

## Internetportale der Kassen: die heimliche Macht

Schon 1996 hat der Gesetzgeber mit der ersten Änderung der damals gerade errichteten Pflegeversicherung Preisvergleichslisten eingeführt (damals über § 72, heute über § 7 Abs. 3). Zweck sollte damals wie heute Unterstützung des Pflegebedürftigen bei der Ausübung des Wahlrechts sowie zur Förderung des Wettbewerbs und der Überschaubarkeit des vorhandenen Angebots sein. Die dafür zu erstellenden Vergleichslisten über die Leistungen sowie die Vergütungen der zugelassenen Einrichtungen und der Angebote nach § 45c soll der Versicherte bezogen auf sein regionales Einzugsgebiet unverzüglich und in geeigneter Form übermittelt bekommen.

Lange Zeit war diese Vorschrift mehr Wunsch des Gesetzgebers als realisierte Praxis. Bei Nachfragen erhielt man dann keine oder ungeeignete Adresslisten, aber mehr auch nicht. Erst mit der immer weiter zunehmenden Internetnutzung und der Errichtung der Internetportale gewinnen die Adress- und Preisvergleichsliste eine völlig neue Bedeutung. Wobei die Portale inzwischen in erster Linie die Adressdaten und die Qualitätsberichte präsentieren. Das geht beispielsweise beim Pflegelotsen des VdEK so weit, dass man die örtliche Pflegedienstauswahl nach den Noten der Qualitätsberichte sortieren kann, also sich ganz gezielt Pflegeeinrichtungen mit den besten Noten aussuchen kann.

Damit gewinnen diese Portale zunehmend für die Pflegekunden eine Bedeutung, die ungebunden eine Pflegeeinrichtung suchen. Ungebunden meint hier, dass es keine Präferenz für einen bestimmten Anbieter oder Anbietergruppe gibt. Ein kirchlich verbundener Kunde wird eher eine Einrichtung seiner Glaubensrichtung suchen, ein Fördermitglied eines Rettungsdienstes eher diesen. Aber ohne eine solche Bindung werden andere Kriterien bei der Auswahl wichtig wie eben die Noten der Qualitätsprüfungen. Dabei ist es für den Außenstehenden irrelevant, wie

wenig aussagekräftig oder umstritten diese Bewertungen sind. Wer beispielsweise ein Wollwaschmittel sucht und keinerlei Marke im Kopf hat, wird sich bei der vorhandenen Auswahl im Regal des Supermarktes durchaus von Bewertungen der Stiftung Warentest leiten lassen (auch wenn der Test lange zurücklag und man über die Prüfkriterien etc. nichts weiß). Schon deshalb ist eine gute „Schulnote“ wichtig, denn auf dieser Ebene der Selektion kann man dem potentiellen Kunden noch gar nicht darüber aufklären, wie diese Note zustande gekommen ist. Warum soll man einen scheinbar schlechten Prüfbericht mit den Erläuterungen lesen, wenn man vorher bessere Pflegedienste angezeigt bekommt.

Wer einen Pflegedienst sucht, möchte gerne schnell ans Ziel kommen: bei allen Portalen sind, soweit in den Qualitätsprüfungen benannt (hieraus stammen meist die Daten), neben der Adresse eine Emailadresse sowie eine Homepage angegeben. Bei der Emailadresse sollte man keine persönliche, sondern eine dauerhaft geltende Adresse angeben (nicht [Claudia.müller@pflegedienst.de](mailto:Claudia.müller@pflegedienst.de), sondern [PDL@pflegedienst.de](mailto:PDL@pflegedienst.de)). Sonst muss man die Adressen bei jedem Personalwechsel ändern. Bei der Angabe der Homepage (die ja im Regelfall ein aktiver Link ist), sollte insbesondere bei größeren Einrichtungen/Verbänden die richtige (Unter-) Seite des Pflegedienstes angegeben werden. Denn wer einen konkreten Pflegedienst sucht, will nicht erst auf die allgemeine Startseite eines Verbandes kommen und dort herausfinden müssen, wo denn die Angaben zum Pflegedienst versteckt sind.

Durch das PSG II (ab 2016) sind die Landesverbände der Pflegekassen verpflichtet, auch weitergehende Angebote wie Leistungen zur medizinischen Vorsorge oder Erziehung kranker oder behinderter Kinder, zur Alltagsunterstützung und zum Wohnen veröffentlicht werden. Damit sollen diese Portale immer mehr zu Informationszentren

rund um die Versorgung bei Pflegebedürftigkeit werden. Wer beispielsweise auch noch eine Wohngemeinschaft betreibt, kann auch mit diesen Daten hier gefunden werden. Selbst wenn zurzeit diese Wohngemeinschaft voll belegt oder andere Angebote ausgelastet sind, sollte man sie trotzdem hier eintragen lassen. Denn wie die Belegung dauerhaft aussieht, kann man nicht vorhersehen. Ansprechpartner für die Datenbanken sind formal die Landesverbände der Pflegekassen.

Die vier wesentlichen Portale der Pflegekassen sind:

- [www.aok-pflegedienstnavigator.de](http://www.aok-pflegedienstnavigator.de) (Angebot der AOK)
- [www.pflegelotse.de](http://www.pflegelotse.de) (Angebot der Ersatzkassen VdEK)
- [www.bkk-pflegefinder.de](http://www.bkk-pflegefinder.de) (Angebot der Betriebskrankenkassen, Bund)
- [www.der-pflegekompass.de](http://www.der-pflegekompass.de) (Angebot der Bundesknappschaft)

**Tipp:**

Prüfen Sie regelmäßig Ihre Angaben in den vier Portalen, insbesondere nach Preisverhandlungen oder Adresswechseln. Die Kontaktdaten zu den Administratoren findet man im Regelfall auf den genannten Seiten.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 07/2016

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-Mail: [info.heiber@SysPra.de](mailto:info.heiber@SysPra.de);

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