

Transparenz und Kundenorientierung: das Internet wird immer wichtiger

Wie ein Pflegedienst sich selbst öffentlich präsentiert, bleibt ihm weitgehend selbst überlassen, lediglich eine Selbstdarstellung („Firmenflyer“) ist bisher über die (noch gültigen) gemeinsamen Maßstäbe und Grundsätze zur Qualität und Qualitätssicherung nach § 80 alter Fassung notwendig. Durch die Pflegereform 2008 ergeben sich jedoch ganz neue ‚Zwänge‘, die zumindest ein eigenes Internetangebot nahelegen! Zwei Entwicklungen sind durch die Reformgesetze angestoßen bzw. verstärkt worden:

1. Öffentliche Preisvergleichslisten

Bisher fristeten die schon seit 1996 verbindlich den Pflegebedürftigen mitzugebenden Preisvergleichslisten ein Schattendasein: es gab sie fast nicht, und wenn dann meist in einer Fassung, die es den normalen Pflegebedürftigen nicht leicht machte (Exceltabellen mit Adressen und Punktwerten aber ohne Beschreibung der Leistungen oder (wie von der AOK Rheinland) Listen mit den Diensten und den Einzelpreisen pro Leistung). Seit dem 01.07.2008 sind die Landesverbände der Pflegekassen dafür verantwortlich, jeweils diese Listen allen Pflegekassen und damit dann den Pflegebedürftigen zur Verfügung zu stellen. In diesem Zusammenhang sind zwei Internetauftritte interessant bzw. zu verstehen, die vom BKK Bundesverband und vom AOK Bundesverband erstellt worden sind: Diese beiden Internetportale bieten jedem Nutzer eine Übersicht der vorhandenen Leistungsanbieter und deren Preise bzw. sogar einen Preisvergleich.

- BKK: www.bkk-pflege.de/Paula: Vorläufer dieser Datenbank wurden bereits 2004 als CD veröffentlicht. In der jetzigen Onlinefassung kann man die Sortierung als Übersicht oder gleich als Preisvergleich starten. Dabei werden die Adres-

sen der Dienste einschließlich der jeweiligen Preisangaben je nach Gruppe (Ambulant, Heim (auch mit Spezialisierungen), Tagespflege, Kurzzeitpflege, Hospiz, Betreuungsleistungen) angezeigt. Beim Preisvergleich werden jeweils zusätzlich zum Punktwert die Preislisten (Name der Leistung und konkreter Preis) angezeigt.

- AOK: Die AOK hatte vor ca. ein- einhalb Jahren den AOK-Pflegeheimnavigator veröffentlicht, seit dem Sommer gibt es parallel dazu den AOK-Pflegedienstnavigator (www.aok-pflegedienstnavigator.de). Während der Pflegeheimnavigator recht komplett zu sein scheint, fehlen beim Pflegedienstnavigator noch Dienste (Baden-Württemberg scheint noch zu fehlen). Die Teilstationären Einrichtungen finden sich im Heimnavigator. Einrichtungen, die Betreuungsleistungen nach § 45b anbieten, können jedoch anders als bei der BKK-Datenbank nicht gesucht werden. Die AOK setzt wie auch in ihrer Heimdatenbank auf die Mitgestaltung der Pflegeanbieter, die weitere Informationen jeweils selbst einstellen können (und sollten). Die AOK bietet zwar keinen direkten Preisvergleich bei den Pflegediensten an, aber eine Kostenvoranschlagsvariante auf der Basis eines Wochenplans (wie er zuerst als Vincentz Formular im Jahr 1996 von Andreas Heiber veröffentlicht wurde!). Das Onlineformular rechnet die Woche auf einen fiktiven Monat (4,33 Wochen) hoch, nicht jedoch auf einen konkreten Monat. Auch fehlt es zurzeit noch an funktionierenden Logikprüfungen (Ausschluss von Leistungen in NRW, Fehlermeldungen in Niedersachsen etc.).

Für beide Projekte gilt: als Pflegeeinrichtung sollte man sich von der Richtigkeit/Aktualität der Daten regelmäßig überzeugen. Auch wenn die AOK-Projekte erst durch die Mitarbeit der Pflegeanbieter so richtig gut werden können, bleibt einem wohl nichts anderes übrig, als auch weitere Informationen zum Pflegedienst, zumindest auch mit dem aktuellen Link zur eigenen Seite einzupflegen. Was momentan bei beiden Angeboten fehlt, ist eine genauere Erläuterung, was Leistungskomplexe an sich sind (z.B. Festpreise für definierte Leistungen, abschließende Leistungsbeschreibungen ohne konkrete Zeitvorgabe etc.) und wie sie im konkreten Fall genau beschrieben sind. Denn unter dem Namen „Kleine Morgentoilette“ kann man sich alles Mögliche vorstellen.

2. Die demnächst folgende Veröffentlichung der Ergebnisse von Qualitätsprüfungen

Auf den Häusliche Pflege Jahresgesprächen 2008 am 4. November 2008 hat Dr. Pick (MDS Essen) erste Zwischenstände aus der Arbeitsgruppe zur Veröffentlichung der Ergebnisse von Qualitätsprüfungen dargestellt. Mehr dazu finden Sie hier im Heft ??????? Prüfen??????. Unabhängig davon, was und welche Ergebnisse wie dargestellt werden hat er darauf hingewiesen, dass die entscheidende Veröffentlichungsebene eine Onlinedatenbank im Internet sein wird. Hier werden alle Ergebnisse in der dann verabschiedeten Form zu finden sein. Da der Platz der Darstellung schon aus

praktischen und technischen Gründen beschränkt sein wird, werden weitergehende Informationen zu Prüfungen, aber auch zu Prüfungen anderer Organisationen (Zertifikate, etc.) nur über die jeweilige Homepage der Pflegeanbieter zu finden sein. Das setzt allerdings voraus, dass die Einrichtungen und Pflegedienste nicht nur eine eigene Homepage haben, sondern dass diese auch so aktuell gepflegt wird, dass der Kunde etwas vom weitergehenden Link in dieser Datenbank hat. Homepages, die sowohl von der Technik als auch vom Inhalt her ‚alt‘ aussehen/sind, sorgen nicht dafür, dass der Pflegedienst ausgewählt wird.

Auch unter Berücksichtigung dieser beiden neuen Entwicklungen wird die eigene Darstellung im Internet immer wichtiger, zumal die eigentlichen Entscheider bzw. Entscheidungsvorbereiter, also die Kinder und Enkelkinder, immer weniger ins Telefonbuch schauen, sondern ins Internet!

Tipp:

Ein ausführlicher Artikel zur Gestaltung des Internetauftritts finden Sie in der Häuslichen Pflege, August 2007: „Marketinginstrument Internet, Mit professioneller Webseite Kunden erreichen“ von Andreas Heiber, auch zu finden unter www.syspra.de im Bereich Download - Artikelarchiv - Fachzeitschriften.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 12/2008

© Andreas Heiber

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-Mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de