

Lob und Tadel im Netz nicht blind vertrauen Umgang mit Pflegebewertungsportalen

Ein schlimmer Unfall, eine schwere Erkrankung oder immer stärker schwindende Kräfte – die Suche nach einem Pflegeheim, das Wohnen mit den passenden Betreuungs- oder Pflegedienstleistungen verknüpft, ist oftmals schwierig. Zur ersten Orientierung bieten zunehmend einschlägige Portale im Internet ihre Hilfe an, die auf die Bewertung von Pflegeheimen ausgerichtet sind. Online werden auf einem Portal verschiedene Pflegeeinrichtungen meist mit Informationen zu ihren Häusern und zu ihrem Angebot, mit Kurzeinschätzungen, knappen Erfahrungsberichten, Bewertungs-Noten sowie mit Bildern und einem Link auf die jeweilige Web-Seite eines Pflegeheims abgebildet. „Pflegeheimsuchende sollten den dargebotenen Eindrücken und Bewertungen jedoch nicht blind vertrauen, sondern sich breit und umfassend über infrage kommende Einrichtungen informieren“, rät die Verbraucherzentrale NRW. Bei der Prüfung von Einrichtungen helfen folgende Punkte:

- **Persönliche Checkliste:** Wer eine passende Einrichtung für sich oder einen Angehörigen sucht, sollte zunächst zusammenstellen, was individuell bei der Versorgung und Unterbringung im Pflegeheim besonders wichtig ist. Hierzu zählen etwa Fragen, ob die künftigen Bewohner eigene Möbel mitbringen und ihren Tagesablauf mit gestalten können, welche Angebote – zum Beispiel Krankengymnastik und Logopädie – es in der Einrichtung gibt. Hierbei gilt auch zu ermitteln, welcher Eigenanteil für die Unterbringung im Pflegeheim monatlich gezahlt werden kann.
- **Begrenzte Orientierungshilfe im Internet:** Bewertungsportale können höchstens nützliche Zusatzhinweise liefern, aber niemals ausschlaggebend für die Entscheidung eines Heimplatzes sein. Bewertungen von anderen Nutzern sind immer subjektiv und können falsche Eindrücke erzeugen. Außerdem bieten einige Betreiber von Portalen Pflegeheimen an, sich selbst gegen Bezahlung umfassender darzustellen, um ihre Klickzahlen zu steigern. Sinnvoll ist daher, Bewertungen auf mehreren Portalen anzuschauen. Der Klick aufs Impressum, auf die Angaben zum Datenschutz und zur Finanzierung vermittelt einen Eindruck vom Betreiber des jeweiligen

tipp tipp tipp tipp tipp

Mintröpsstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Bewertungsportals. Das Einkreisen von Pflegeheimen in der Nähe wird erleichtert, wenn die Trefferlisten nach den Kriterien „Entfernung“ und „Bewertung“ sortierbar sind. Bewertungen sollten auch Hinweise zum Personal, Pflege- und Speisenangebot enthalten. Wer eine Einschätzungen und Auskünfte nur gegen die Preisgabe des eigenen Namens, der Adresse, Rufnummer und persönlichen Lebenssituation erhält, sollte bedenken, dass diese Daten möglicherweise gespeichert oder sogar an Pflegeheime weitergegeben werden.

- **Angebote prüfen und vergleichen:** Vor der Entscheidung für ein Heim, sollten Angebote und Preise von mehreren Einrichtungen verglichen werden. In den Unterlagen und Beschreibungen muss alles Wesentliche zur Unterkunft, zu den Dienstleistungen, zu Kosten und Kündigungsfristen verständlich aufgeführt und erklärt werden. Bevor die Unterschrift unter einen Vertrag gesetzt wird, ist es ratsam, mehrere Einrichtungen persönlich in Augenschein zu nehmen, um sich einen Eindruck zu verschaffen: Interessenten sollten sich die Wohn- und Aufenthaltsbereiche ansehen, im Heim am Mittagessen teilnehmen und sich erkundigen, welche Angebote über die Pflegeleistungen hinaus wie viele Pflegekräfte pro Schicht zur Verfügung stehen. Unter Umständen ergibt sich auch ein Kontakt mit Personen, die eine Einrichtung kennen oder dort leben.
- **Nichts überstürzen:** Wichtig ist, im Vorfeld auch zu ermitteln, welche Pflege- oder Betreuungsleistungen im jeweiligen Angebot auf keinen Fall enthalten sind. Erst wenn alle Punkte sorgfältig geprüft und sämtliche offenen Fragen geklärt sind, sollte ein Heimvertrag unterschrieben werden.

Weitere Infos zur Suche nach dem passenden Pflegeheim bietet die Verbraucherzentrale NRW im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/node/12023.

42/2017

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp