

Durch Kooperationen Stärke gewinnen: Teil 2: Pflegedienste

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 zweiten Teil geht es um die Kooperation mit anderen Pflegediensten.

Warum Kooperationen mit anderen ambulanten Pflegediensten eingehen?

Warum soll man mit der eigenen Konkurrenz zusammenarbeiten? Dieser ist doch direkter Mitbewerber um die gleichen Kunden, um die Aufmerksamkeit bei Ärzten, in der Presse etc.? Andererseits gibt es aber auch eine ganze Reihe von Punkten, bei denen eine Zusammenarbeit sinnvoll wäre:

1. Lokale Qualitätszirkel und/oder Netzwerke: in vielen Regionen gibt es bereits Netzwerke, Stammtische oder andere Formen des Austausches untereinander. Diese werden beispielsweise von den Kommunen, von einzelnen Akteuren oder auch von Verbänden organisiert. Ziel kann neben dem Kennenlernen auch die Erarbeitung gemeinsamer Abläufe (z.B. Überleitungsmanagement) oder Standards sein.
2. Vermittlung von Interessenten, die man selbst aktuell nicht versorgen kann: hier ist es wichtig zu wissen, wen man empfiehlt: eine „schlechte“ Empfehlung fällt immer auf den Empfehler zurück!
3. Gemeinsame Fortbildungen: gerade wenn man Fortbildungen mit externen Referenten organisiert, kann es schon aus Kostengründen vernünftig sein, dazu auch andere Pflegedienste mit einzuladen und an den Kosten zu beteiligen. Durch eine solche Kooperation ließen sich für das gleiche Budget nicht nur mehr Veranstaltungen, sondern auch mehr Themen anbieten.
4. Zusammenarbeit bei einzelnen Pflegeleistungen, beispielsweise Übernahme der Hauswirtschaft

5. Zusammenarbeit bei der Rufbereitschaft und den Nachtdiensten

Voraussetzungen für eine erfolgreiche Kooperation

Für die Zusammenarbeit in Qualitätszirkeln oder bei der Weitervermittlung kommt es im Wesentlichen darauf an, dass der Kooperationspartner eine qualitativ gleichwertige Leistung anbietet bzw. ein vergleichbares Leistungsverständnis hat. Im Zweifelsfall kann man auch jederzeit aus einem gemeinsamen Qualitätszirkel wieder aussteigen oder den Dienst nicht mehr empfehlen. Bei den weiteren Möglichkeiten der Zusammenarbeit benötigt man schon mehr Vertrauen. Denn bei Fortbildungen lernen sich nicht nur Mitarbeiter gegenseitig kennen, sondern tauschen auch Erfahrungen und damit mitunter auch Interna etc. aus. Was nicht passieren darf, ist, dass bei dieser Gelegenheit auch Mitarbeiter anderer Pflegedienste abgeworben werden.

Bei der Zusammenarbeit in der Pflege (4.) und bei gemeinsamen Diensten (5.) muss die Arbeitsgrundlage ein schriftlicher Kooperationsvertrag sein. Diese Voraussetzung ist im Regelfall in den Landesrahmenverträgen nach § 75 SGB XI festgelegt. Denn wenn ein anderer Pflegedienst Leistungen für die eigenen Kunden erbringt, geschieht dies weiterhin unter der Verantwortung des Ursprungspflegedienstes und auf seine Rechnung. Der klassische Fall ist beispielsweise die Hauswirtschaft, die über eine Partnereinrichtung erbracht wird, weil man selbst zurzeit keine ausreichenden Kapazitäten hat. Der Ursprungspflegedienst ist

weiterhin verantwortlich für die Einsatzplanung, die qualitativ sachgerechte Durchführung der Leistung sowie die Abrechnung gegenüber den Pflegekassen bzw. dem Selbstzahler. Für die übernommenen Leistungen stellt der Partnerpflegedienst seinerseits dem Ursprungspflegedienst seine Leistungen in Rechnung. Wenn es gut läuft, bemerkt der Kunde kaum, das ein ‚fremder‘ Mitarbeiter da war. Der Kooperationsvertrag sollte nicht nur die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten regeln, sondern auch ein „Abwerbverbot“ festhalten. Das schließt allerdings nicht aus, dass die Kunden von sich aus den Pflegedienst wechseln. Sollte dies allerdings über verständliche Einzelfälle hinaus geschehen, sollte man die Partnerschaft beenden. In den Kooperationsverträgen sollte auch der Ausstieg klar geregelt sein, insbesondere auch in Konfliktfällen oder bei schlechten Dienstleistungen.

Praktisch und wirtschaftlich hat es für die Partner positive Auswirkungen, wenn zwei Dienste die Rufbereitschaft gemeinsam organisieren: so hat jeder nur noch die Hälfte der Dienste zu besetzen (und die Mitarbeiter sind entsprechend entlastet). Noch klarer ist die Zusammenarbeit zu regeln: hier sollten neben den formalen Punkten (siehe oben) vor allem die praktischen Abläufe genau vereinbart werden: Es müssen beim Dienstwechsel jeweils aktuelle Kundenlisten vorhanden sein, der Standort und Zugang zu den Schlüsseln muss geklärt sein und die Kunden müssen über die Kooperation informiert werden. Dabei sollte sich jedoch nicht die Rufnummer für die Kunden ändern, sonst wird es zu kompliziert; intern kann die Rufnummer ja entsprechend weiter geleitet werden. Da es bei den Rufbereitschaftseinsätzen nicht um gesundheitliche Notfälle gehen kann (dafür ist immer der Rettungsdienst oder der hausärztliche Notdienst zuständig), sondern nur um pflegerische Hilfeleistungen (wie Hilfe bei der

Darm- und Blasenentleerung), sind auch evtl. längere Fahrtwege und Reaktionszeiten unkritisch.

Die Entlastung der eigenen Mitarbeiter ist der wesentliche Vorteil solcher Kooperationen, vor allem auch in Hinblick auf die weitere Personalgewinnung.

Tipps:

Bei der Frage nach möglichen Kooperationspartnern unter den Pflegediensten sollte man nicht nur innerhalb der eigenen Strukturen (z.B. Trägerschaft, Verbände) schauen, sondern auch, mit welchen Diensten man selbst zusammen arbeiten kann und möchte. Manchmal ist es einfacher, mit einem ‚fremden‘ Dienst zusammen zu arbeiten als mit einem Pflegedienste aus dem eigenen Verband.

Gemeinsame Fortbildungen (beispielsweise indem man selbst eine interessante Fortbildung veranstaltet und andere gezielt einlädt) sind ein interessanter erster und risikoarmer Schritt zum Kennenlernen möglicher neuer Partner.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 03/2012

© 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