

Vergleichs- und Bewertungsplattformen für Pflegeheime im Vergleich : "Die Nutzung der Informationen erfolgt auf eigene Gefahr"

Autor(en): **Kirschner, Michael / Messmer, Moira**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : Fachzeitschrift**

Band (Jahr): **91 (2020)**

Heft 6: **Frauen : sie prägen die Pflege- und Sozialberufe**

PDF erstellt am: **12.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1032725>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Vergleichs- und Bewertungsplattformen für Pflegeheime im Vergleich

«Die Nutzung der Informationen erfolgt auf eigene Gefahr»

Sternchen, Likes und Rankings. Alles wird gemessen, gewertet und gerated. Selbst für Pflegeheime gibt es mittlerweile Vergleichs- und Bewertungsplattformen. Was genau leisten diese? Halten sie, was sie versprechen? Ein kurzer Überblick.

Von Michael Kirschner und Moira Messmer*

Unter dem Label Qualitätsmanagement hat die Quantifizierung der Gesellschaft auch im Gesundheitswesen zu einer Vermehrung von Monitorings, Reportings und Kennzahlen geführt (siehe die März-Ausgabe der Fachzeitschrift). Die komplizierte Alltagswirklichkeit wird auf wenige Qualitätskennzahlen reduziert. Neue Vergleichsplattformen nutzen diese, um Konsumenten transparent über die Qualität zu informieren. Doch viele der heute wichtigen Qualitätsleistungen entziehen sich einer quantitativen Messbarkeit. Dies betrifft auch viele der Leistungen, die jährlich an über 32,7 Millionen Pflgetagen in 1566 Pflegeheimen für über 165 000 Bewohnerinnen und Bewohner erbracht werden. Aus der Sicht von Mathias Binswanger, Professor für Volkswirtschaftslehre an der FHNW, führt diese Quantifizierung zu einer Messbarkeitsillusion, perversen Anreizen und künstlich inszenierten Qualitätswettbewerben. Vor über 20 Jahren wurde angekündigt, dass es in naher Zukunft Vergleichs- und Bewer-

Viele der wichtigen Qualitätsleistungen entziehen sich einer quantitativen Messbarkeit.

tungsportale auch für Pflegeheime geben werde. Diese sind heute da. Weltweit haben solche Plattformen das Potenzial gezeigt, ganze Branchen zu verändern. Aktuelle Trendstudien prognostizieren, dass der Konsument bis 2040 auch im Zentrum des Gesundheitswesens stehen wird. Nutzt bereits heute ein Drittel aller Konsumenten Onlinedienste, um sich über Preise und Qualität zu informieren, bilden Daten und Plattformen dann die grundlegende Infrastruktur für sämtliche Entscheidungen. Wird diese Entwicklung nicht nur zu mehr und besseren Daten und Plattformen, sondern auch zu mehr Qualität und Transparenz führen?

Erfahrungen im Ausland

Bereits 1998 lancierte das US-Gesundheitsministerium die Plattform «Nursing Home Compare». Diese bewertet mit einem 5-Sterne-System heute Inspektionsberichte, Qualitätsmessungen oder Personalschlüssel von 15 000 staatlich zertifizierten Heimen. In Grossbritannien wurde eine 2013 vom Gesundheitsministerium lancierte Plattform schnell wieder eingestellt. Marktführer mit 17 800 Heimen, jährlich 16 Millionen Aufrufen und 164 000 Bewertungen ist heute carehome.co.uk. In diesen Ländern gibt es zahlreiche

weitere Plattformen. In Österreich ermöglicht seniorenheim.at den Vergleich von 850 registrierten Heimen, und auf herold.at können 995 Heime mit bis zu fünf Sternen bewertet werden. Auch in Deutschland haben unterschiedliche Anbieter über ein Dutzend Plattformen lanciert, um die 14 500 Heime zu vergleichen (unter anderem pflegelotse.de, pflege-navigator.de, bkk-pflegefinder.de, seniorenportal.de). Die Vielzahl führt dazu, dass diese wiederum selbst verglichen und bewertet werden. So ging die 2003 lancierte Bewertungsplattform seniorplace.de im Wettbewerb «Deutschlands Beste Online-Portale» jüngst

* **Michael Kirschner** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Fachbereich Alter von Curaviva Schweiz. **Moira Messmer** ist wissenschaftliche Praktikantin.

erneut als Siegerin in der Kategorie Pflegedienste und Pflegeheime hervor. Seniorplace ist zudem TÜF-zertifiziert und wird auf trustpilot.com mit fünf Sternen bewertet. Seit 2009 konnten Plattformen jährlich die Resultate gesetzlicher Qualitätskontrollen nutzen, sogenannte Pflegenoten und Transparenzberichte. Der 2009 von heimverzeichnis.de lancierte «Grüne Haken», ein von Gutachtern ermitteltes Qualitätssiegel aus «Verbrauchersicht», positionierte sich hierzu als Alternative. Mittlerweile ist das Notensystem aber gescheitert, da es nicht zu mehr Transparenz und Qualitätswettbewerb führte. Deshalb ging 2019 ein neues Prüfsystem an den Start. Fortan müssen die Heime halbjährlich Qualitätsindikatoren erheben und einer Auswertungsstelle melden. Zudem erfolgt jährlich eine Qualitätskontrolle (Stichprobe von neun Bewohnern) durch die Prüfdienste der Krankenkassen. Noten von «sehr gut» bis «mangelhaft» gibt es keine mehr, neu hingegen vier Kategorien von «keine Auffälligkeiten» bis «Defizit mit eingetretenen negativen Folgen». Es wird sich zeigen, wie die Vergleichsportale mit diesen Daten umgehen und ob das neue System zu mehr Transparenz, Qualität und Wettbewerb führt.

Je mehr Punkte man kauft, desto höher wird das Inserat bei Suchanfragen platziert.

Boomphase in der Schweiz

Auch in den hiesigen Qualitätswettbewerben setzte ein Boom ein. Allein 2015 wurden vier neue Spital-Plattformen lanciert: spitalinfo.ch vom Spitalverband H+, welches-spital.ch vom Verein Spitalvergleich Schweiz, spitalfinder.ch vom Kassenverband santésuisse sowie comparis.ch/spitalvergleich. 2016 folgten qm1.ch (Gesellschaft für Medizincontrolling) und qualichk.ch (CSS). Die Apps sanowatch.com (2016) und carefinder.helsana.ch (2017) wurden wieder eingestellt. 2018 kam noch spitaltarife.preisueberwacher.ch hinzu.

Ab 2015 sind auch fünf neue Heim-Plattformen entstanden. Seit 1999 ist mit heiminfo.ch die bis heute umfassendste Info-Plattform mit über 3800 Institutionen aktiv. Heiminfo bietet die Möglichkeit, sich in 14 Kategorien (unter anderem Wohnen, Gastro, Pflege, Qualität) und über 160 Unterpunkten umfassend

zu informieren. Die von der Internetagentur Webways und Curaviva Schweiz betriebene Plattform verzichtet bewusst auf Vergleichs- und Bewertungs-Tools. Seit 2014 veröffentlicht das BAG mit zwei Jahren Verzögerung pro Heim detaillierte Daten aus der jährlichen Somed-Statistik. Aktuell 58 Kennzahlen für 1670 Heime zu Einrichtung, Ausstattung, Anzahl und Struktur der Beschäftigten und Bewohner oder zur Betriebsrechnung. Die BAG-Website «Pflegeheim suchen» kann so für Vergleiche pro Heim, mit kantonalen und Schweizer Mittelwerten genutzt werden. Die Daten werden heute auch von anderen Plattformen für Vergleiche und Rankings genutzt.

Bewertungsoption ungenutzt

Die auf Online-Marketing spezialisierte Vacilando GmbH lancierte 2015 mit pflege-heime.ch eine «Schweizer Plattform für Pflegeheime & Pflegeangebote». Das kostenpflichtige Angebot erfasst heute gut 100 Institutionen. 2019 konnten 500 000 Aufrufe registriert und 4000 Anfragen vermittelt werden. Die meisten Aufrufe erzielt ein Heim mit 230 Bewohnenden in der kleinen Gemeinde Seedorf BE. Die Profile zeigen oft veraltete Informationen (betreffend Einrichtung, Zimmer, Angebote) und Dokumente. Wer ein Berner Heim anschaut, erhält unter «Ähnliche Angebote» einen Vorschlag für den Aargau. Die Option, Erfahrungsberichte zu verfassen, wird generell nicht genutzt.

Bestenlisten ohne Unterschied

2016 lancierte der Verein Spitalvergleich Schweiz welches-pflegeheim.ch. In die Berechnung von «Bestenlisten» für 1513 erfasste Heime fliessen sechs Kriterien ein: Distanz zum Pflegeheim, Anzahl Mitarbeitende pro 1000 Beherbergungstage (Somed), Anzahl qualifizierte Pflegefachpersonen pro 1000 Pflagestage (Somed), Bewohner-Kosten und Zufriedenheit. Bei einem Test zeigt die Liste der «20 besten Pflegeheime» auf einer Skala von 0 bis 5 für alle den gleichen Wert. Je nach Einstellung der Präferenzen zeigen sich auch Unterschiede. In den Profilen

>>

Plattformen	Seit	Anzahl Heime	Vergleichstool	Bewertung möglich	Bestenliste	Aktualität
heiminfo.ch	1999	1916	✗	✗	✗	✓
bag.admin.ch	2014	1672	✗	✗	✗	✗
pflege-heime.ch	2015	100	(✓)	✓	✗	✗
welches-pflegeheim.ch	2016	1513	✓	✓	✓	✗
wohnen-und-pflege.ch	2017	273	✓	✓	✗	✗
orahou.com	2019	1642	✓	✓	✓	(✓)
pflegeheimvergleich.ch	2019	971	✗	✓	(✓)	✗

Was die sieben aufgeführten Plattformen Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung stellen.

Illustration: mk

finden sich alle Einzelwerte sowie verifizierte oder anonyme Ratings von Bewohnenden und Angehörigen. Mit fünf Sternen können diese vier Themen bewerten (unter anderem Pflege/Betreuung, Lage/Haus/Essen, Flexibilität/Freundlichkeit). Laut eigenen Angaben erfolgt die «Nutzung der zur Verfügung gestellten Informationen auf eigene Gefahr».

Vergleiche ohne Daten und Ranking per Auktion

Das «wertneutrale Heim-Vergleichsportal» wohnen-und-pflege.ch wurde 2017 von der Beratungsfirma StarkPartner lanciert.

Mit 270 Heimen generiert die Seite jährlich über 200000 Aufrufe. Heime können ihr Profil kostenpflichtig mit Jahresrabatten anlegen, alle Daten und Fakten selbst einstellen (Tarife, Wohnangebot, Parkplätze, Aussicht). Unter «Vergleichen» könnten alle Angabe für bis zu sechs Heime übersichtlich eingesehen werden. Da die hierfür erforderlichen Werte aber meist fehlen, sind Vergleiche so kaum möglich.

Der im Jahr 2019 lancierte pflegeheimvergleich.ch versteht sich als «Self-Service-Plattform». Betreiber ist die Marketingfirma localsearch (Swisscom Directories AG), die unter anbietervergleich.ch 50 weitere solcher Plattformen für diverse Branchen betreibt. Heime können ihre Inserate selbst gestalten, kostenlos aufschalten und aktualisieren. Ranking-Punkte werden per Auktion verkauft. Je mehr Punkte man kauft, desto höher wird das Inserat bei Suchanfragen platziert. Wer alle Heime eines Kantons oder einer Gemeinde auswählt, kann «Angebote der Top 5 einholen». Jede Person mit einem Facebook-Konto kann ein Heim mit bis zu fünf Sternen bewerten und einen Bericht verfassen. Falls überhaupt, wurde für die meisten Heime bisher nur eine Bewertung (oft im Juni 2019!) hinterlegt. Obwohl die Plattform gut 970 Heime namentlich erfasst, hat doch nur ein Bruchteil ein eigenes Profil hinterlegt.

Ratings vor Ort

2019 hat die Helvetic Care AG mit orahou.com laut eigenen Angaben die «erste unabhängige Bewertungs- und Vergleichsplattform für Pflegeheime, Spitex und HomeCare» lanciert. Orahou erfasst über 1600 Heime. Alle zwei Jahre will Orahou unabhängige Standort-Ratings durchführen. Vor Ort werden dabei 237 Indikatoren in sechs Bereichen geprüft (unter anderem Lage, Angebot, Zimmer, Infrastruktur). In die Gesamtbewertung fliessen auch Somed-Daten ein. Kunden, Angehörige, Besuchende oder Mitarbeitende können bei Bewertungen maximal fünf Sterne vergeben und eigene Berichte verfassen. Der «Vergleichskonfigurator» zeigt für Alternativen die beste Preiskalkulation an (Heim, Spitex, HomeCare, Alters-WG). Nach einer kostenpflichtigen Betriebsanalyse können sich Heime sogar für den «Swiss Healthcare Award» qualifizieren. Auch Orahou teilt mit, dass «die Benutzung auf eigene Gefahr» erfolgt.

Bewertungen im Test

Auf diesen neuen Vergleichsplattformen können Sternchen, Likes und Kommentare platziert werden. Einige direkt anonym,

andere mit einer gewissen Identitätsprüfung. Wie gehen die Plattformen damit genau um? Dies zeigt ein kleiner Test. Ein auf welches-pflegeheim.ch anonym verfasster Kommentar wurde direkt als «nicht verifiziertes Bewohner-Rating», der mit einer Prepaid-Natelnummer als «verifiziertes Bewohner-Rating» veröffentlicht. Auch auf orahou.com und pflegeheimvergleich.ch (per Facebook) wurden Sternchen-Bewertungen und Kommentare umgehend veröffentlicht. Auf wohnen-und-pflege.ch konnte man bis vor Kurzem die Likes beliebig oft anklicken – die Funktion wurde mittlerweile entfernt. Selbst auf

pflege-heime.ch wurde der «Erfahrungsbericht» bereits nach einem Tag aufgeschaltet. Auch bei Sternchen-Bewertungen für Heime auf Google reicht ein anonymes Google-Konto. Vorab, auch in der Schweiz kann jede Institution gegen ihren Willen in einem Verzeichnis aufgeführt werden. Objektive Feststellungen (etwa Adresse, Lage, Preise) dürfen jederzeit publiziert werden. Generell sind auch Bewertungen jeglicher Waren und Dienstleistungen von Unternehmen im Internet zulässig.

International wird jedoch immer wieder Kritik laut an den Betreibern und Methoden von Vergleichs- und Bewertungsplattformen. Zum einen wegen intransparenten Geschäftsinteressen, zum anderen aufgrund der Qualität von Daten, Bewertungen und Vergleichen. Dies gelte insbesondere für Vergleichsportale im Bereich von «Vertrauensgütern», also Güter, deren Qualität Konsumenten selbst nach dem Kauf nicht sicher feststellen oder beurteilen können. Diese unterscheiden sich somit massgeblich von Vergleichsportalen für Bereiche wie Reisen, Strom oder Nateltarife. Konsumentenschützer bemängeln fehlende Rahmenbedingungen und fordern eine Offenlegung der Finanzierungsformen, eine klare Kennzeichnung und Provisionsverbote. Fehlen diese, sollten vermeintlich unabhängige Vergleichsplattformen als Werbe-Plattformen deklariert werden, um Konsumenten nicht in die Irre zu führen.

Ebenso wird immer wieder auf die Tücken der 5-Sterne-Bewertungssysteme hingewiesen, die wegen ihrer leichten Verständlichkeit und Vertrautheit einen positiven Nutzen generieren. Durch stark vereinfachte Darstellungen ohne weitere Bewertungsindikatoren und deren hohe Gewichtung in Rankings können diese jedoch leicht das Gesamtbild verfälschen. Werden zudem die Autoren von Bewertungen und Kommentaren nicht eindeutig identifiziert, besteht das Risiko verfälschter Tatsachenbehauptungen und systematischer Falschbewertungen.

Abschliessend lässt sich sagen, dass – wie bei den Spitälern – auch die neuen Vergleichs- und Bewertungsportale für Heime mehr versprechen, als sie halten können. Die «Qualitätsdaten» (unter anderem Somed, Standort-Rating alle zwei Jahre) sind oft bereits veraltet, weshalb diese nichts über die aktuelle Qualität in einem Heim aussagen. Auch in der Schweiz wird sich zeigen, wie Vergleichsplattformen mit neuen Daten aus den Heimen umgehen und ob das neue System (Qualitätsindikatoren) zu mehr Transparenz und Qualität oder, wie es Professor Binswanger nennt, zu mehr Gesundheitsbürokratie führt. ●

**Konsumenten-
schützer bemängeln
fehlende Rahmen-
bedingungen und
fordern Transparenz.**

**Sind die Autoren
nicht eindeutig
identifiziert, besteht
das Risiko der
Falschbewertung,**