

Drei Fragen an ...

Nicole Böwing



Geschäftsführerin
Seniorplace GmbH
Berlin

www.seniorplace.de

Pflegeheime: „Keine Angst vor guten Bewertungen!“

1. Frau Böwing, MDK-Noten sind umstritten, aber gibt es Kundenbewertungen, wie man sie aus der Hotelbranche kennt, auch für Pflegeheime?

Ja, heute suchen Familien bei der Pflegeheimwahl nach Bewertungen, so wie man sie z. B. von Amazon oder HolidayCheck kennt. Also haben wir ein ausgefeiltes Bewertungssystem eingeführt. In puncto Vertrauen sind neutrale Bewertungen von Kunden nicht zu übertreffen. Wer von uns informiert sich nicht über Bewertungen im Internet, ob bei der Urlaubsplanung oder dem Kauf von Produkten? Warum also nicht in die Offensive im Pflegemarkt gehen? Unsere Ergebnisse aus aktuell 8.000 Kundenbewertungen liegen sicher weit über der Selbsteinschätzung der Branche: 66% der Pflegeheime werden mit mind. 4 Sternen ausgezeichnet. Sogar 26% erreichen Top-Bewertungen über 4,5 Sterne. Nur knapp 5% schneiden unter 3 Sterne ab.

2. Wo liegt der Unterschied zu hausinternen Kundenbefragungen?

Da wir als neutraler Dienstleister Bewertungen erfassen, haben sie nach außen eine höhere Glaubwürdigkeit und können im Marketing eingesetzt werden. Über telefonische Interviews bewerten Angehörige die Zufriedenheit in 5 Kategorien, Manipulationen sind so ausgeschlossen. Die Ergebnisse liefern zeitnah Aussagen über Zufriedenheit und ermöglichen ein Monitoring auch im Branchenvergleich. Kosteneffizient können damit schriftliche hausinterne Befragungen ersetzt werden.

3. Wie können Pflegeunternehmen teilnehmen, zu welchen Konditionen etwa?

Das Bewertungssystem startet bei 225,00 Euro pro Jahr inklusive Siegel-Nutzung für die eigene Homepage. Es ist ein kleiner Preis mit großer Wirkung. Endlich raus aus der Grauzone und keine Angst vor guten Bewertungen!

Tipp: Das Angebot und Ansprechpartner von **Seniorplace** finden Sie im Ausstellungsbereich der nächsten **AltenheimEXPO** (2./3.7.13, Berlin, Hotel InterContinental). Infos dazu: www.altenheim-expo.de

Pflegeheimbetreiber

„PNG bringt stationär nichts“

In einem von Ernst & Young veröffentlichten Interview nimmt Casa Reha-Chef Prof. Dr. Dr. Ulrich Hemmel Stellung zu aktuellen Fragen: „Das PNG stärkt tatsächlich die ambulante Pflege. Es folgt damit einer populären Einstellung. Das ist jedoch zu kurz gesprungen. Die finanzielle Lage der Pflegeeinrichtungen wird angespannt bleiben. Das PNG bringt im Bereich der teilstationären und ambulanten Pflege dringend benötigte Entlastungen. Wir begrüßen die Verbesserungen ausdrücklich.“

Allerdings wird das PNG für stationäre Pflegeeinrichtungen keine finanzielle Verbesserung bringen. Hier ist zu konstatieren, dass zahlreiche, insbesondere kleinere Einrichtungen und Betreiber um wirtschaftliche Überleben kämpfen. Sofern wir die hohe Qualität der Versorgung aller Bewohner beibehalten möchten, wird es unausweichlich sein, bald auch der Pflege in stationären Einrichtungen mehr Geld zur Verfügung zu.“

E&Y Healthcare News
April 2013/CI

NEVAP-Jahrestagung

Selbstbestimmung möglich

Am 5. Juni findet in der Stadthalle Braunschweig unter dem Leitmotto „Pflegebedürftigkeit und Selbstbestimmung - Realität oder Utopie?“ die diesjährige Jahrestagung des Niedersächsischen Evangelischen Verbandes für Altenhilfe und Pflege, kurz: NEVAP (Vorstandsvorsitzender: Dr. Burkhard Budde), statt. Hintergrund: Ältere Menschen möchten so lange wie möglich selbstbestimmt leben, auch wenn sie gesundheitlich eingeschränkt oder pflegebedürftig sind. Dies zu ermöglichen, ist Ziel und Aufgabe einer guten, zeitgemäßen Pflege. Besonders in der professionellen Pflege führt die Förderung der Selbstbestimmtheit von Menschen mit Pflege-

bedarf zu oft belastenden Interaktionen zwischen Hilfeempfangenden und Hilfeleistenden. Denn Menschen mit Pflegebedarf sind auf die Unterstützung der jeweiligen Helfer angewiesen, um ihr Recht auf Selbstbestimmung so weit wie möglich verwirklichen zu können. Um die damit verbundenen Herausforderungen besser zu bewältigen, gibt die Tagung den Pflegenden eine Hilfestellung. Referenten sind u. a.: Prof. Christel Bienstein (Essen), Jürgen Kirchner, Referat Pflegeversicherung im Nds. Sozialministerium, Sexualassistentin Nina de Vries (Berlin), Prof. Dr. Hilke Brockmann (Bremen), Heiko Rutenkröger (KDA, Köln).

www.nevap.de / CI