



5 Sterne im Internet für ein Pflegeheim?

Deutschlands größtes Pflegeunternehmen KORIAN ist Vorreiter im Umgang mit Online-Bewertungen

München/Berlin – Was für Krankenhäuser und Ärzte mittlerweile so selbstverständlich ist wie für Restaurants und Hotels, meiden Pflegeanbieter bis heute weitgehend: Den aktiven Umgang mit Online-Bewertungen, Ratings und Kommentaren auf Bewertungsportalen, auf Facebook und bei Google. Mit einer Initiative bei ihren über 230 Einrichtungen geht der größte deutsche Betreiber, die private KORIAN-Gruppe, nun in die Offensive und fordert seine Bewohner, Mitarbeiter und Familien aktiv auf, online Bewertungen beim Portal „werpflegtwie“ abzugeben. Die Bewertungen sollten keinesfalls als Konkurrenz zu den MDK-Noten gesehen werden, so Marketingleiterin Eva Lettenmeier, da die Entscheidung für eine Pflegeeinrichtung häufig kurzfristig getroffen werden müsse, sei es sicher eine große Hilfe, ein breites Spektrum an Einschätzungen, Beurteilungen und Bewertungen über Einrichtungen im Internet finden zu können.

Die Resonanz ist groß, obwohl der Roll-Out erst im Februar abgeschlossen wurde, sind bereits über 600 Bewertung eingegangen – euphorische wie kritische: „Es ist absolut wichtig, dass hier nicht immer nur die Traumnote 5,0 vergeben wird, denn Dienstleistung kann realistisch bewertet nicht durchgängig perfekt sein“, so Eva Lettenmeier, Marketingleitung von KORIAN Deutschland. So gab es Kritik am Essen oder am Programm der Aktivitäten, an der Freundlichkeit mancher Mitarbeiter oder Erreichbarkeit der Verwaltung. „Wer stationäre Pflegeeinrichtungen kennt, weiß, dass so etwas vorkommt“. Die Einrichtungsleiter hätten durch die öffentlichen Bewertungen einen ganz besonderen Ansporn, an den Schwächen zu arbeiten, so Eva Lettenmeier. Überwiegend gibt es allerdings Lob und positives Feedback, wie z.B. für das Haus am Linzer Berg, mit 56 Bewertungen das Pflegeheim mit den meisten Bewertungen bei KORIAN. „Man sieht und spürt wie sehr das Pflegepersonal auf das Wohl jedes einzelnen Bewohners eingeht. Trotz all den Negativ-Schlagzeilen in der Presse über "Pflege", hält diese Einrichtung eisern dagegen und kämpft mit aller Macht gegen ein heute bestehendes, schlechtes Pflegeimage. Mit Herz ganz bei der Sache. Immer weiter so,“ wird hier anonym kommentiert.



„Einer unserer Werte ist Transparenz und daher stellen wir uns selbstkritisch, aber auch selbstbewusst dem Urteil unserer Bewohner, ihrer Familien und Gäste“, so Eva Lettenmeier. „Wir sind überzeugt, dass wir damit tatsächlich zu einem differenzierten Bild der Pflege in Deutschland beitragen, den Umgang mit Kritik in unserem Berufsfeld normalisieren und uns auch als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen positionieren, das den Austausch und den Dialog mit allen relevanten Zielgruppen sucht und pflegt.“

Die Kooperation mit dem großen Pflegeheimbetreiber freut auch die Macher des Internetportals „werpflegtwie“. Denn beim Thema Online-Bewertungen fürchteten die Anbieter häufig Verleumdungen und hätten zudem keine Ressourcen, um in den digitalen Dialog auf Augenhöhe anzutreten, so Geschäftsführerin Dr. Sarina Strumpen. Sie sieht in Bewertungen ein zeitgemäßes und wichtiges Element: Bewertungen böten Einblick in die Atmosphäre des Hauses, in das Miteinander und vermitteln ein Bauchgefühl – nun eben auch digital zum Nachlesen. „Neben der Selbstdarstellung des Anbieters, den verschiedenen Siegeln, mit denen sie sich auszeichnen lassen sowie den sehr kontrovers diskutierten MDK-Noten, teilen Kunden, Mitarbeiter, Besucher und Ehrenamtliche über Bewertungen und Empfehlungen mit, wie es ihnen mit einer Einrichtung ergeht – und das sollte jeden Anbieter von Pflege und Betreuung interessieren.“ Daher freut sich die Expertin: „KORIAN Deutschland geht hier mit guten und mutigen Beispiel voran!“

PRESSE

Tanja Müller

Unternehmenskommunikation Korian
Tanja.Mueller@korian.de
Tel: +49 (0) 172 75 34 389

Daniela Jachmich

Unternehmenskommunikation Korian
Daniela.Jachmich@korian.de
Tel: +49 (0) 89 242 065 259

ÜBER KORIAN

Die 2003 gegründete Korian Gruppe ist heute mit einer Aufnahmekapazität von mehr als 72.000 Bewohnern und Patienten und ca. 47.000 Mitarbeitern in Frankreich, Deutschland, Italien und Belgien Europas führender Anbieter von Betreuungs- und Pflegedienstleistungen für Senioren. Der Konzern betreibt rund 715 Einrichtungen in vier verschiedenen Kernbereichen: Pflegeeinrichtungen, Rehabilitationszentren für Senioren, Betreutes Wohnen und Ambulante Pflegedienste.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Internetseite: www.korian.de