

Cornelia Röper und Jan Schröder

Digitale Plattformen in der Pflege

Worauf man als Pflegeanbieter bei der Wahl der richtigen Plattform achten sollte und wie man seine Macht als Marktgestalter nutzen kann

Digitale Pflegeplattformen helfen Pflegeanbietern, Zeit für ihre Kernarbeit zu gewinnen. Pflegebedürftigen und Angehörigen bieten sie Orientierung. Kein Zweifel: Pflegeplattformen sind gekommen, um zu bleiben. Weniger voraussehbar ist, wie sich der Plattform-Markt entwickeln wird. Wer sich heute für eine Plattform entscheidet, gestaltet den Markt von morgen. Dieser Artikel blickt hinter die Kulissen, beleuchtet Investoren und ihre Interessen und gibt Anbietern Hinweise, ihre Marktmacht gut zu nutzen.

50 Anfragen und mehr pro Tag gehören bei vielen Pflegeanbietern zum Alltag. Die meisten müssten die Mitarbeitenden eigentlich „abwimmeln“. Doch der soziale Auftrag will es so, dass mit fast jedem Telefonat auch eine zumindest kurze Beratung verbunden ist. Allein hierdurch werden in der Pflegewelt unzählige Ressourcen gebunden. Oftmals verantwortet die Pflegedienstleitung, die mit Personal- und Dienstplanung befasst ist, auch noch die Bearbeitung aller Anfragen. Das sind nicht nur Telefonanrufe, sondern auch E-Mails von Angehörigen oder von Krankenhäusern, aber auch Problemstellungen von Kund/innen, die durch die Tür kommen.

Auf der anderen Seite stehen die Klient/innen: Pflegebedürftige, pflegende Angehörige, Menschen, die plötzlich vor einem riesigen „Pflegedschungel“ stehen. Die Suche im Dickicht von Bundesgesetzen, Länderverordnungen, Beratungsangeboten und Dienstleistern raubt nicht nur Kraft und Nerven, sondern vor allem Monate an Zeit. Angehörige berichten von langwierigen Prozessen, in denen sie verschiedensten Anbietern ihre gesamte Leidensgeschichte immer wieder von vorne erzählen, um dann jeweils ein schriftliches Angebot zu erhalten. All diese Einzelangebote werden dann verglichen, indem Leistungen und Kosten in selbsterstellten Tabellen gegenübergestellt werden, um das für die individuelle Situation passende Angebot zu finden.

In anderen Branchen liegt die Notwendigkeit für ein solches Vorgehen mittlerweile fern. Plattformen sind allgegenwärtig: Amazon für den schnellen Kauf von Gütern, booking.com für die einfache Hotelbuchung oder Lieferando für die direkte Lieferung der warmen Mahlzeit. Digitalisierung in Form von Platt-



Cornelia Röper

ist Vorständin des vediso Vereins für Digitalisierung in der Sozialwirtschaft und Geschäftsführerin der mitunsleben GmbH.



Jan Schröder

ist Leiter des Geschäftsfeldes Innovation und Vernetzung in der contec GmbH.

formen, die nach der Registrierung direkte Buchungen möglich machen, findet sich überall. Die richtigen Filter zeigen den Kund/innen, was zu ihnen passt oder was sie sich vielleicht gerade wünschen. Bestätigung, Lieferung und Rechnung kommen automatisch. Wer will das noch missen?

Auch in der Pflegewelt sind Plattformen schon seit einigen Jahren zu finden. Sie heißen caanship.de, pflegelotse.de oder pflege.de, um nur einige zu nennen. Doch wer steht eigentlich hinter diesen Plattformen – und mit welchen Geschäftsmodellen? Wollen alle Plattformanbieter das Gleiche? Ausgehend von einem allgemeinen Marktüberblick wirft dieser Artikel einen Blick hinter die Kulissen, um sich schließlich der Beantwortung der Frage zu nähern, was für Auswirkungen es auf den Pflegemarkt haben könnte, wenn eine dieser Plattformen eine marktbeherrschende Stellung erreicht.

1. Die Häuser sind voll, die Pflegedienste arbeiten auf Hochtouren. Warum nutzen Pflegeanbieter trotzdem Online-Plattformen?

Alle Vorteile guter digitaler Pflegeplattformen führen zu einem Zeitgewinn, der Ressourcen freigibt. Dadurch kann die Qualität verbessert, der Betrieb ausgebaut oder die Wirtschaftlichkeit erhöht werden. Mehr Qualität in der Kernarbeit, mehr Quantität im Angebot und mehr Wirtschaftlichkeit in der Leistungserbringung sind die Kernversprechen. Die Vorteile zeigen sich in verschiedenen Bereichen:

Vorteil 1: Vorqualifizierung: die passenden Klient/innen

Betroffene oder ihre Angehörigen suchen oftmals verzweifelt nach einem Platz oder wollen sich beraten lassen – auch in der Hoffnung, weitere Empfehlungen zu bekommen. Pflegeanbieter müssen im Normalfall 90 % dieser Anfragen ablehnen. Eine Plattform, die Klient/innen sinnvoll vorqualifiziert, kann die Anzahl dieser Anfragen halbieren.

Vorteil 2: Belegmanagement: alles auf einem Dashboard

Eine gute Plattform stellt den Pflegedienstleistern einen Arbeitsbereich oder eine Software zur Verfügung, die sie befähigt, ihr gesamtes Belegmanagement einfach zu organisieren. Dieser eigene interne Arbeitsbereich besitzt Schnittstellen zum Customer-Relationship-Management-System (CRM) und zur Buchungssoftware des Betriebs. So finden Anfragen schnell zu den Verantwortlichen und Kapazitäten können problemlos und geradlinig verwaltet werden.

Vorteil 3: Sichtbarkeit: SEO- und SEA-optimierte Internetpräsenz

Pflegeanbieter, die den Anspruch oder den Auftrag haben, in allen Lebenswelten präsent zu sein, müssen ihre Angebote auch in der digitalen Welt transparent darlegen und dort auffindbar machen. Plattformbetreiber besitzen weitaus mehr Ressourcen, um diese Sichtbarkeit im Netz zu ermöglichen. Sie können für die geeigneten SEO- und SEA-Maßnahmen sorgen, die gerade kleine und mittelständische Betriebe nicht selbst leisten könnten. Zudem können die Synergieeffekte der verschiedenen Anbieter auf derselben Domain zu einer Bevorzugung durch Google und Co. führen.

Vorteil 4: Informationen: Datengold und Statistiken

Große Plattformbetreiber sind für ihre Kund/innen eine wertvolle Datenressource. Werden die Daten sinnvoll aufbereitet, so sind sie wahre „Goldgruben“. Statistiken zu Angebot und Nachfrage, Vergleiche mit Mitbewerber/innen oder eine übergreifende Auswertung und Aufbereitung von Feedbacks sind die beste Grundlage für die Unternehmenssteuerung, -anpassung und zukünftige Unternehmensausrichtung.

Vorteil 5: Erreichbarkeit: rund um die Uhr

Die Verwaltung der meisten Pflegeanbieter hat begrenzte Öffnungszeiten, die unter der Woche und zu typischen Arbeitszeiten liegen. Für die Suchenden sind sie damit schwer zu nutzen. Eine Online-Plattform kennt diese Limitierung nicht und ist rund um die Uhr erreichbar. Bietet die Plattform auch digitale Erstberatung, entlastet dies das Personal zudem von Anfragen.

2. Welche Plattfortmtypen gibt es?

Auf dem Markt der Pflegeplattformen gibt es bisher keinen marktbeherrschenden Anbieter oder Plattfortmtypen. Vielmehr findet sich eine Vielzahl unterschiedlicher Angebote für unterschiedliche Lebenslagen und Zielgruppen. Diese lassen sich in folgende Kategorien gliedern:

- 1) Vermittlungsplattformen für Pflegeangebote (inklusive Pflegeratgeber),
- 2) Wohnplattformen,
- 3) Vermittlung von Alltagshelfer/innen für Senior/innen und Pflegebedürftige,
- 4) Entlassmanagement-Plattformen,
- 5) digitale „Gelbe Seiten“.

Zu den Vermittlungsplattformen für Pflegeangebote (inklusive Pflegeratgeber) zählen unter anderem mitpflegeleben.de, seniorenportal.de, wohnen-im-alter.de und pflege.de. Sie verknüpfen Pflegeinformationen mit einer Vermittlung von unterschiedlichen Pflegeangeboten. Bei den drei erstgenannten können ambulante und stationäre Pflegeangebote von Nutzer/innen gesucht, gefiltert und kontaktiert werden. Pflege.de vermittelt rein über eine telefonische Hotline. Gerade kleinere Pflegeanbieter sollten bei diesen Plattformen beachten, ob sie für gute Auffindbarkeit in Suchen extra zahlen müssen oder ob diese im Basisprofil oder Festpreis mit inbegriffen ist.

Bei den Wohnplattformen werden im Rahmen dieses Artikels nur die Kombinationsplattformen aus Pflegeratgeber, Vermittlungsplattform für Pflegeangebote und Wohnplattform aufgenommen, nicht aber reine Immobilienseiten. Wohnangebote

können zu unterschiedlichen Preisen mit angeboten werden, beispielsweise auf den Seiten mitpflegeleben.de, seniorenportal.de und wohnen-im-alter.de.

betreut.de und careship.de gehören zur Kategorie Vermittlung von Alltagshelfer/innen. Hier geht es um die stundenweise oder auch dauerhafte Vermittlung niedrigschwelliger Hilfen – eine Art Einstiegsangebot für hilfe- und pflegebedürftige Personen.

Seitens der Krankenkassen stellen AOK und vdek mit pflege-navigator.de und pfegelegotse.de digitale „Gelbe Seiten“ zur Verfügung. Diese Angebote sind Such- und Nachschlagewerke, die keine weiteren Service-Elemente für Pflegeanbieter und -suchende beinhalten.

Zu den Entlassmanagement-Plattformen zählen pflegeplatzmanager.de und recare.com. Sie unterstützen Krankenhäuser bei der Suche nach einer Anschlussbetreuung und bieten keinen Zugang für die Pflegebedürftigen selbst.

3. Wie geht es den Pflegesuchenden im heutigen Markt?

Die Recherche nach Informationen ist mühsam. Was steht einem zu? Welches ist das individuell richtige Angebot? Welche Leistungen bietet welcher Anbieter? Was müsste hinzugezahlt werden? Informationen zu diesen Fragen sind meist nur telefonisch erfragbar oder werden im Nachgang eines Gesprächs als Angebot per Brief zugestellt. Die Suche dauert im Normalfall mehrere Monate, unzählige Telefonate und kostet viele Nerven in der ganzen Familie. Bei der Vielzahl an zu vergleichenden Kriterien ist eine Plattform die naheliegende Lösung.

Im Unterschied zu einer Hotelbuchung oder anderen Nutzungsmöglichkeiten digitaler Plattformen treffen Menschen bei der Suche nach der geeigneten Pflegeeinrichtung eine Entscheidung mit weitreichenden Konsequenzen, die nur sehr selten oder einmalig getroffen wird. Entsprechend unsicher sind viele Suchende, die sich das erste Mal im „Pflegeschungel“ bewegen.

Über vier Kategorien lässt sich gut zusammenfassen, wie Plattformen die Pflegesuchenden unterstützen:

- ▶ Berücksichtigung der Lebenssituation der Pflegesuchenden,
- ▶ verständliche Darstellung des Angebots unter Nutzung verschiedener Medien,
- ▶ Gestaltung von Interaktionsmöglichkeiten zwischen Suchenden und Pflegeanbietern,

- ▶ Bewertungen des Angebots durch Dritte.

Da das Spektrum vermittelter Leistungen von Haushaltshilfen bis zum stationären Pflegeplatz reicht, unterscheidet sich der Umfang abgefragter Daten stark. Auch technologisch gehen Anbieter sehr unterschiedliche Wege. Mitpflegeleben.de setzt mit einer KI-gestützten digitalen Beratung auf technologische Möglichkeiten, pflege.de und wohnen-im-alter.de setzen auf telefonische Beratung, andere Plattformen vom Typus „Gelbe Seiten“ verzichten ganz auf derartige Individualisierung und bieten digitale Checklisten an. Wer seine Daten nicht den elektronischen oder persönlichen Helfer/innen anvertrauen will, hat bei einigen Plattformen auch die Möglichkeit, ohne Anmeldung im Angebot zu stöbern.

Auch bei der Darstellung des Angebots findet sich ein breites Spektrum. Zwar fehlt meist noch der digitale Rundgang, wie ihn einige digitale Immobilienmakler bieten, aber Text und Bild gehören meist zum Standard. Neben dem Leistungsangebot werden in der Regel Preise, differenziert nach Pflegekategorien ausgewiesen. Bei der Darstellung von Verfügbarkeiten gilt es genauer hinzuschauen, ob tatsächlich aktuelle Daten vorgehalten werden.

Abschließend sei noch ein Blick auf die gewissermaßen natürlichste und zudem im Internet gängigste Entscheidungshilfe geworfen: Empfehlungen und Erfahrungen anderer. Zur Qualitätssicherung gibt es in der Pflegebranche die MDK-Berichte sowie den neuen Pflege-TÜV – Informationen, die auch von verschiedenen Plattformen bereitgestellt werden. Tatsächliche Nutzerbewertungen und -empfehlungen sind bisher nur auf mitpflegeleben.de, seniorenportal.de, werpflegtwie.de (reines Nutzerbewertungsportal) und wohnen-im-alter.de zu finden.

4. Wer sind die Investor/innen hinter den Plattformen?

Aus der Perspektive von Pflegeanbietern, die sich für eine passende Plattform entscheiden möchten, lohnt sich ein Blick auf die Investor/innen hinter der Plattform und die Frage: Ist das Unternehmen exit-orientiert? Wird es von gemeinwohlorientierten Investor/innen getragen? Nach welcher Logik wird es gesteuert?

Ein exit-orientiertes Unternehmen verfolgt die Logik, mit relativ viel Investment in den ersten drei bis fünf Jahren möglichst viele Nutzer/innen zu gewinnen, um ab dann seine Geschäftsmodelle umzusetzen und eine möglichst hohe Rendite für das getätigte Investment zu erwirtschaften. Gewinnmaximierung ist hier das primäre Ziel.

Bei gemeinwohlorientierten Investor/innen sollte man hingegen davon ausgehen können, dass der **impact** – also die gesellschaftliche Wirkung – ein mindestens gleichwertiges Unternehmensziel darstellt und gesellschaftliche Verantwortung ernstgenommen wird.

- 1) Privatinvestor/innen
- 2) Unmittelbar oder mittelbar gemeinnützige Investor/innen
- 3) Beteiligungsgesellschaften und Banken
- 4) Verlage

Die Tabelle¹ gibt einen Überblick zu den Investor/innen großer Plattformen am Markt, sowie den jeweiligen Investortypus. Der besseren Übersicht halber wurden auch die Investor/innen in Typen eingeteilt:

- 1 Weitere Details wie Gesellschaftsanteile, kleine Beteiligungen etc. finden Sie unter <https://www.contec.de/eventdetails/plattformen-in-der-pflegewelt-erfahrungen-meinungen-und-ideen/> Oder nutzen Sie einfach den QR-Code am Ende des Artikels.

| Plattformtypus | Plattformname | Gründung | Investorenkategorie | Investor/innen |
|---|-----------------------|----------|---|---|
| Vermittlungsplattform für Pflegeangebote | heimverzeichnis.de | 2012 | Privatinvestor/innen | Katrin Markus, Dr. Karin Stiehr |
| Vermittlungsplattform für Pflegeangebote + Pflegeratgeber + Wohnplattform + digitale Beratung | mitpflegeleben.de | 2019 | Unmittelbar oder mittelbar gemeinnützige Investor/innen aus der Branche | Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Diako Thüringen gGmbH, Stiftung Liebenau, Verband für Digitalisierung in der Sozialwirtschaft e.V., Bank für Sozialwirtschaft Aktiengesellschaft, Evangelische Landeskirche in Württemberg + 13 weitere |
| Vermittlungsplattform für Pflegeangebote + Pflegeratgeber + Wohnplattform | seniorenportal.de | 2010 | Privatinvestor/innen | 3S Beteiligungs- und Beratungsgesellschaft mbH + 2 Privatpersonen |
| Vermittlungsplattform für Pflegeangebote + Pflegeratgeber + Wohnplattform | wohnen-im-alter.de | 2008 | Verlage, Privatinvestor/innen, Beteiligungsgesellschaften und Banken | Founders Park GmbH, Anke Paulick, Dr. Joachim Bernecker, Vincentz Network GmbH & Co. KG, AdAstra Venture Consult GmbH + 16 weitere |
| Pflegeratgeber + Callcenter zur Vermittlung von Pflegeangeboten | pflege.de | 2011 | Privatinvestor/innen, Beteiligungsgesellschaften und Banken, Verlage | Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Holtzbrinck Digital GmbH, Kreditanstalt für Wiederaufbau, Nursia GmbH, ALSTIN Family GmbH, Hanse Ventures BSI GmbH + 4 weitere |
| Vermittlung von Alltagshelfer/innen für Senior/innen und Pflegebedürftige | betreut.de | 2007 | Beteiligungsgesellschaften und Banken | IAC InterActiveCorp |
| Vermittlung von Alltagshelfer/innen für Senior/innen und Pflegebedürftige | caanship.de | 2016 | Beteiligungsgesellschaften und Banken, Verlage, Privatinvestor/innen | AA Albert Investment UG, NK Albert Investment UG, Atlantic Labs III GmbH & Co. KG, Spark Capital IV, L.P., Creandum IV L.P., Ananda Impact Fund III GmbH & Co. KG + 9 weitere |
| Vermittlung von Alltagshelfer/innen für Senior/innen und Pflegebedürftige | pflegix.de | 2016 | Beteiligungsgesellschaften und Banken, Privatinvestor/innen | AG Bochum, Thomas Wötzel, Europ Assistance Versicherungs AG |
| Entlassmanagement-Plattform | pflegeplatzmanager.de | 2018 | Privatinvestor/innen, Beteiligungsgesellschaften und Banken | P&P Management Schiller UG, HCM Bach UG, Stiftung Thüringer Beteiligungskapital, Torsten Pfeifer + 5 weitere |
| Entlassmanagement-Plattform | recare.com | 2017 | Beteiligungsgesellschaften und Banken, Verlage, Privatinvestor/innen | Greschke Holding UG, Nordic Tide AG, Brückenköpfe Diamonds GmbH + 16 weitere |
| Digitale „Gelbe Seiten“ | altenheime.de | | Privatinvestor/innen | Kurt Schüller |
| Digitale „Gelbe Seiten“ | pflegelotse.de | | Krankenkassen | vdek |
| Digitale „Gelbe Seiten“ | pflege-navigator.de | | Krankenkassen | AOK |

Ein breites Spektrum an Investorentypen

Auffallend ist, wie heterogen das Investorenspektrum ist. Kassen wie die AOK und der vdek schaffen über digitale „Gelbe Seiten“ Markttransparenz. Finanzinvestor/innen wie Holtzbrinck Ventures, Atlantic Labs und Carsten Maschmeyer über seinen Wagniskapitalgeber der ALSTIN Family GmbH sind engagiert, ebenso die freie Wohlfahrt über die Johanniter-Unfallhilfe oder diverse diakonische Träger. Es finden sich gemeinnützige Organisationen ebenso wie Verlage oder internationale Investoren.

Um einen Blick in die Zukunft des Markts der Pflegeplattformen zu werfen, ist ein Blick auf die Investor/innen und deren mutmaßliche Interessen von zentraler Bedeutung. Offensichtlich ist, dass eine Krankenkasse mit Versorgungsauftrag andere Interessen verfolgt als Finanzinvestor/innen, der/die im Pflegesektor eine fragmentierte und zugleich wachsende Branche sehen, in der eine Plattform zum Gatekeeper und damit Umsatzbringer werden kann. Auch Investor/innen mit bestehendem Engagement in der Gesundheitsbranche werden mit anderen Augen auf die benachbarte Branche Pflege schauen als gemeinnützige Organisationen, welche längeres selbstständiges Leben im Alter bei der Gestaltung und Weiterentwicklung ihrer Angebote vor Augen haben. Medienunternehmen mögen die Beteiligung als Weg zur Marktpräsenz sehen, während engagierte Einzelpersonen diese vermutlich eher als finanzielles Investment betrachten.

Letztlich ist es von außen nicht möglich, in die Köpfe von Investor/innen hineinzuschauen. Ein Überblick, wie ihn die Tabelle bietet, stellt lediglich eine Einladung zur Interpretation und zum Nachfragen dar. Wie entscheidend die Intentionen sein können, wird im abschließenden Kapitel reflektiert.

So vielfältig wie die Investortypen sind auch die Geschäftsmodelle.

Die meisten Plattformen mit Privatinvestor/innen folgen typischen Plattform-Logiken. Sie geben den Anbietern mit den größten Marketingbudgets die Möglichkeit, sich einen guten oder sogar den besten Ranking-Platz zu erkaufen. Hierzu zählen beispielsweise Plattformen wie seniorenportal.de oder wohnen-im-alter.de. Dieses Modell verschafft finanzstarken Pflegeeinrichtungen einen Wettbewerbsvorteil, denn: Wann waren Sie das letzte Mal auf Seite 5 bei der Google Suche?

Damit ist zum einen nicht gesichert, das Pflegesuchende tatsächlich das passendste Angebot finden. Zum anderen fehlt die Fairness gegenüber kleinen und kleinsten Pflegeanbietern. Für eine große Wohlfahrtsorganisation mit vielen kleinen, rechtlich selbstständigen Anbietern kann eine solche Plattform eigentlich nicht die erste Empfehlung an ihre Mit-

gliedsorganisationen sein. Plattformen, die von Krankenkassen oder gemeinnützigen Trägern getragen werden, verzichten daher auf dieses Modell des Hochkaufens. pflege-navigator.de und pflegelotse.de sind Beispiele hierfür.

Auch Pop-up-Fenster mit dem Verkauf von Treppenliften oder telefonischen Beratungsgesprächen wurden vor allem bei den durch Privatinvestor/innen finanzierten Plattformen vorgefunden. Derartige Angebote sind die logische Konsequenz, wenn das Ziel der Gewinnmaximierung verfolgt wird.

Schließlich gibt es noch Plattformen ohne offene Liste, die über telefonische Beratung Pflegeplätze vermitteln. Hier fehlt für Suchende die Transparenz, welche Anbieter wann und aus welchen Gründen empfohlen werden.

Plattformen, bei denen Gemeinnutz im Vordergrund steht, setzen auf das Modell, Zusatzleistungen für Pflegeanbieter zu verkaufen, beispielsweise ein Qualitätssiegel bei heimverzeichnis.de oder Statistiken und ein eigenes Anfrageverwaltungstool bei mitpflegeleben.de.

Insgesamt ist die Branche der Pflegeplattformen noch jung und probiert verschiedene Geschäftsmodelle aus. Auch die Bildung von Quasi-Monopolen, wie sie für reife Plattformmärkte typisch ist, ist noch nicht zu beobachten. Jede/r neue Nutzer/in entscheidet also heute mit, wie der Markt von morgen aussehen wird. Denn die Frage, OB sich eine kleine Anzahl an Plattformen durchsetzen wird, stellt sich gar nicht mehr. Die Frage ist nur: Welche werden dies sein?

Quo vadis, Markt der Pflegeplattformen?

Was passiert, sobald eine der Plattformen tatsächlich marktbeherrschend ist, wenn also ein Großteil der Pflegedienstleistungen über diese Plattform vermittelt wird? Dies kann gravierende Folgen in Bezug auf Preise, Umgang mit Daten und benachbarte Geschäftsfelder haben und soll nachfolgend im Sinne eines Denkanstoßes skizziert werden. Dabei werden unterschiedliche Intentionen von Investor/innen berücksichtigt.

Preisbildung und Geschäftsmodelle

Wer einen Markt beherrscht, kann Preise und Geschäftsmodelle diktieren. Bezogen auf Pflegeplattformen fallen einem zuerst die Preise für Anzeigenschaltungen oder Services ein, welche von den Anbietern getragen werden. Einen Monopolisten hindert man aber nur schwer daran, auch auf der anderen Seite des Marktes bei Hilfesuchenden möglichst viel Umsatz zu generieren: für Beratung, für Adressvermittlung etc.

Wenn derart erhöhte Preise in die Taschen privater Investor/innen fließen und nicht im System „Pflege“ verbleiben, belastet all dies am Schluss die Versicherten. Nicht ohne Grund hat sich auch Gesundheitsminister Jens Spahn bei einer Rede wie folgt positioniert: „Bei Digitalisierung und dem Datenschutz dürfen wir das Feld nicht dem Silicon Valley oder den Staatskonzernen in China überlassen. Es ist wichtig, dass digitale Angebote und Dienstleistungen nicht einfach nur importiert und notdürftig für den deutschen Markt übersetzt werden. Solche Ideen und Plattformen müssen aus unserem Land herauskommen und passgenau für deutsche Nutzer entwickelt werden.“²

Alternativ kann bewusst eine **soziale** Preisbildung betrieben werden, welche allen Beteiligten einen bestmöglichen Service zu verträglichen Preisen bietet, bestenfalls von Anbietern der Branche betrieben, womit dann auch sämtliche Gelder „im System“ bleiben.

Datennutzung

Eine Plattform, über die ein Großteil der Pflegedienstleistungen vermittelt wird, verfügt über einen enormen Datenschatz zu Lebenssituation und Bedarfslagen von Pflegebedürftigen. Entwicklungen lassen sich kleinräumig oder auch nach sozio-demografischen Kriterien dokumentieren und analysieren.

Entscheidend ist, wer Zugriff auf diese Daten bekommt: private Investor/innen, die sich die lohnendsten Quartiere sichern? Kommunen, die diese für die Gestaltung der kommunalen Seniorenpolitik und Pflegeplanung nutzen? Kranken- und Pflegekassen in ihrer marktgestaltenden Rolle? Oder werden die Daten genutzt, um die Klientel der Pflege- und Hilfebedürftigen gezielt mit Produktwerbung zu bespielen? Alternativ zur Werbung lässt sich auf diesem Weg natürlich auch Begleitung anbieten, die Hilfe- und Pflegebedürftige in ihrem Alltag unterstützt.

² Quelle: <https://www.youtube.com/watch?v=YDFa9MyInm4> Jens Spahn am 22. Oktober 2019 zum Beta Launch Event der Plattform mitpflegeleben.de

Ausweitung des Monopols

Schon heute lässt sich beobachten, dass viele der Vermittlungsplattformen ihr Geschäftsmodell erweitern. Pflegehilfsmittel-Portale kommen hinzu, ebenso Arbeitgeberbewertungen oder Personalvermittlungen. Und der Schritt für die Vermittlungsportale, mit Schnittstellen zum Abrechnungswesen der Pflegeanbieter aufzuwarten, ist nicht weit. Die Bedeutung der unter „Datennutzung“ und „Preisbildung“ benannten Themen wächst nochmals, wenn sich Gatekeeper Schritt für Schritt am Markt in die Breite und Tiefe bewegen.

Diese drei Entwicklungsrichtungen machen eines deutlich: Es ist entscheidend, wer mit welcher Intention derartige Plattformen betreibt. Gelingt es, Gemeinwohlorientierung mit der Geschwindigkeit und auch der finanziellen Schlagkraft, wie sie unter Plattforminvestor/innen üblich ist, zu verknüpfen? Oder wird der Pflegesektor, wie schon manch andere Branche, von Investor/innen aus ganz anderen Bereichen mit vornehmlich finanziellen Interessen ‚überrollt‘?

Dies – so unsere Einschätzung – entscheidet sich in den nächsten Jahren. Die Übersicht zu den bestehenden Plattformen und den dahinterstehenden Investor/innen zeigt deutlich: Viele kommen nicht aus der Sozialbranche, haben jedoch zum Teil Erfahrungen in der Disruption scheinbar unveränderlicher Strukturen. Mit jeder Entscheidung für eine bestimmte Plattform, sei es auf Anbieter- oder auf Nachfragerseite, wird die Zukunft ein kleines Stück mitgestaltet. Dies sollte die Sozialbranche gemeinsam und reflektiert tun. Wir freuen uns auf den Dialog und laden zum virtuellen Diskurs „Plattformen in der Pflegewelt – Erfahrungen, Meinungen und Ideen?“ am 21. Januar 2021, 12:00 bis 12:45 ein. Sie können sich hier anmelden:

<https://www.contec.de/eventdetails/plattformen-in-der-pflegewelt-erfahrungen-meinungen-und-ideen/>
Oder scannen Sie einfach diesen Code. Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen.

