

„HESSEN HÖRT ZU: PFLEGE – WAS SAGEN SIE?“

Übersicht Ergebnisse der Umfrage
Datenauswertung



GLIEDERUNG

01.

Übersicht: Kontext, Eckdaten, Einordnung der Ergebnisse der Umfrage

02.

Auswertung der geschlossenen Fragen

03.

Auswertung der offenen Fragen

04.

Zentrale **Erkenntnisse** und **Fazit**



AUSGANGSLAGE: DIE BÜRGERBEFRAGUNG IST BESTANDTEIL DES ERSTELLUNGSPROZESSES EINES LANDESPFLEGEKONZEPTS

Partizipativer Ansatz

Durchführung der Bürgerbefragung „**Hessen hört zu: Pflege – Was sagen Sie?**“ zur **Einbindung** der hessischen **Bevölkerung**



Beteiligung von **Expertinnen** und **Experten** sowie weiteren wichtigen **Stakeholdern** am Erstellungsprozess im Rahmen der „**Denkfabrik Pflege**“



**Landes-
pflegekonzept**

ZIELE UND ECKDATEN: DIE UMFRAGE DIENT DREI ZIELEN UND IST IN MEHRERE INHALTLICHE ABSCHNITTE GETEILT

Ziele

- **Hessenspezifische Informationen und Perspektiven** zum Thema Pflege erwerben
- Bürgerinnen und Bürger in die Erarbeitung des Landespflegekonzepts einbinden und **Teilhabe** ermöglichen
- Stimmen aus der Bevölkerung zum Thema Pflege zur **(Entwicklung) Prüfung** von Maßnahmen nutzen

Zielgruppen

Alle Bürgerinnen und Bürger in Hessen

Format

Online-Befragung über das Beteiligungsportal Hessen

Zeitraum der Durchführung

17. November 2025 bis 17. Januar 2026

Erkenntnisinteresse

- Inanspruchnahme und Einschätzung der Bürgerinnen und Bürger zu Informations- und Beratungsangeboten sowie pflegerischen Versorgungsformen in Hessen
- Identifikation von Druckpunkten und Verbesserungsvorschlägen der Bürgerinnen und Bürger

Inhaltliche Abschnitte der Befragung

- Soziodemografische Daten
- Themenblock 1: Informationen zum Thema Pflege
- Themenblock 2: Pflegeberatung und Beratungsangebot
- Themenblock 3: Versorgungsformen und -system
- Ausklang: Erfahrungen mit Pflege



HINWEISE ZUR EINORDNUNG DER ERGEBNISSE DER UMFRAGE

- Umfrage ist **nicht repräsentativ**
- Umfrage durchgeführt durch **Hessisches Ministerium für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege (HMFG)** – keine Beauftragung durch Umfrageinstitut
- Teilnahme möglich per **digitalem Fragebogen** über Hessisches Beteiligungsportal
- Ergebnisse zeigen, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine **hohe Affinität zum Thema Pflege** aufweisen. Die Grundgesamtheit ist geprägt von Menschen, für die das Thema Pflege eine hohe Relevanz besitzt.
- **Hoher Anteil** von Teilnehmerinnen und Teilnehmern, **die die offenen Fragen beantwortet haben**. Die Ergebnisse wurden deshalb aggregiert, d.h. Einzelantworten wurden in Oberthemen geclustert, so dass nicht jede Individualantwort in den Auswertungscharts separat abgebildet ist.
- **Rege Nutzung der individuellen Mitteilungsmöglichkeiten** (Antwortoption: „Sonstiges“ mit der Möglichkeit zur Freitexteingabe). Hier ebenfalls Clusterung der Antworten zu Oberthemen und Ausweisung der jeweiligen TOP 5 der Oberthemen.
- Die **Grundgesamtheit** der abgegebenen Fragebögen entspricht **N=3.533**. Sofern die ausgewiesene Grundgesamtheit nicht N=3.533 entspricht, handelt es sich um die **Auswertung von Filterfragen**. Je nach zuvor gegebener Antwort (z.B. „ja“/„nein“; „habe ich schon mal in Anspruch genommen“/„habe ich noch nicht in Anspruch genommen“) wurden im Fragebogen zugehörige Folgefragen zur Beantwortung angezeigt bzw. nicht angezeigt.



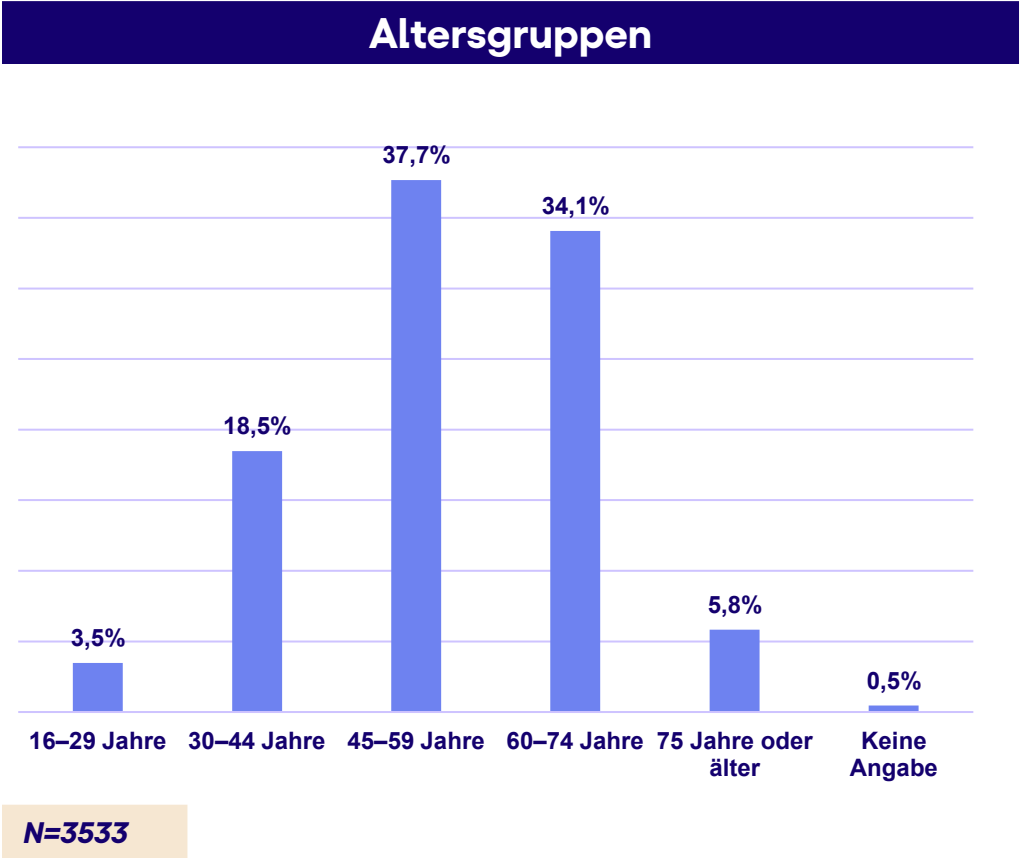
SOZIODEMO- GRAFISCHE DATEN

FAST DREI VIERTEL DER TEILNEHMENDEN SIND ZWISCHEN 45 UND 74 JAHRE ALT

Anzahl Teilnehmende und Altersgruppenverteilung

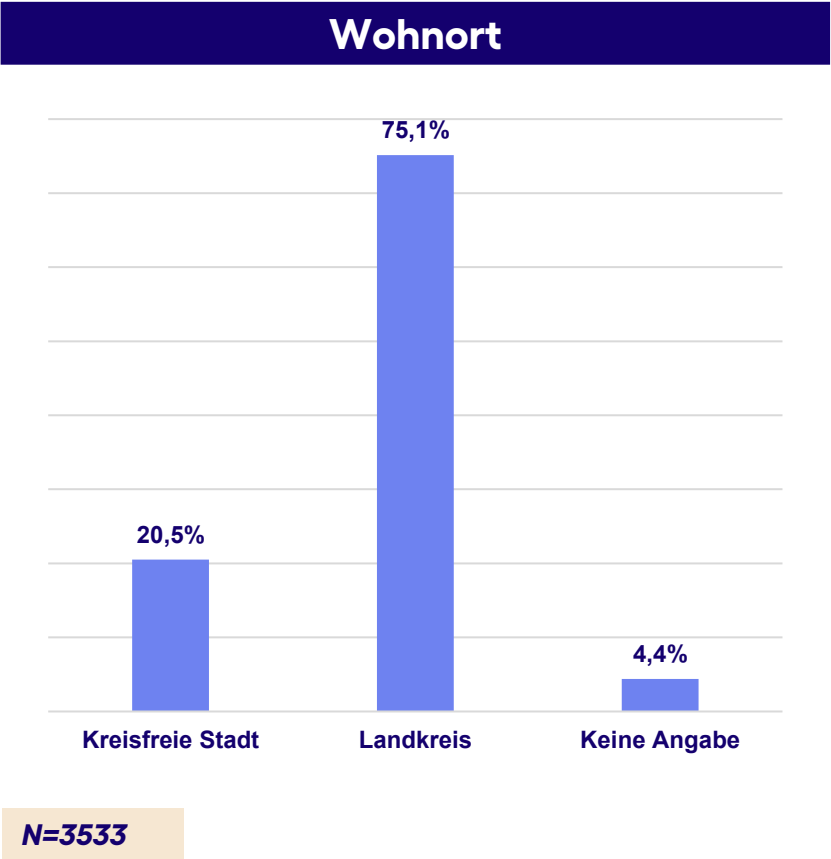
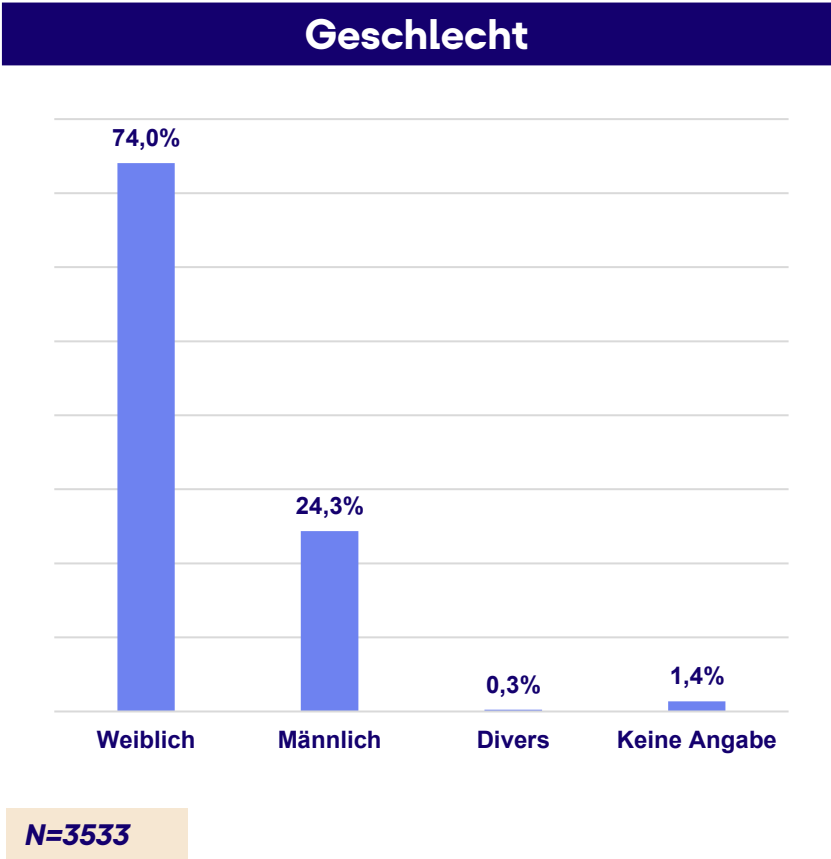
Teilnehmende

Bis zum **Enddatum**
(17.01.26) wurden **3.533**
Fragebögen ausgefüllt und
eingesendet



FAST DREI VIERTEL DER TEILNEHMENDEN SIND FRAUEN, EIN EBENSO GROßER ANTEIL WOHT IN EINEM LANDKREIS

Geschlecht und Wohnort

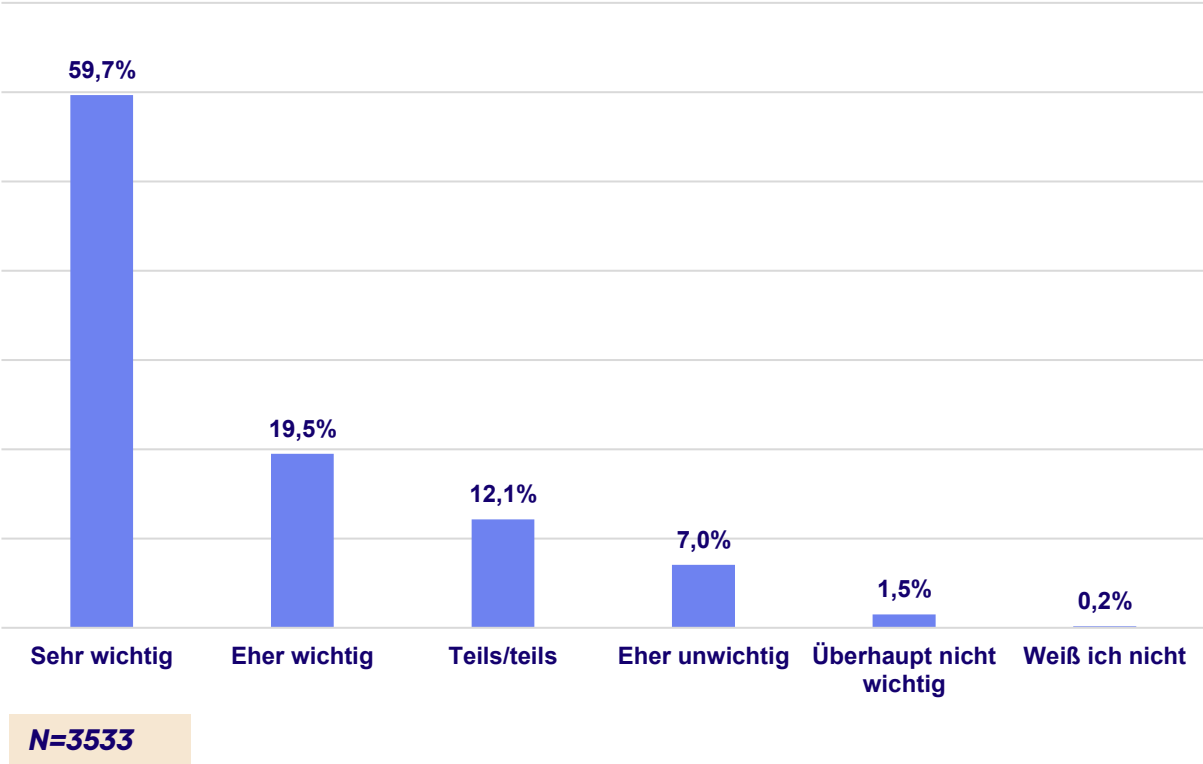


THEMENBLOCK 1: INFORMATIONEN ZUM THEMA PFLEGE



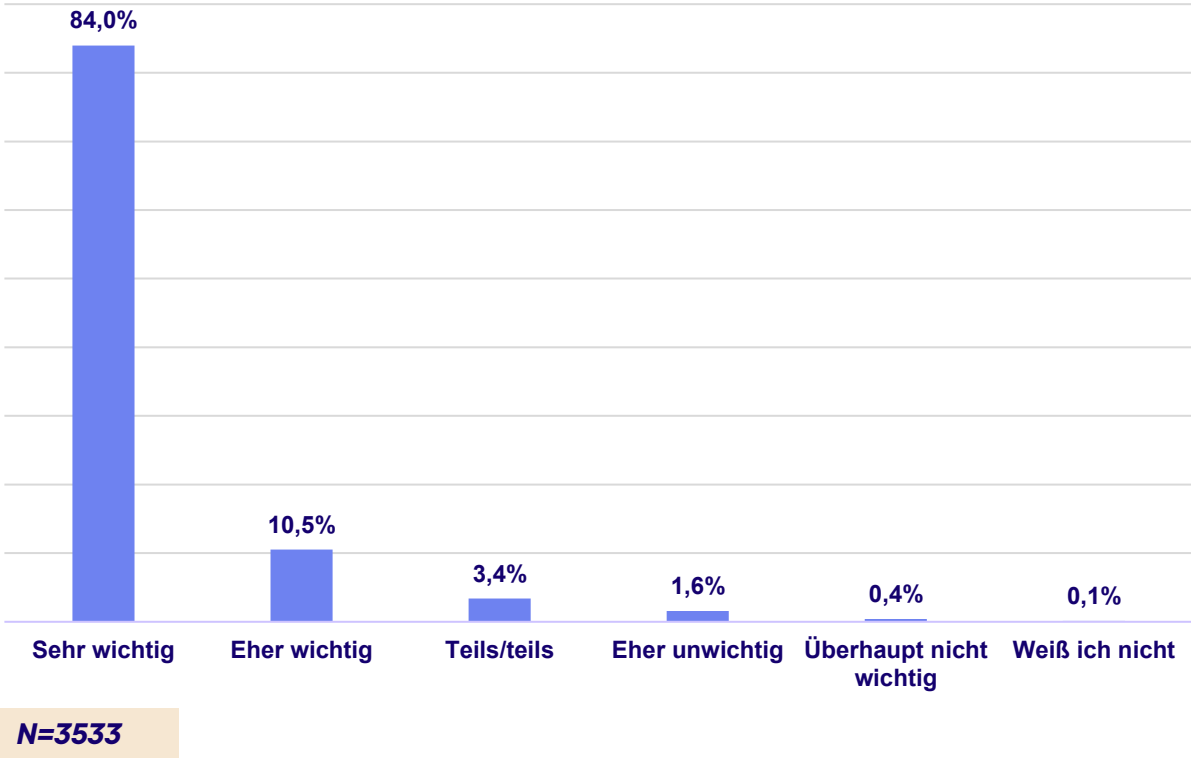
FRAGE 1: „WIE WICHTIG IST DAS THEMA PFLEGE DERZEIT FÜR SIE PERSÖNLICH?“

Einfachauswahl



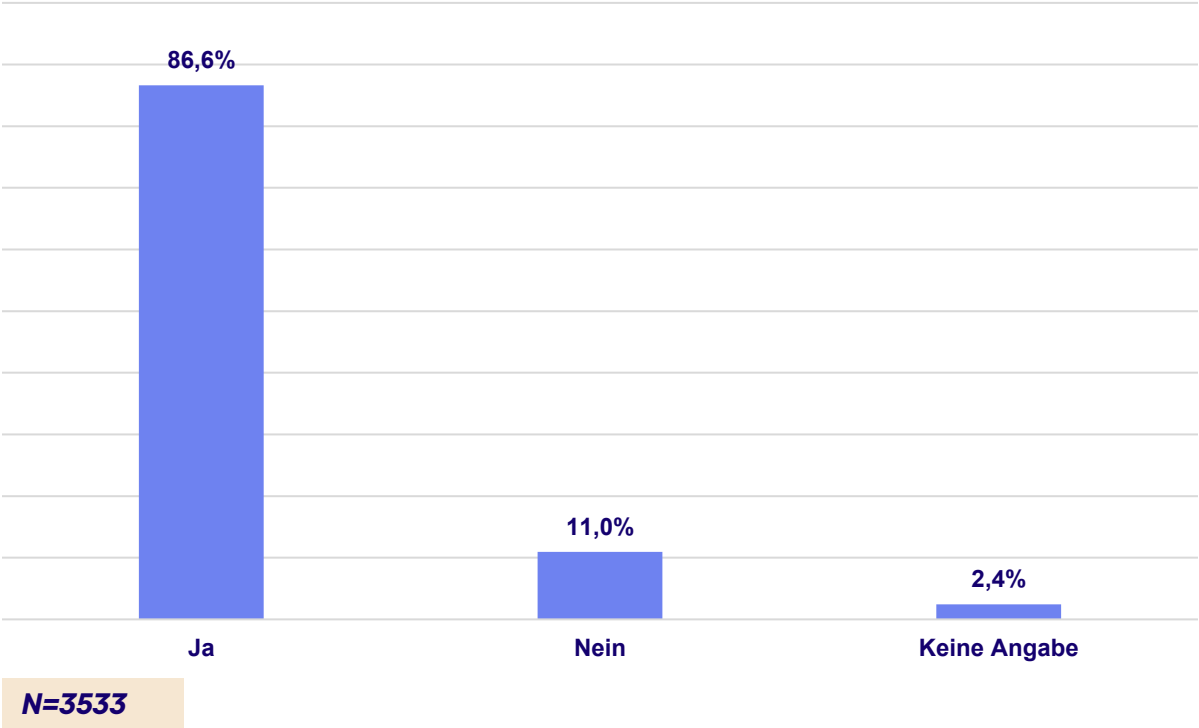
FRAGE 2: „WIE WICHTIG IST DAS THEMA PFLEGE AUS IHRER SICHT FÜR UNSERE GESELLSCHAFT?“

Einfachauswahl



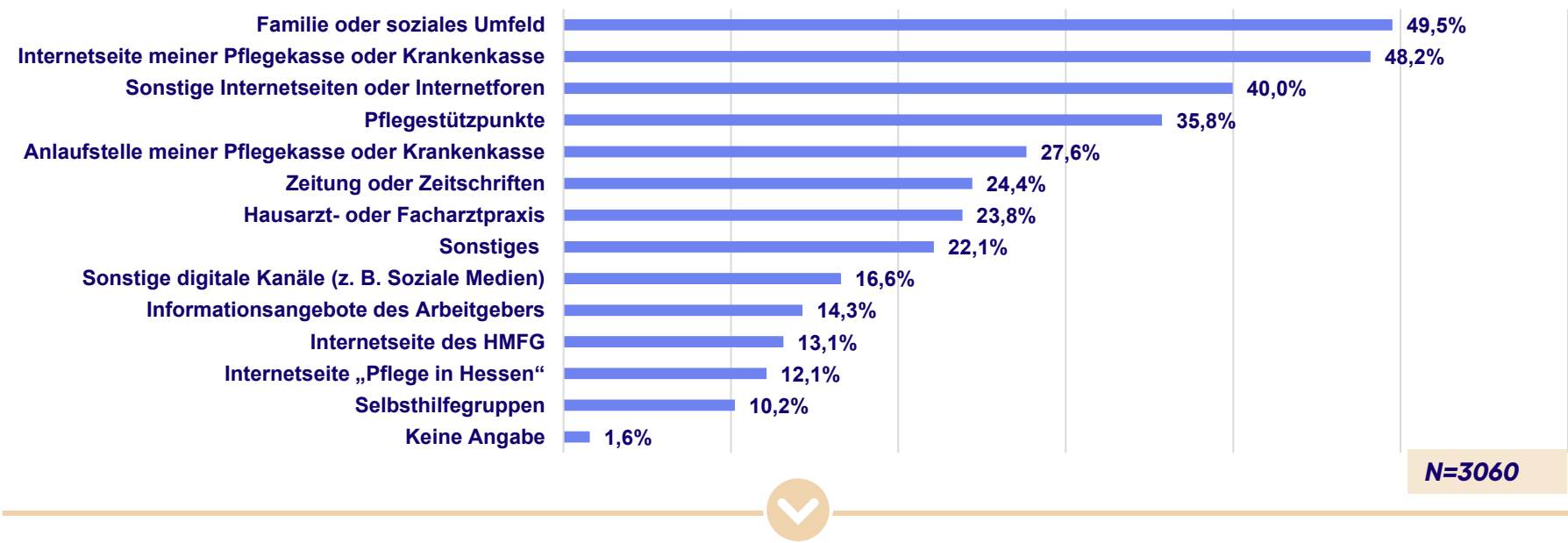
FRAGE 3: „HABEN SIE SICH SCHON EINMAL RUND UM DAS THEMA PFLEGE INFORMIERT?“

Filterfrage – Einfachauswahl



FRAGE 3.1: „AUF WELCHEM WEG HABEN SIE SICH BEREITS RUND UM DAS THEMA PFLEGE INFORMIERT?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Mehrfachauswahl



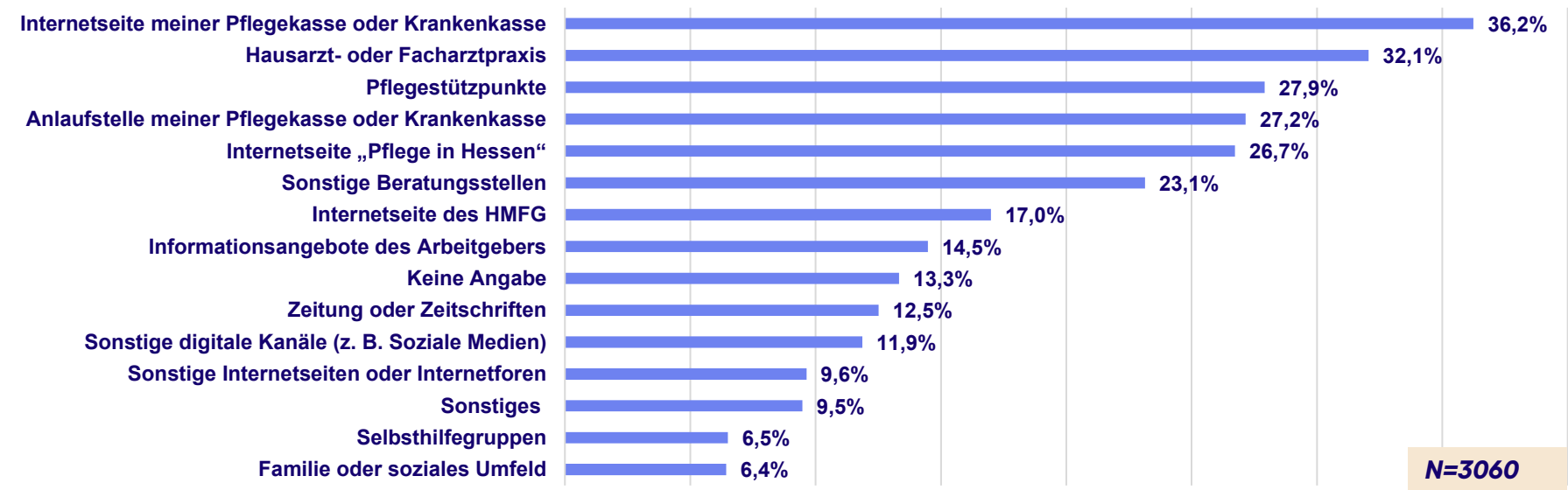
Antwortoption „Sonstiges“ (22,1%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)

- Über berufliche Tätigkeit
- Über Pflegeeinrichtungen, Pflegedienste, Gemeindepflege, MD (Medizinischer Dienst), (Sozialdienst) Krankenhaus
- Über direkte Erfahrung mit Pflegebedürftigkeit im familiären bzw. sozialen Umfeld
- Über sonstige Beratungs- und Informationsangebote (private Anbieter, Pflegenetzwerke, Pflege-Guides/Angebote bei Arbeitgebern, städtische Beratungsstellen)
- Über öffentliche Organisationen (BMG, Pflegeverbände, Gewerkschaften, Sozial- und Wohlfahrtsverbände, Pflegekammer, Pflegerat)



FRAGE 3.2: „AUF WELCHEM WEG WÜRDEN SIE GERNE MEHR INFORMATIONEN ERHALTEN?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Mehrfachauswahl



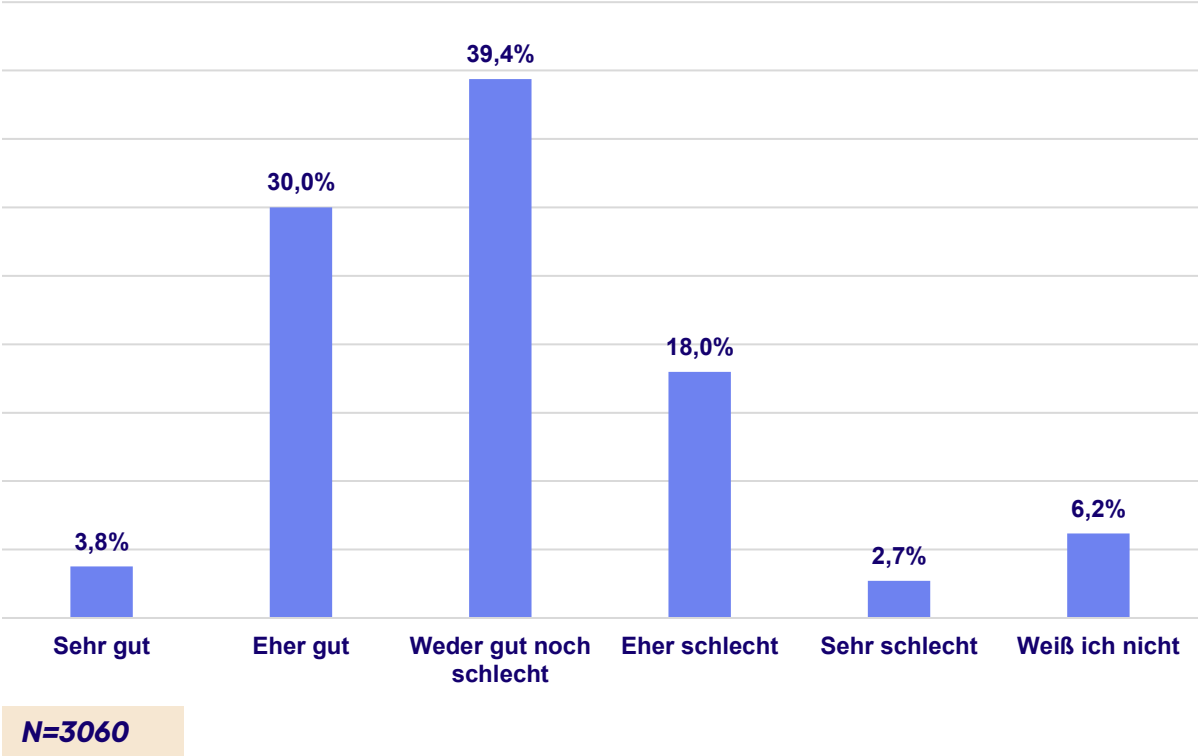
Antwortoption „Sonstiges“ (9,5%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)

- **Zentrale Informationsplattform/-stelle** (bessere Verzahnung und Bündelung von Informationen)
- **Wohnortnahe, zentrale und koordinierende Anlaufstellen** (in der Kommune), **Online-Portale und Apps der Gemeinde**
- **Analoge Informationsangebote** (telefonische Beratung, Flyer/Broschüren, Zeitungen/(Fach-)Zeitschriften, Informationen der Kranken- und Pflegekassen proaktiv per Post)
- **Verfahrenslotsen, persönliche Pflegeberatung über längeren Zeitraum, zugehende Beratung**
- **Mehr Informationen in Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen** (Pflegeheimen, Krankenhäusern, Arztpraxen, Apotheken, Reha-Einrichtungen, Hospizen)



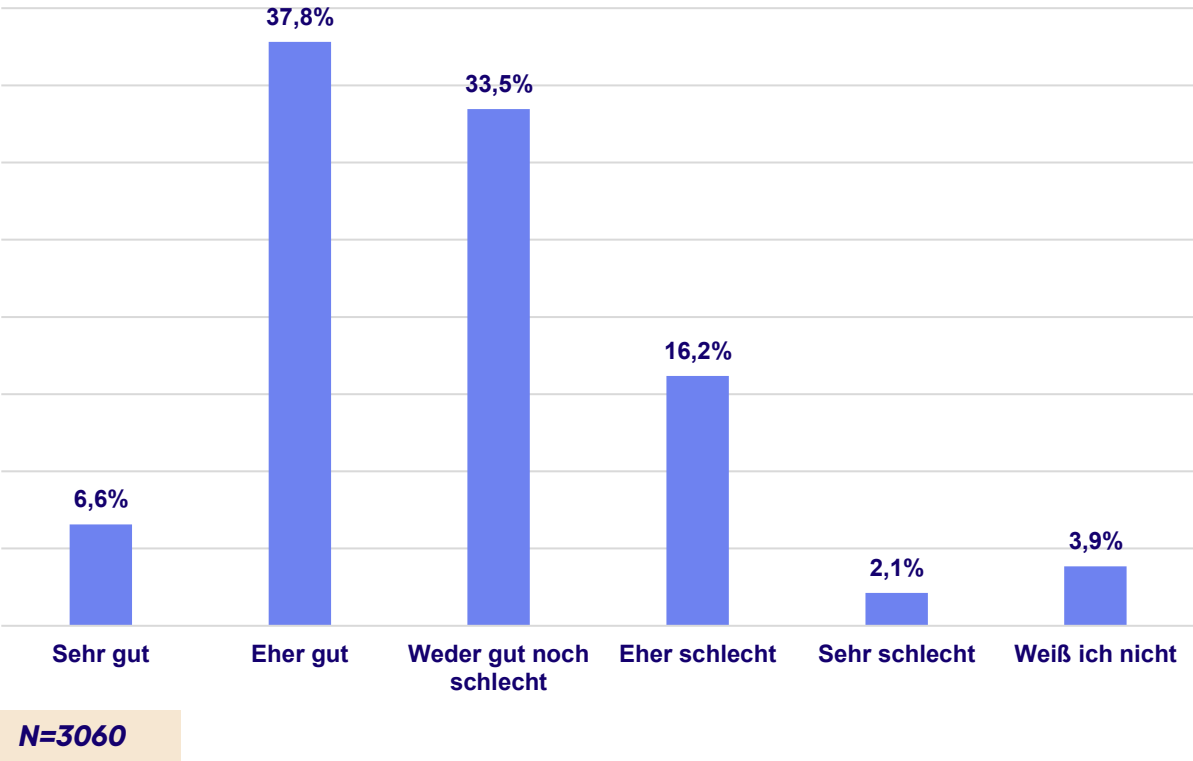
FRAGE 3.3: „WIE BEWERTEN SIE DEN UMFANG DER FÜR SIE VERFÜGBAREN INFORMATIONEN ZUR PFLEGE IN HESSEN?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Einfachauswahl



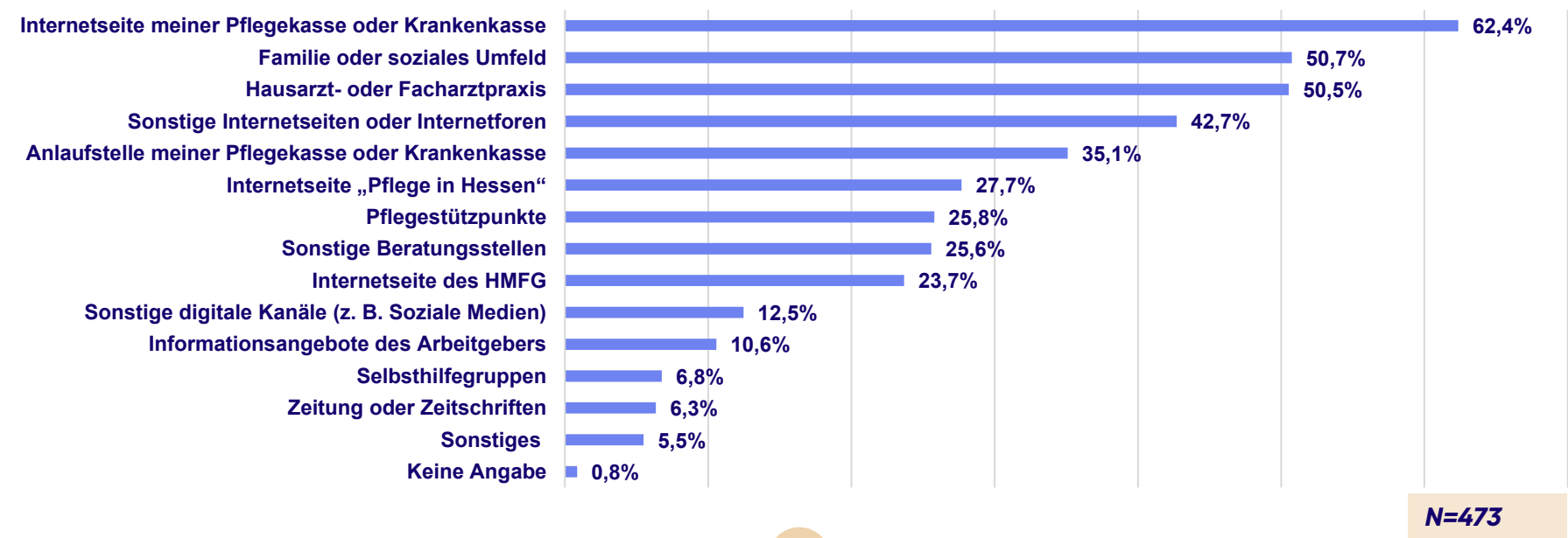
FRAGE 3.4: „WIE GUT HABEN IHNEN DIE VERFÜGBAREN INFORMATIONEN ZUR PFLEGE GEHOLFEN, SICH ZU ORIENTIEREN?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Einfachauswahl



FRAGE 3.5: „WO WÜRDEN SIE SICH INFORMIEREN, WENN SIE FRAGEN ZUM THEMA PFLEGE HABEN?“

Filterfrage Antwort „Nein“ – Mehrfachauswahl



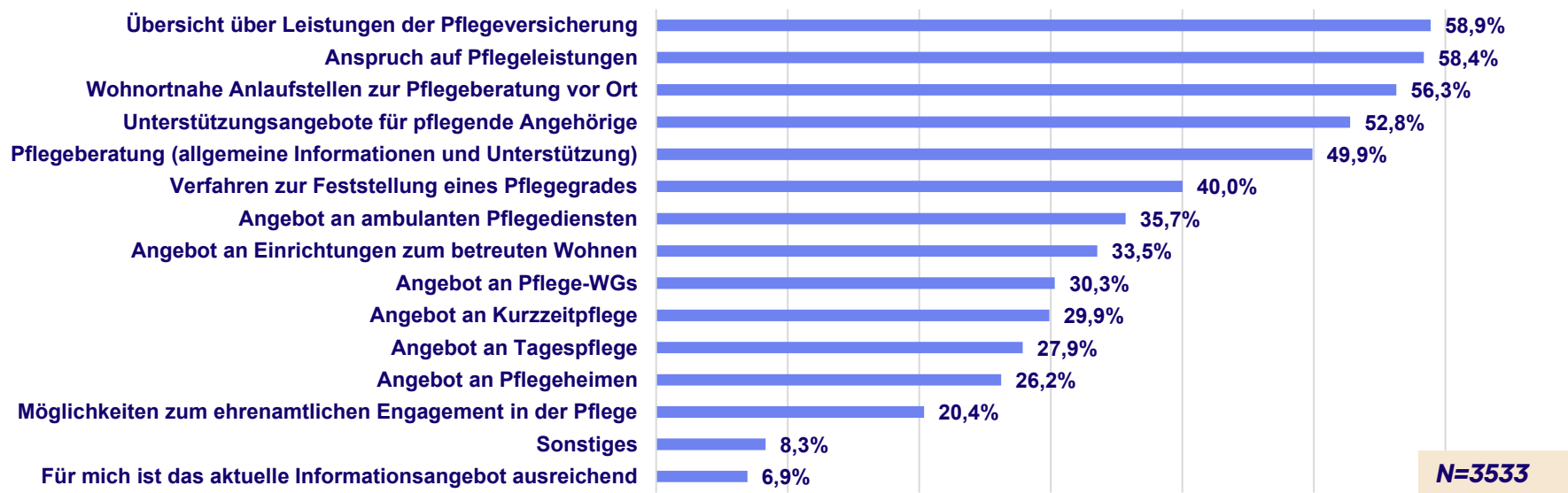
Antwortoption „Sonstiges“ (5,5%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)

- KI, Suchmaschinen
- Pflegeeinrichtungen, Pflegedienst, Pflegefachkräfte
- Öffentliche Einrichtungen (BMG, VDK, Wohlfahrtsverbände, Gemeinden, Rathäuser)
- Selbst recherchieren
- Wüsste nicht, wo



FRAGE 4: „ZU WELCHEN THEMEN WÜNSCHEN SIE SICH (MEHR) INFORMATIONEN?“

Mehrfachauswahl



Antwortoption „Sonstiges“ (8,3%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)

- **Transparente und leicht verständliche Informationen aus einer Hand über Abläufe/Verfahren, mögliche Leistungen und Unterstützungsangebote sowie Inanspruchnahme von Leistungen und Unterstützungsangeboten** (u. a. Feststellung Pflegegrad, Pflegeanträge, Bezug von Pflegegeld, Entlastungsbetrag, Beihilfe, Haushaltshilfe, Nachbarschaftshilfe, Verlinkung zu Themen mit ergänzendem Leistungsanspruch)
- **Pflegeangebote für Kinder und Jugendliche**
- **Tipps und Unterstützung für pflegende Angehörige, v. a. auch von pflegebedürftigen Kindern** (Kurse zur Befähigung, finanzielle Ansprüche, Gesundheitshaltung, Umgang mit Konflikten, gesetzliche Betreuung, Verhinderungspflege)
- **Kosten und Finanzierung der Pflege** (Aufklärung zu Kosten und abrechenbare Leistungen, Finanzierungswege)
- **Übersicht über persönliche Beratungsangebote vor Ort**

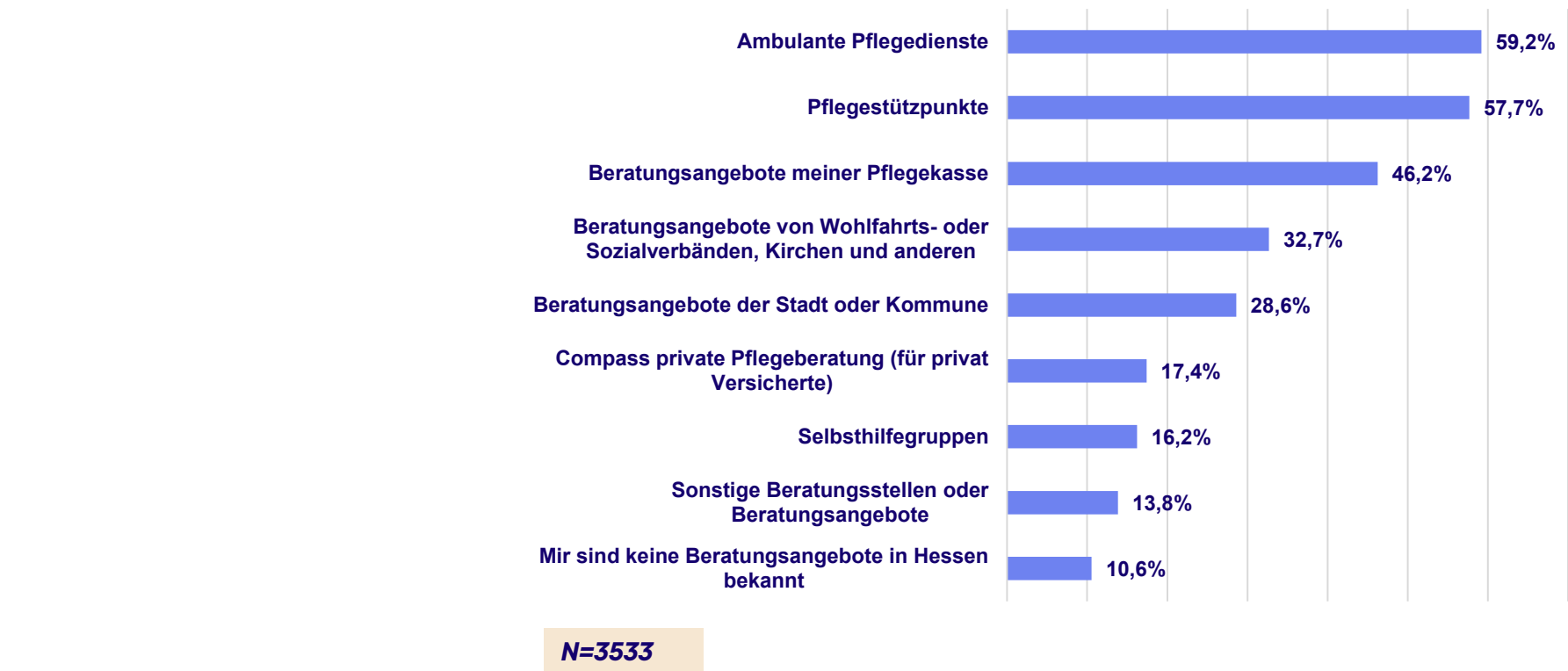


THEMENBLOCK 2: PFLEGEGERBERATUNG UND BERATUNGS- ANGEBOT



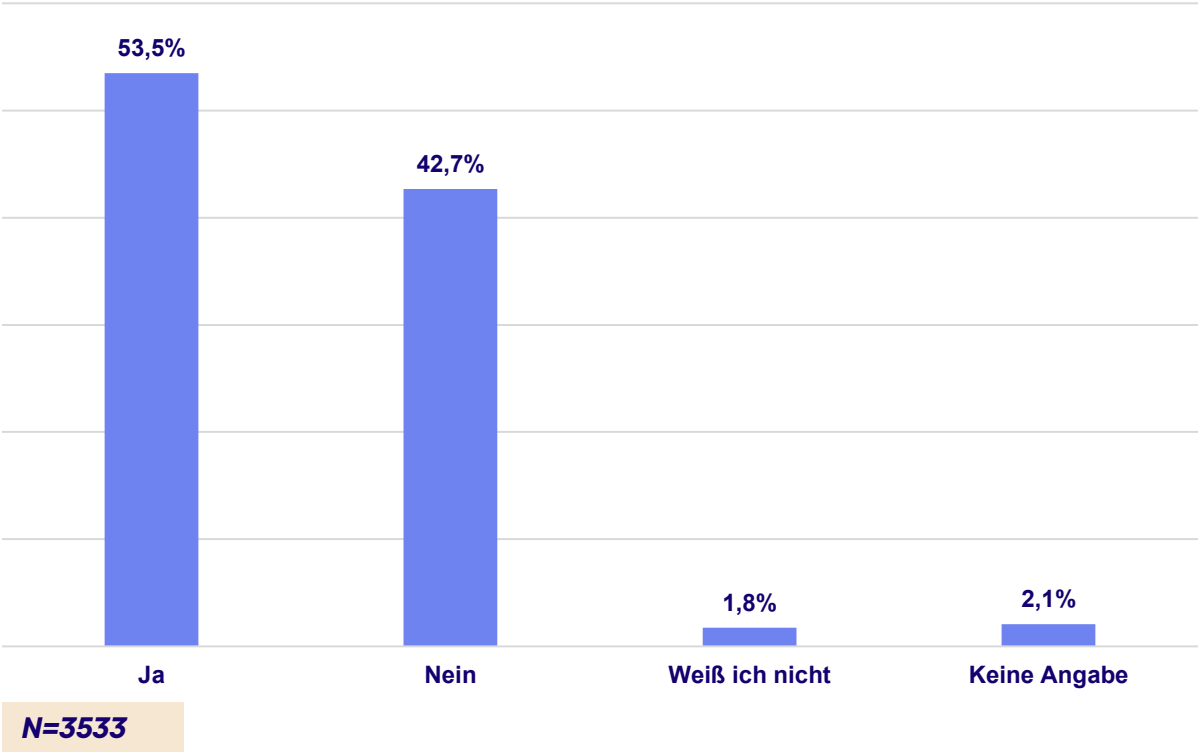
FRAGE 1: „WELCHE BERATUNGSANGEBOTE IN HESSEN SIND IHNEN BEKANNT?“

Mehrfachauswahl



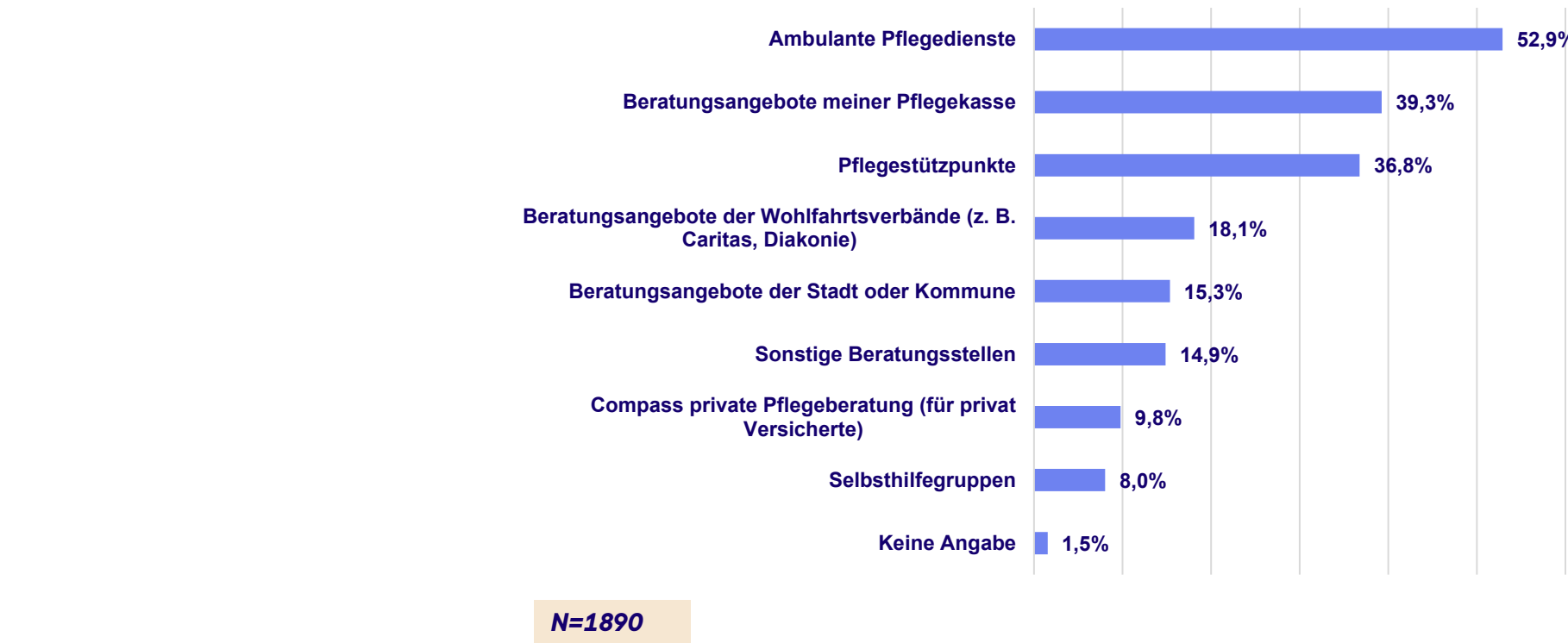
FRAGE 2: „HABEN SIE SCHON EINMAL PFLEGEBERATUNG IN ANSPRUCH GENOMMEN?“

Filterfrage – Einfachauswahl



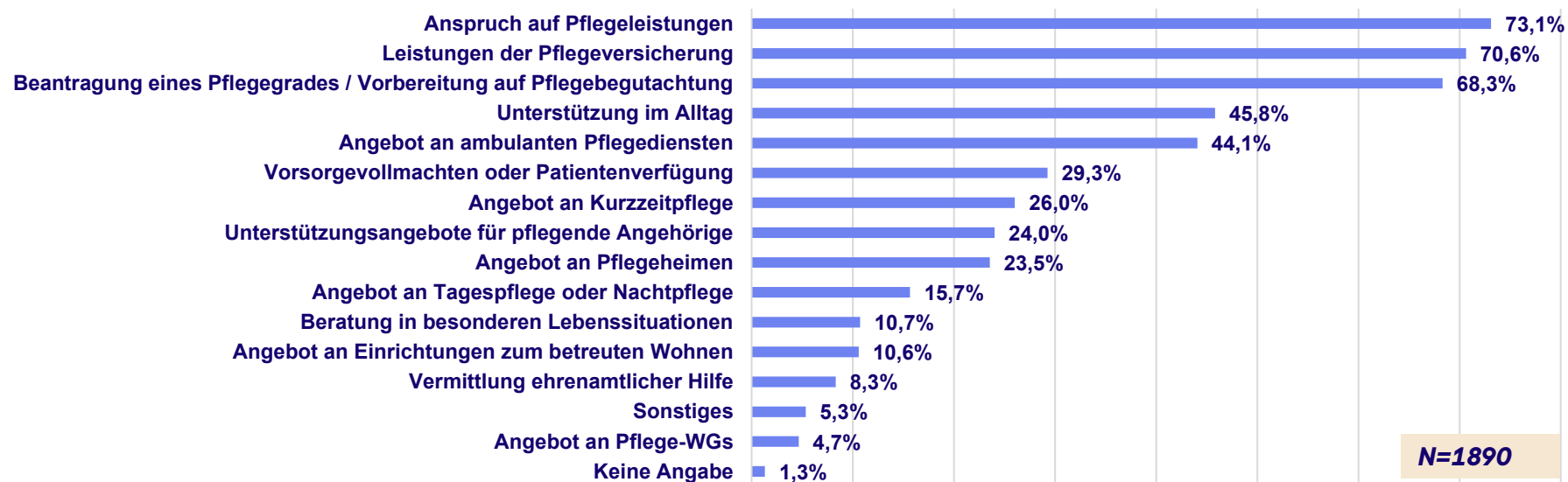
FRAGE 2.1: „WO ODER DURCH WEN HABEN SIE SICH SCHON EINMAL BERATEN LASSEN?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Mehrfachauswahl



FRAGE 2.2: „ZU WELCHEN THEMEN HABEN SIE SICH BEREITS BERATEN LASSEN?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Mehrfachauswahl

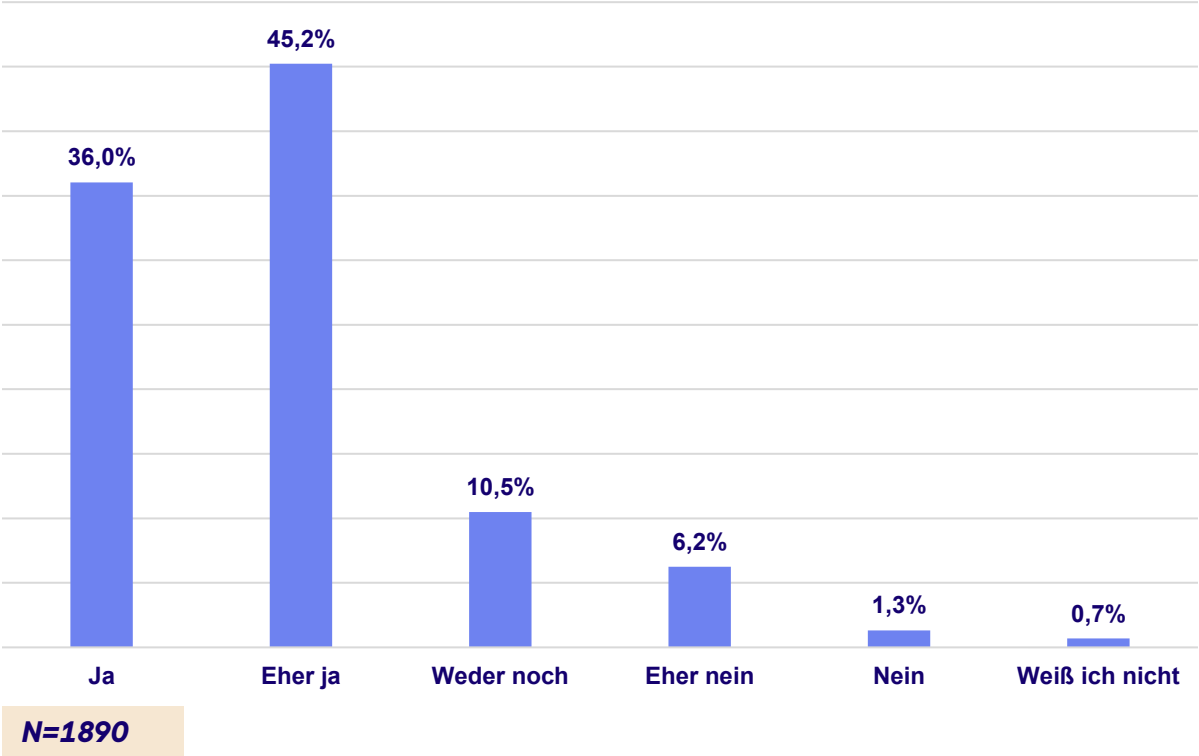


Antwortoption „Sonstiges“ (5,3%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)

- **Angebote pflegerischer Versorgung** (v. a. 24-Stunden-Pflege)
- **Pflegesituationen** (Umgang mit Demenz, Depression, letzte Lebensphase, praktische Übungen zur Unterstützung körperlicher Pflege, Vereinbarkeit von Familie und Beruf)
- **Kosten und Finanzierung Pflegeleistungen**
- **Maßnahmen zur Verbesserung/Anpassung des Wohnumfelds**
- **Pflichtberatung aufgrund des Pflegegrades oder des Bezugs von Pflegegeld**

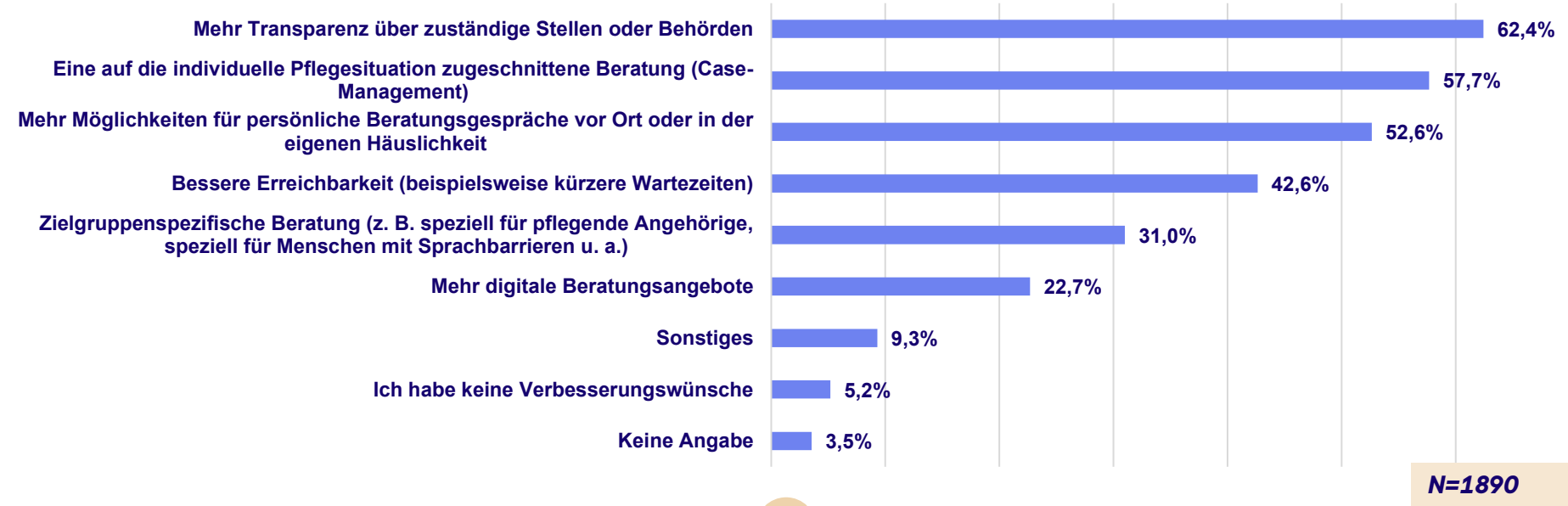
FRAGE 2.3: „WAR DIESE BERATUNG FÜR SIE HILFREICH?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Einfachauswahl



FRAGE 2.4: „WELCHE VERBESSERUNGEN WÜNSCHEN SIE SICH BEI DER PFLEGEBERATUNG?“

Filterfrage Antwort „Ja“ – Mehrfachauswahl

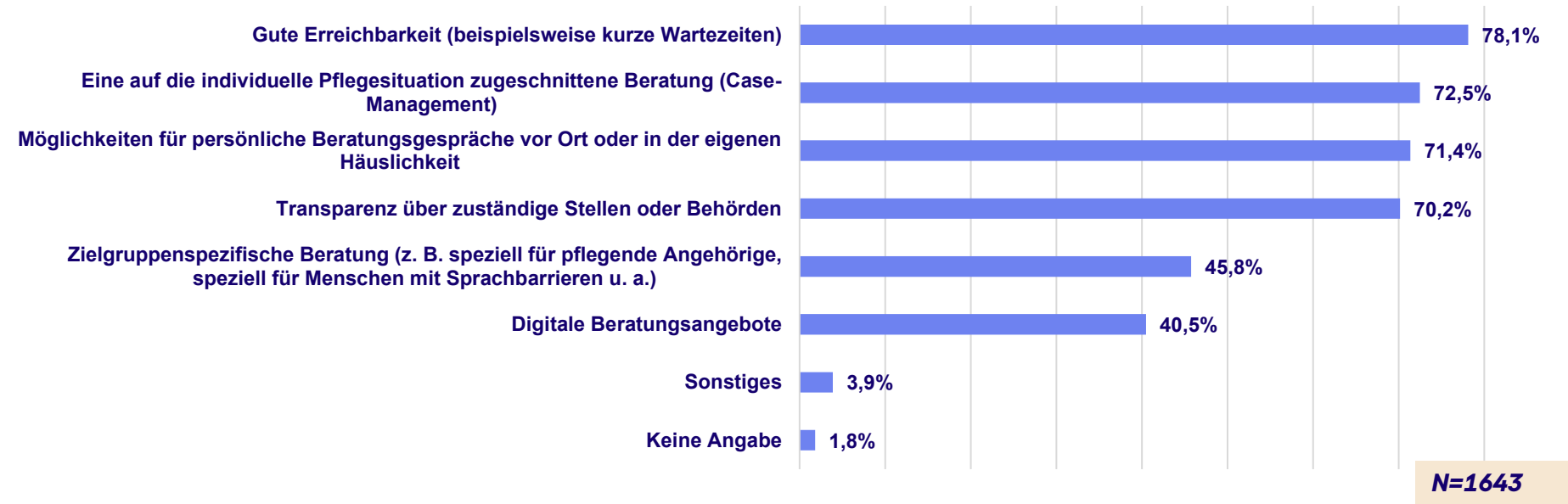


- Antwortoption „Sonstiges“ (9,3%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)
- **Zentrale Beratungs- und Vermittlungsstelle sowie gebündelte, umfassende Informationen übersichtlich und leicht verständlich an zentraler Stelle** (Themen: Pflegeanbieter, freie Heimplätze, Qualität Pflegeeinrichtungen, Anbieter von Unterstützungsleistungen, haushaltsnahe Dienstl.)
 - **persönliche und vollumfängliche Beratung**
 - **Verbesserung der Beratungsqualität durch professionell ausgebildete Beraterinnen und Berater**
 - **Mehr Beratungsangebote für die Pflege und Bedarfe pflegebedürftiger Kinder sowie jüngerer pflegebedürftiger Menschen**
 - **Abbau Bürokratie bei Beratung**



FRAGE 2.5: „WELCHE ERWARTUNGEN HÄTTEN SIE AN EINE GUTE PFLEGEBERATUNG?“

Filterfrage Antwort „Nein“ – Mehrfachauswahl



Antwortoption „Sonstiges“ (3,9%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)

- **Persönliche, auf individuelle Bedarfe ausgerichtete, interdisziplinär vernetzte und aufsuchende Beratung** (z.B. Gemeindeschwestern)
- **Leicht zugängliche Beratung** (Hörbarrierefreiheit, offene Sprechstunden, mehrsprachiges Angebot, leicht verständliche Informationen, mit Berufsalltag vereinbare Öffnungszeiten, Video-Beratung, Beratung an Orten, wo Menschen zusammenkommen)
- **Unabhängige und aufklärende Beratung**
- **Beratung sollte alle Aspekte des Lebens berücksichtigen und auch Organisatorisches abdecken**

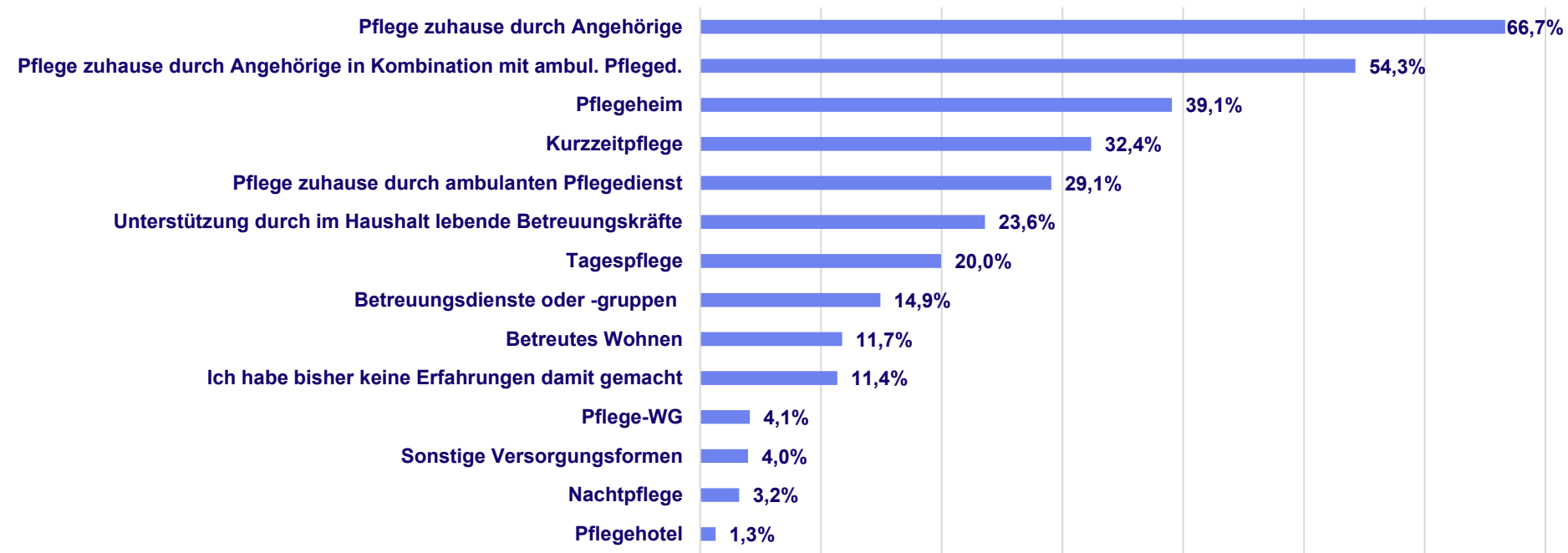


THEMENBLOCK 3: VERSORGUNGS- FORMEN UND -SYSTEM



FRAGE 1: „MIT WELCHEN VERSORGUNGSFORMEN HABEN SIE BEREITS ERFAHRUNG GEMACHT?“

Mehrfachauswahl

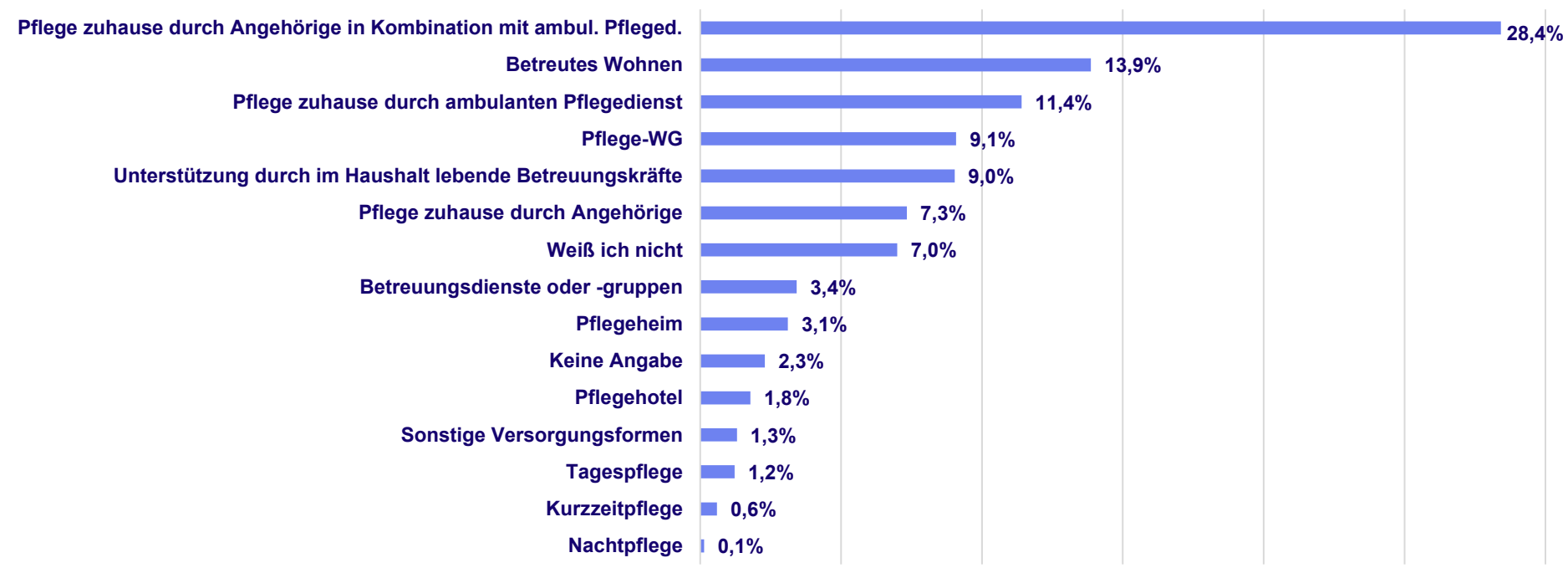


N=3533



FRAGE 2: „SOLLTEN SIE EINMAL AUF PFLEGE ANGEWIESEN SEIN - WELCHE ART DER PFLEGE WÜRDEN SIE AM LIEBSTEN WÄHLEN?“

Einfachauswahl

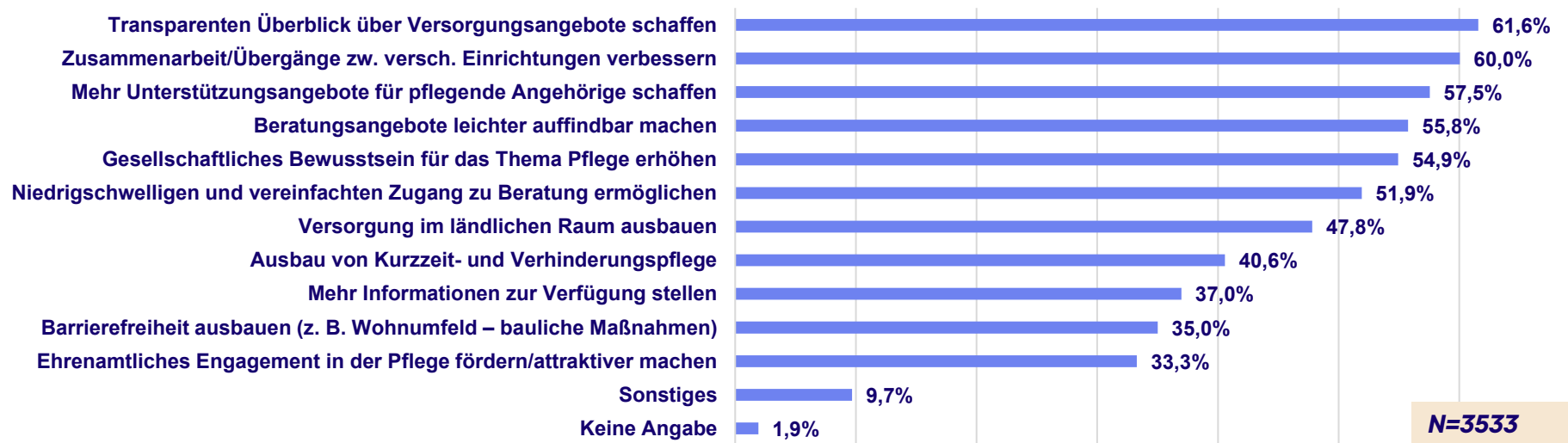


N=3533



FRAGE 3: „WELCHE MAßNAHMEN SIND FÜR SIE BESONDERS WICHTIG, UM DIE PFLEGERISCHE VERSORGUNG IN HESSEN ZU VERBESSERN?“

Mehrfachauswahl



Antwortoption „Sonstiges“ (9,7%) – TOP 5 (Freitextantworten: Reihenfolge der Antworten spiegelt Gewichtung wider)

- **Anzahl Pflegefachkräfte erhöhen** (bessere Vergütung, bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie, besserer Personalschlüssel, attraktivere Arbeitsbedingungen, mehr Pflegepersonen ausbilden, Pflegepersonen mehr Handlungsspielraum zugestehen)
- **Versorgungsformen fördern und ausbauen** (24-Stunden-Pflege, Pflege-WGs, alternative Wohnformen, stationäre und ambulante Pflege, Kurzzeitpflege, Plätze für junge Pflegebedürftige, Hospizplätze, Pflegeangebote für Menschen mit psychischen Erkrankungen)
- **Pflegeversicherung reformieren** (Erweiterung Leistungen, Pflegegrad 1 abschaffen, weniger Bürokratie bei Anträgen und Leistungsbezug, Pflegebudget für besondere Wohnformen, Versorgungsangebote und -leistungen bündeln, mehr Geld ins Pflegesystem investieren, höherer und flexiblerer Einsatz Entlastungsbetrag, Landespflegegeld einführen, unbürokratische Einstellung von Haushaltshilfen, Pflegebudget)
- **Pflege bezahlbar machen** (Deckelung Eigenanteile, bessere finanzielle Unterstützung)
- **Pflegende Angehörige finanziell unterstützen/Verdienstauffälle kompensieren**

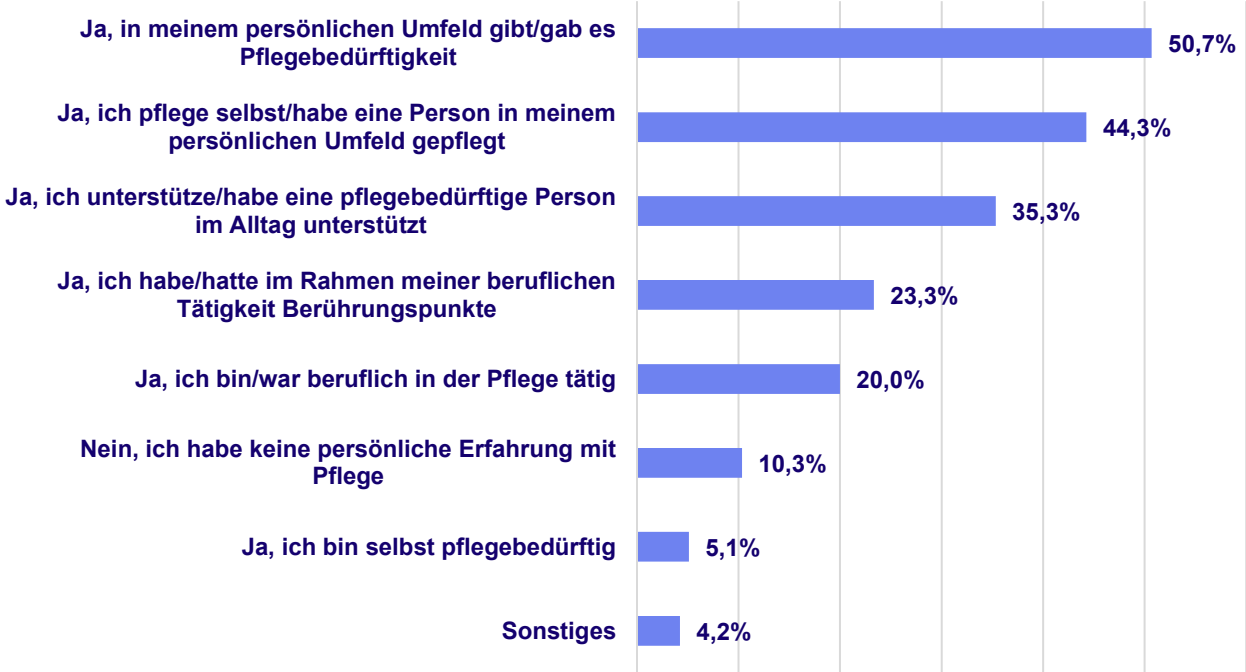


AUSKLANG: PERSÖNLICHE ERFAHRUNGEN MIT PFLEGE



FRAGE 1: „HABEN SIE PERSÖNLICHE ERFAHRUNGEN MIT PFLEGE?“

Mehrfachauswahl



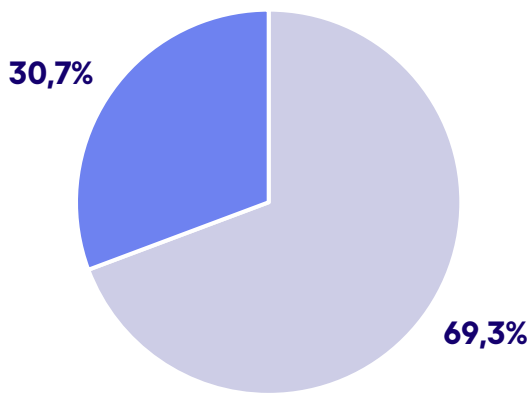
N=3533



OFFENE FRAGEN: AUSWERTUNG DER OFFENEN FRAGEN

DIE MÖGLICHKEIT DER BEANTWORTUNG UNSERER OFFENEN FRAGEN WURDE SEHR HÄUFIG GENUTZT

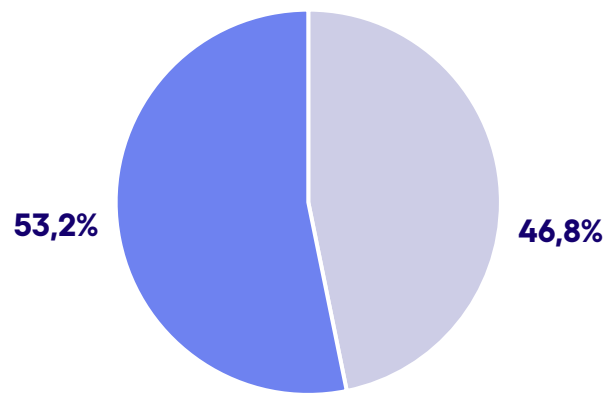
Was sind Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen in der Pflege?



■ Beantwortet ■ Keine Antwort

Antwort	Anzahl	Prozent
Beantwortet	2447	69,3%
Keine Antwort	1086	30,7%

Haben Sie Lösungsvorschläge, die Sie uns mitteilen möchten?



■ Beantwortet ■ Keine Antwort

Antwort	Anzahl	Prozent
Beantwortet	1655	46,8%
Keine Antwort	1878	53,2%



FRAGE: „WAS SIND IHRER MEINUNG NACH DIE GRÖßTEN HERAUSFORDERUNGEN IN DER PFLEGE?“

Offene Frage

REIHENFOLGE DER ANTWORTEN SPIEGELT DIE GEWICHTUNG WIDER

Die Antworten der Befragten lassen sich in acht Themenbereichen zusammenfassen

- (1) Fachkräftemangel, **Attraktivität** des **Pflegeberufs** und Qualität der **Ausbildung**
- (2) **Finanzierung**, Kostenentwicklung, **Bezahlbarkeit** in der Pflege
- (3) Belastung, Unterstützung und (berufliche) Vereinbarkeit für **pflegende Angehörige**
- (4) Komplexe und **übermäßige Bürokratie**, rechtliche Rahmenbedingungen und Systemsteuerung
- (5) **Beratung**, **Information** und **Koordination** von Pflegeleistungen
- (6) Gesellschaftlicher Wandel und **Demografie** sowie gesellschaftliche **Wertschätzung** und fehlende Lobby
- (7) **Pflegequalität**, Zeitmangel und bedarfsgerechte Versorgung
- (8) **Versorgungsstrukturen**, Infrastruktur und **Digitalisierung** sowie **regionale Ungleichheiten**



FRAGE: „HABEN SIE LÖSUNGSVORSCHLÄGE, DIE SIE UNS MITTEILEN MÖCHTEN?“

Offene Frage

REIHENFOLGE DER ANTWORTEN SPIEGELT DIE GEWICHTUNG WIDER

Die Antworten der Befragten lassen sich in zwölf Themenbereichen zusammenfassen

- (1) **Fachkräfte** gewinnen und an den Beruf binden
- (2) **Pflegende An- und Zugehörige** entlasten, finanziell absichern und gesellschaftlich anerkennen
- (3) **Bürokratie** abbauen, **System** vereinfachen, **Digitalisierung** ausbauen
- (4) **Mehr Pflegeplätze** schaffen und ambulante, wohnortnahe sowie alternative **Wohn-, Pflegeformen** und **Hilfen** ausbauen
- (5) **Pflegeversicherung** und **-strukturen** reformieren
- (6) **Ehrenamtliches** und **soziales Engagement** fördern
- (7) **Beratungsstrukturen** ausbauen
- (8) **Qualitativ hochwertige Pflege** sicherstellen
- (9) **Gesellschaft** für das Thema Pflege **sensibilisieren** und den **Status** der Pflege **erhöhen**
- (10) **Informationsangebot** verbessern
- (11) **Kommunale Pflegestrukturen** stärken
- (12) **Prävention** verbessern



ZENTRALE ERKENNTNISSE AUS DER BÜRGERBEFRAGUNG

- Die **hohe Anzahl von Teilnehmerinnen und Teilnehmern** an der Befragung (**3.533 eingegangene Fragebögen**) signalisiert, dass das **Thema Pflege** für viele Hessinnen und Hessen ein **wichtiges Anliegen** ist.
- **Die wichtigsten Informationskanäle** der Befragten sind die **Familie** oder das **soziale Umfeld** sowie die **Internetseiten** der Pflege- und Krankenkassen. In den Freitextantworten äußern zudem viele Befragte den Wunsch nach einer **zentralen Informationsplattform**, auf der es **transparente** und **leicht verständliche Informationen** „aus einer Hand“ gibt. Neben der Nutzung von digitalen Angeboten besteht gleichwohl weiterhin ein Bedarf an **analogen** Informationsangeboten, insbesondere in älteren Altersgruppen.
- Die überwiegende Mehrheit der Befragten kennt Beratungsangebote in Hessen, und über die Hälfte hat diese bereits genutzt. Sie bewerten das bestehende Angebot zur **Pflegeberatung** als generell **hilfreich**, wünschen sich allerdings eine **transparentere Übersicht über zuständige Beratungsstellen** sowie eine **stärker auf die individuelle Pflegesituation zugeschnittene Beratung**. Eine wichtige Rolle beim Aufbau von **Beratungs- und Versorgungsstrukturen** wird auch den **Kommunen** zugeschrieben.
- Die Befragten haben sehr häufig bereits Erfahrung mit der **Pflege zuhause durch Angehörige** gemacht, entweder mit oder ohne zusätzliche Inanspruchnahme ambulanter Pflegeleistungen. Recht eindeutig ist dies auch die Versorgungsform, die die Befragten am liebsten wählen würden, wenn sie selbst pflegebedürftig wären. Daraus lässt sich schließen, dass **pflegende Angehörige auch künftig eine zentrale Rolle bei der pflegerischen Versorgung in Hessen einnehmen werden**. Pflegende **Angehörige** sollten den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zufolge noch mehr **politische und gesellschaftliche Aufmerksamkeit** erhalten. Als notwendige Maßnahmen werden insbesondere die **Entlastung** durch gezielte und unbürokratische Unterstützungsangebote sowie finanzielle Unterstützung genannt.



FAZIT

- Aus den Umfrageergebnissen ziehen wir **wertvolle Impulse** für unsere Arbeit bei der Entwicklung eines **bedarfsorientierten Landespflegekonzepts**.
- Die Umfrageergebnisse zeigen, **was Hessinnen und Hessen** bei den Themen Information, Beratung und Versorgung **besonders wichtig ist**, wie sie bestehende Angebote beurteilen und nutzen. Über die Hälfte der Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben zudem Vorschläge angegeben, um den Herausforderungen in der Pflege zu begegnen, zum Beispiel den Wunsch nach transparenten, übersichtlichen und verständlichen Informationen oder nach Beratungsangeboten, die noch gezielter die persönliche Pflegesituation in den Blick nehmen.
- Die Ergebnisse unterstreichen, dass die bisherigen Überlegungen des Hessischen Ministeriums für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege in die richtige Richtung gehen. Für die Entwicklung des Landespflegekonzepts bedeutet das, dass wir uns an den Handlungsbedarfen orientieren, um einerseits vorhandene, gut genutzte und **etablierte Angebote zu stärken** und andererseits **weitere Angebote zu entwickeln**. Dort wo sich Potenziale ergeben, beispielsweise im Bereich Informationsbeschaffung, setzen wir an und prüfen, wo neue Angebote bedarfsorientiert entwickelt und umgesetzt werden können.
- Für alle Themenbereiche der Umfrage (Information, Beratung und pflegerische Versorgung) werden wir Maßnahmen erarbeiten und dabei die gewonnenen Perspektiven der Hessinnen und Hessen einfließen lassen.
- Wir **danken** allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern **für Ihre Unterstützung!**

