

Durch Kooperationen Stärke gewinnen: Teil 1: Grundlagen

Muss man alles allein machen oder könnte man über Kooperationen auch ein vergleichbares Angebot darstellen? Und mit wem kann man zusammenarbeiten? In einer kleinen Serie sollen mögliche Kooperationspartner (Pflegedienste, Tagespflege, Kurzzeitpflege, andere Dienstleister) und praktische Fragen der Zusammenarbeit erläutert werden. Im ersten Teil geht es um grundsätzliche Fragen zu Kooperationen.

„Alles aus einer Hand“: dieses Motto hört sich gut an, vor allem, wenn man die Betriebsgröße erreicht hat, auch „alles“ oder zumindest „vieles“ aus einer Hand anzubieten. In dieser Lage sind aber die wenigsten Pflegedienste. Dabei ist es für die Kunden weniger wichtig, das man selbst alles anbietet. Bedeutsamer ist, dass die Zusammenarbeit funktioniert und der Kunde weiterhin einen Ansprechpartner hat. Schlimm wird es, wenn beispielsweise der Kooperationspartner versucht, die Kunden abzuwerben oder sich bei Fragen oder Problemen keiner zuständig fühlt. Dabei ist eine Kooperation in der Regel dann für beide Seiten am besten (in Bezug auf Wirtschaftlichkeit, Marktsituation, etc.), wenn beide dabei etwas gewinnen („win-win“). Wenn die Tagespflege beispielsweise dafür sorgt, dass Kunden später immer vom eigenen Pflegedienst versorgt werden, dann wird kein anderer Pflegedienst in der Umgebung mehr auf diese Tagespflege verweisen.

Voraussetzungen für eine erfolgreiche Kooperation sind:

1. „Sich mögen“
2. Qualitativ gleichwertiges Angebot
3. Ergänzendes Angebot
4. Klare Absprachen, schriftlich formuliert

1. „Sich vertrauen und mögen“

Weiche Faktoren spielen im Leben eine viel größere Rolle als dies sachlich gerechtfertigt wäre. Trotzdem sind sie wichtig und oftmals auch entscheidend. Natürlich geht es nicht darum, eine „Einrichtung“ zu mögen, sondern hier geht es um die handelnden Personen: wenn die Pflege- und Leitungskräfte sich nicht

gegenseitig akzeptieren und vertrauen können, wird jede Kooperation mit einer anderen Pflegeeinrichtung nicht funktionieren. Daher ist eine gegenseitige Akzeptanz ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Diese kann sich sicherlich entwickeln, über gemeinsame Treffen, Projekte, etc. Wenn aber gerade die Leitungskräfte sich nicht gegenseitig akzeptieren, vertrauen und mögen, wird eine Kooperation nicht dauerhaft erfolgreich sein. Dann sollte man hier keine weitergehende Kooperation eingehen, selbst wenn dies wirtschaftlich sinnvoll wäre und die Geschäftsführung vom Erfolg überzeugt ist.

2. Qualitativ gleichwertes Angebot

Alles, was der eigene Pflegedienst empfiehlt, muss qualitativ hochwertig sein und der eigenen Qualität entsprechen, ansonsten werden die Kunden negative Erfahrungen immer dem „Empfehlen“ zurechnen („Das war aber nix, was Sie uns da empfohlen haben!“). Deshalb muss vor einer Kooperation das Angebot des Partners auch überprüft werden. Das kann durch Tests (z.B. bei Menüservice, Friseur), Berichte von Kunden oder durch andere erfolgen. Bei Pflegeeinrichtungen sollten in jedem Fall auch die Transparenzberichte geprüft und evtl. auch der Einblick in die Prüfberichte der Qualitätsprüfungen vereinbart werden (gerade der Einblick in den letzten Prüfbericht ist zwar ein sehr weitgehender Schritt, aber nur hieraus kann man beispielsweise Hinweise auf sorgfältige oder eben auch gefährliche Pflege erkennen). Natürlich würde dieser Einblick auf Gegenseitigkeit beruhen, denn auch die andere Einrichtung sollte wissen, mit wem sie kooperieren soll.

3. Ergänzendes Angebot

Eine Kooperation macht nur Sinn, wenn man sich auch gegenseitig ergänzen kann. Das müssen nicht nur unterschiedliche Angebote sein (z.B. bei der Palliativversorgung, Wundversorgung, Kurzzeitpflege), sondern das können auch rein interne Kooperationen, beispielsweise im Rahmen von gemeinsamen Fortbildungen, sein.

4. Klare Absprachen schriftlich formuliert

Was man auf der Leitungsebene an Absprachen trifft, sollte soweit möglich auch verschriftlicht werden. Das muss nicht zwingend ein Kooperationsvertrag sein, wie es beispielsweise bei Kooperationen im Rahmen der Pflegeversicherung (Übernahme Hauswirtschaft) notwendig ist. Das kann auch einfach eine Gesprächsnotiz oder eine ähnlich formlose Darstellung sein (z.B. für die Organisation und Kostenverteilung einer gemeinsamen Fortbildung). Was schriftlich formuliert ist, vermeidet Missverständnisse und nachträgliche Diskussionen.

Tipp:

Fragen Sie einmal im Team, welche notwendigen bzw. neuen Kooperationen sinnvoll wären, mit wem man gut zusammenarbeiten könnte und von wem man „schlechtes“ gehört hat. Das ergibt einerseits ein gutes Stimmungsbild sowie Hinweise zur Ergänzung des eigenen Angebots.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 02/2012

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de