

Pflegedienste

Pflegenotruf und Servicetelefon sind unterschiedliche Dienstleistungen

Eine Lokalzeitung stellt eine neu eingerichtete Serviceleistung eines Hilfsdienstes vor. So sei die Erreichbarkeit seiner Geschäfts- und Dienststellen im Land wesentlich verbessert worden. Damit Bedürftige rund um die Uhr z.B. die Fahrdienste für Behinderte, Pflegedienste, den Hausnotruf oder Essen auf Rädern anfordern können, sei ein sogen. Kunden- und Servicecenter eingerichtet worden. Der Leiter der Einrichtung wird zitiert. Keine andere Hilfsorganisation in ... verfüge über eine vergleichbare Zentralstelle zur Kunden- und Mitgliederbetreuung, sagt er. Gegen die Behauptung, dass es landesweit keine Hilfsorganisation gebe, die diesen Service biete, wendet sich ein Verband der Alten- und Behindertenhilfe. Er schreibt dem Deutschen Presserat, diese Aussage sei objektiv falsch. Jeder Pflegedienst sei – unabhängig vom Träger – auf Grund des mit den Kassen geschlossenen Versorgungsvertrages verpflichtet, jederzeit, d.h. rund um die Uhr, an sieben Tagen in der Woche erreichbar zu sein. Das sei eine vertragliche Selbstverständlichkeit, die zum Beispiel von den Mitgliedsbetrieben der Beschwerdeführerin im Verbreitungsgebiet der Zeitung seit Jahren gewährleistet sei. Diese Mitgliedsbetriebe seien nicht nur telefonisch erreichbar, sie seien auch jederzeit verfügbar. Das bedeute, dass rund um die Uhr auf Notfälle reagiert werde. Wenn also der Hilfsdienst, der in dem Artikel vorgestellt werde, jetzt erst, d.h. fünf Jahre nach Inkrafttreten dieser Regelung die vertraglichen Vereinbarungen erfüllen und das noch als besonderen Vorzug werbewirksam herausstellen wolle, könne sich jeder sein Urteil darüber selbst bilden. Die Aussage, dass keine andere Hilfsorganisation im Land über eine vergleichbare Zentralstelle zur Kunden- und Mitgliederbetreuung verfüge, sei eine bewusste Irreführung der Leser. Der Redaktionsleiter weist diesen Vorwurf zurück. Die Beschwerdeführerin verwechsle zwei Dinge: zum einen den gesetzlich vorgeschriebenen Pflegenotruf und zum anderen das Kunden- und Servicetelefon, das der genannte Hilfsdienst bundesweit rund um die Uhr betreibe. Von einer Wettbewerbsverzerrung durch die Berichterstattung zu sprechen, sei daher verfehlt. Der Bericht im Blatt beziehe sich nicht auf den sogen. Pflegenotruf, über den jeder Pflegedienst rund um die Uhr erreichbar sein müsse. Dieser laut Pflegeversicherungsgesetz vorgeschriebene Pflegenotruf sei in dem Bericht überhaupt nicht erwähnt. Vielmehr sei in dem Artikel darauf hingewiesen worden, dass alle Dienststellen des Hilfsdienstes im Land rund um die Uhr erreichbar seien, dass es also rund um die Uhr möglich sei, Dienstleistungen zu bestellen oder sich über Dienste zu informieren. Die Aussage, dass es im Land nichts Vergleichbares gebe, sei keine Irreführung, sondern entspreche der Realität. Lediglich die Rettungsleitstellen, die vom Roten Kreuz getragen, aber unabhängig tätig seien und

deshalb unter anderen Voraussetzungen arbeiteten, wären mit dem beschriebenen Call-Center gleichzusetzen. (2000)

Der Presserat ist überzeugt, dass der strittige Artikel keine objektiv falschen Aussagen enthält. Aus diesem Grund liegt auch keine Irreführung der Leser in der Aussage, keine andere Hilfsorganisation im Land verfüge über eine vergleichbare Zentralstelle zur Kunden- und Mitgliederbetreuung. Diese Aussage erweist sich bei genauer Prüfung als wahr: Dabei ist zu unterscheiden zwischen dem gesetzlich vorgeschriebenen Pflegenotdienst, über den im dem Beitrag jedoch nicht berichtet wird, und dem jetzt eingerichteten Kunden- und Servicetelefon. Allein um letzteres geht es in dem Artikel. Es wird in dem Beitrag nicht, wie von der Beschwerdeführerin vorgetragen, behauptet, dass allein der erwähnte Hilfsdienst den gesetzlichen Verpflichtungen der Pflegeversicherung nachkomme. Es wird allein darüber berichtet, dass er „rund um die Uhr“ mit einem allgemeinen „Call-Center“ für seine Mitglieder in allen Belangen zur Verfügung steht und dass ein solcher Service im Land einzigartig sei. Zwar ist diese Unterscheidung zwischen Pflegenotdienst und Serviceleistung aus der Überschrift „...sind 24 Stunden erreichbar“ noch nicht erkennbar. Sie ergibt sich jedoch eindeutig aus dem Artikel selbst, wonach die Tätigkeit der Zentrale darin liege, Patienten und Kunden bei einer ersten telefonischen Beratung über die sozialen Dienstleistungen zu informieren. Die Zeitung informiert also korrekt und nicht irreführend über den Service des Hilfsdienstes. Ein Verstoß gegen Ziffer 2 des Pressekodex liegt nicht vor. Die Beschwerde wird als unbegründet zurückgewiesen. (B 71/00)

(Siehe auch „Bezeichnung ‚Randale-Krankenhaus‘ “ B 26/00 sowie Thema „Krankheit“)

Aktenzeichen:B 71/00

Veröffentlicht am: 01.01.2000

Gegenstand (Ziffer): Sorgfalt (2);

Entscheidung: unbegründet