	Ort	Punkte
Pflegewerk Senioren Centrum Michaelkirchstraße	Berlin	85,1
DOMICIL-Seniorenpflegeheim Residenzstraße	Berlin	85,0
Kursana Domizil Berlin Haus Landsberger Tor	Berlin	84,6
Hauptstadtpflege Haus John F. Kennedy	Berlin	83,8
Haus Rudow	Berlin	83,5
Mathildenhof Seniorenzentrum	Berlin	83,4
Wohnen in Gemeinschaft Seniorenwohneinrichtung Haus Wiesengrund	Berlin	82,7
Senterra Pflegezentrum	Berlin	82,7
Vitanas Senioren Centrum Am Bäkepark	Berlin	82,3
Senioren-Domizil Invalidenstraße	Berlin	82,3



# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Ranking

Berlin  
Bis 50 Zimmer

Name	Ort	Punkte
Kursana Domizil Berlin-Lichtenberg	Berlin	81,8
Pflegewerk Senioren Centrum Turmstraße	Berlin	81,2
SH am Lietzensee GmbH "Haus Rixdorf"	Berlin	80,5

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Ranking

Berlin  
 Bis 150 Zimmer

Name	Ort	Punkte
Senioren-Residenz "Lichterfelde"	Berlin	100,0
Agaplesion Bethanien Haus Bethesda	Berlin	99,7
Seniorenhaus Arche	Berlin	99,4
Evangelisches Charlottenheim	Berlin	96,8
Vitanas Senioren Centrum Bellevue	Berlin	95,7
Senioren-Residenz Hildburghauser Straße	Berlin	94,2
Haus der Betreuung und Pflege Biesdorf-Süd	Berlin	93,8
Bischof-Ketteler-Haus	Berlin	93,1
Seniorenwohnpark Lichtenberg GmbH	Berlin	93,1
ServiceLeben LudwigPark	Berlin	93,0

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Ranking

Berlin  
Bis 150 Zimmer

Name	Ort	Punkte
Kursana Domizil Berlin-Marzahn	Berlin	92,3
Seniorenheim St. Richard	Berlin	91,8
Fürsorge im Alter Seniorenresidenz Haus Steglitz	Berlin	91,1
ProCurand Seniorenresidenz Bölschestraße	Berlin	91,1

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Ranking

Berlin

Mehr als 150 Zimmer

Name	Ort	Punkte
Pflegewohnhaus am Waldkrankenhaus	Berlin	100,0
Seniorenzentrum Köpenick	Berlin	98,8
Domicil-Seniorenpflegeheim Am Schlosspark	Berlin	94,0

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

Zertifikatnutzung & Kontakt

# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Zertifikatnutzung

Damit Sie Ihre Auszeichnung „Deutschlands beste Pflegeheime“ optimal für Ihre Kommunikation nutzen können, besteht die Möglichkeit einer Zertifikatslizenzierung für eine Laufzeit von zwölf Monaten. Die Auszeichnung „Deutschlands beste Pflegeheime“ ist für Patienten und Angehörige ein Gütezeichen für eine hohe Qualitäts- und Serviceorientierung. Bei Ihrer Zielgruppe gewinnt Ihre Einrichtung so zusätzliche Reputation.

Wenn Sie Interesse an einem Zertifikat haben, wenden Sie sich gerne an:

IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung

Fon: +49 40 253 185 – 161

E-Mail: [alexander.goeschl@imwf.de](mailto:alexander.goeschl@imwf.de)



# DEUTSCHLANDS BESTE PFLEGEHEIME

## Kontakt

Herausgeber der Studie

**F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH**

Frankenallee 68-72  
60327 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 30 83

Fax: +49 69 75 91 20 95

E-Mail: [info@faz-institut.de](mailto:info@faz-institut.de)

[www.faz-institut.de](http://www.faz-institut.de)

Vermarktungspartner

**IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung**

Zeughausmarkt 35  
20459 Hamburg

Fon: +49 40 253185 - 140

Fax: +49 40 253185 - 361

E-Mail: [alexander.goeschl@imwf.de](mailto:alexander.goeschl@imwf.de)

[www.imwf.de](http://www.imwf.de)