



## Gut gewählt, gut betreut

### Der Beratungsdienst Seniorplace vermittelt Plätze für Bedürftige in Alten- und Pflegeheimen

*Christian Lipicki*

BERLIN. Am Anfang herrschte Hilflosigkeit. "Meine 87-jährige Großmutter war demenzkrank. Ständig musste jemand bei ihr sein. Irgendwann stand fest, sie konnte nicht mehr zu Hause bleiben", erinnert sich Nicole Böwing, die Enkelin. Das war Anfang 2003. Plötzlich hatte die Familie ein Problem: "Wie finden wir für Oma schnell ein gutes Pflegeheim?" Alles, was Böwing von der Krankenkasse erhielt, war eine Liste mit 50 Pflegeheimen. "Es war ein Kraftakt, bis wir Großmutter endlich gut untergebracht hatten."

#### Für Betroffene kostenfrei

Ähnliches passiert in Deutschland täglich dutzendfach. Fast immer werden die Angehörigen kaum mit der neuen Situation fertig. "In diesem Moment", sagt Nicole Böwing, "ist man einfach überfahren". Dass es anders geht, hörte sie von Freunden aus New York. "Dort gab es eine Agentur, die sich auf die Vermittlung von Pflegeplätzen spezialisiert hatte", erzählt Böwing. "A place for mom - ein Platz für Mutter." Die Sozialwissenschaftlerin war begeistert. "So ein Angebot", sagte sie, "sollte es auch hier geben". Das war die geistige Geburtsstunde von Seniorplace, dem im Deutschland wohl ersten bundesweit tätigen und für Betroffene kostenfreien Vermittlungsservice für Alten- und Pflegeplätze.

Mitte 2003 startete das Unternehmen, zunächst von der Berliner Privatwohnung von Nicole Böwing aus. 2004 ging Seniorplace eine Kooperation mit der Deutschen Angestellten-Krankenkasse ein, für die man seitdem den Pflege-Vermittlungsservice betreibt. Jetzt arbeiten 35 Mitarbeiter für das Unternehmen - darunter ehemalige Rechtswissenschaftlerinnen, Psychologinnen und Krankenschwestern. "Alles Frauen um die 50. Alle mit der nötigen Portion Lebenserfahrung." Erreichbar sind sie rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. Die Beratung erfolgt ausschließlich telefonisch. "Mehr wird gar nicht gewünscht. Am Telefon lassen sich manche Sachen einfacher sagen."

Pro Tag erreichen Seniorplace im Durchschnitt 100 Anfragen. "Wir versuchen dann herauszufinden, wie die persönliche Lebenssituation des Betroffenen ist, wie sein geistiger und körperlicher Zustand ist, welche Pflegestufe er hat oder beantragen kann", erklärt Böwing. Auf Grundlage dieses Profil stellt Seniorplace eine Liste von geeigneten Einrichtungen zusammen. "Dabei spielen individuelle Präferenzen eine große Rolle: Viele Betroffene wollen gerne in der Nähe ihres bisherigen Wohnortes bleiben oder für die Kinder gut zu erreichen sein."

Bundesweit kann Seniorplace aus einem Angebot von knapp 13 000 Einrichtungen auswählen, darunter große private Pflegeheimketten wie Kursana und Curanum oder Einrichtungen konfessioneller Träger wie Caritas und Diakonie. "Aber auch mit kleineren Betreibern mit jeweils 5 bis 15 Häusern haben wir gute Erfahrungen gemacht." Finanziert wird der Service über eine Gebühr, die die Heime für die Vermittlung der Pflegebedürftigen bezahlen.

Bei den Vorschlägen für ein Heim berücksichtigt Seniorplace auch das finanzielle Budget des Pflegebedürftigen. "Etwa ein Drittel der Angehörigen wollen eine möglichst billige Unterbringung. Für zwei Drittel steht hingegen im Vordergrund, dass es dem Pflegebedürftigen dort gut gefällt und er sich dort wohlfühlt", berichtet Böwing. Ein Heimplatz ist nicht gerade preiswert. Bei Pflegestufe I müsse man je nach Region und Heim mit monatlichen Kosten von durchschnittlich 2 300 Euro rechnen, von denen etwa 1 200 Euro vom Pflegebedürftigen oder seinen Angehörigen selbst zu tragen sind. Falls das finanziell nicht zu leisten ist, springt das Sozialamt ein.

Mit der Vorschlagsliste von drei bis fünf Heimen in der Hand machen sich die Angehörigen vor Ort einen Eindruck über die Einrichtung. Nicole Böwing: "Bei den Heim-Besichtigungen empfehlen wir den

Angehörigen, darauf zu achten, wie das Pflegepersonal mit den Bewohnern umgeht, ob die Kleidung der Pflegebedürftigen der Jahreszeit entsprechend ist und ob sie gerne die Gemeinschaftseinrichtungen aufsuchen." Weniger Wert sollte man auf den schönen Schein legen: Die großzügige Empfangshalle werde dem Pflegebedürftigen oft so wenig nutzen wie ein schöner Wellnessbereich.

Was aber, wenn sich die Vorstellungen nach dem Einzug nicht bewahrheiten? "Wir bleiben immer Ansprechpartner, auch über die Vermittlung hinaus", sagt Böwing. "Wir gehen Beschwerden nach. Das meiste lässt sich schnell klären und abstellen." Bei größeren Problemen wie mangelhafter Pflege tritt sie an die Geschäftsleitungen der Träger heran. "Das ist erst ein paar Mal passiert. Aber glauben Sie mir, das hat Wirkung." Häuser, von deren Seriosität man nicht überzeugt sei, würden künftig bei Vermittlungen nicht mehr berücksichtigt.

Berliner Zeitung, 09.07.2007