Vorwort



Der Wunsch älterer Menschen, solange wie möglich selbstständig und selbstbestimmt im vertrauten Wohnumfeld verbleiben zu können, erfordert ein differenziertes und umfangreiches Angebot an Hilfen im Alter. Vor diesem Hintergrund entstand das Projekt „Vernetzte Hilfen im Alter“. Der Bundesverband hat gemeinsam mit Vertretern der Mitgliedsverbände und damit vielen Praktikern einen Leitfaden dafür entwickelt. Diesen möchten wir Ihnen nun zugänglich machen.

Die „Vernetzten Hilfen im Alter“ entsprechen der DRK-Strategie 2020 „Menschen helfen, Gesellschaft gestalten“:

„Alte Menschen und ihre Angehörigen finden beim DRK genau auf ihre Bedürfnisse und Lebenssituationen möglichst innerhalb ihres Umfeldes abgestimmte Angebote in anerkannt hoher Qualität, beginnend mit präventiven Maßnahmen. Die Angebote werden auch wegen der Unterstützung durch Ehrenamtliche und der Sensibilität im interkulturellen Umgang geschätzt. Wir stellen sicher, dass unsere vernetzten Angebote bundesweit angeboten sowie von den Zielgruppen einfach gefunden werden können.“

Ich möchte Ihnen dieses potenzielle Alleinstellungsmerkmal sehr ans Herz legen: zur Verbesserung Ihrer Wettbewerbsposition, zur Gestaltung des Sozialraums zusammen mit den Ehrenamtlichen und zur Abgrenzung zu gewerblichen Anbietern. Zudem können Kunden durch langfristige Beziehungen gewonnen und gebunden werden.

Donata Freifrau Schenck zu Schweinsberg
Vizepräsidentin des Deutschen Roten Kreuzes

schema zur Verdeutlichung der betriebswirtschaftlichen Unterschiede zwischen den Wohnformen etc.), diverse Hinweise und Formblätter zum Marketing und Belegungsmanagement etc.

- **Ambulante Pflege:** Leitfaden – Aufbau oder Ausbau eines ambulanten Pflegedienstes durch Mitgliedsverbände des DRK
- **Haushaltsnahe Hilfen:** Leitfaden – Aufbau und Ausbau von haushaltsnahen Hilfen
- **Besuchs- und Begleitdienste:** Leitfaden zum Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes sowie Entscheidungshilfe zum Aufbau einer ehrenamtlichen Sterbebegleitung



Zur Nutzung des Leitfadens

Der Leitfaden ist in der Dokumentensoftware orgavision hinterlegt, welche Ihnen für die Nutzung des Leitfadens kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

Nach dem Öffnen finden Sie rechts eine Registerstruktur. Die Inhalte werden im linken Fenster angezeigt. Zudem können über die Suchfunktion bestimmte Inhalte recherchiert und exportiert werden.

Und so kommen Sie zum Leitfaden:

- **Schritt 1:** DRK intern (www.drk-intern.de)
- **Schritt 2:** Button „Vernetzte Hilfen im Alter“
- **Schritt 3:** Link zum Leitfaden
- **Schritt 4:** Zugangsdaten sowie Passwort für die DRK-Benutzerdatenbank eingeben und anmelden. Sollten Sie über keine Zugangsdaten verfügen, können Sie sich auf https://benutzerverwaltung.drk-db.de/register.html registrieren und bekommen Ihre Zugangsdaten zugeschickt.
- **Schritt 5:** Leitfaden nutzen

Herausgeber:

DRK Generalsekretariat
Team 42 Altenhilfe, Gesundheitsförderung und Blutspendewesen
Carstennstr. 58, 12205 Berlin
Tel.: 030 85404-0
www.drk.de

Gefördert durch die GlücksSpirale

Deutsches Rotes Kreuz e. V.
Generalsekretariat

Deutsches Rotes Kreuz

Vernetzte Hilfen im Alter

Einführungsbroschüre zum Leitfaden



Der Leitfaden

Der Leitfaden „Vernetzte Hilfen im Alter“ erleichtert den Einstieg zur praktischen Umsetzung des vernetzten Arbeitens und bietet eine Unterstützung für die Mitgliedsverbände.

Zielgruppe:

- Entscheider und Führungskräfte aller Verbandsstufen
- Mittlere Führungsebene von Mitgliedseinrichtungen
- Alle Interessierten, die die „Vernetzten Hilfen im Alter“ gestalten wollen

Inhalte:

Herausforderungen der Zukunft für die Arbeit des DRK im Bereich „Hilfen für Menschen im Alter“:

- Auswirkungen und Erfordernisse der gesellschaftlichen, individuellen und politischen Entwicklungen im Zusammenhang mit dem demografischen Wandel
- Auswirkungen des demografischen Wandels auf die pflegerische Versorgungslandschaft und die notwendigen Unterstützungsleistungen vor einer Pflegebedürftigkeit
- „Wohnen im Alter“ – die Angebote müssen darauf ausgerichtet sein, den privaten Raum entsprechend zu gestalten, zu schützen und zu stabilisieren

Das Produkt „Vernetzte Hilfen im Alter“:

- Beschreibung der „Vernetzten Hilfen im Alter“
- Derzeitiger Stand in den DRK-Einrichtungen bzgl. der Umsetzung interner und externer Vernetzung und bestehende Visionen der Vernetzung
- Voraussetzungen und notwendige Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Angebot bzw. eine erfolgreiche Einführung

Hilfestellungen:

Konkrete Hilfestellungen für die Einführung des Angebots der „Vernetzten Hilfen im Alter“, bspw.:

- Entwicklung eines Geschäftsmodells
- Überlegungen zu den Themen Marketing, Vertrieb und CRM/Kundenbeziehungsmanagement
- Status-Erhebung Vernetzungsstand zur Beurteilung des eigenen Vernetzungstandes

Beispiele und Erfahrungswerte von Kreisverbänden, die die Vernetzung bereits praktisch umsetzen

Arbeitshilfen mit entsprechenden Empfehlungen und Maßnahmenvorschlägen zu den Arbeitsfeldern: stationäre Pflege, ambulante Pflege, haushaltsnahe Hilfen und Besuchs- und Begleitdienste



Werkzeuge

Exemplarisch möchten wir Ihnen hier einige Werkzeuge vorstellen, die im Leitfaden enthalten sind:

Status-Erhebung Vernetzungsstand: Mit der Status-Erhebung können Sie sich einen Überblick über Ihren „Vernetzungsstand“, bezogen auf die Umsetzung der Vernetzungs-Aktivitäten, verschaffen. Gleichzeitig bietet sie auch Kreisverbänden, die sich mit dem Thema „Vernetzte Hilfen im Alter“ vertraut machen wollen, einen guten Einstieg in die praktischen Aspekte dieses Arbeitsfeldes. Die Status-Erhebung berücksichtigt folgende Themen: strategisches Management, interne Vernetzung, Vernetzung nach außen/Kooperationen, Marketing, Akquise/Vertrieb, Qualitätsmanagement, Produktentwicklung/Innovation und Controlling.

Werkzeug zur Entwicklung eines Geschäftsmodells: Hier wird dargestellt, wie die Entwicklung eines Geschäftsmodells Unterstützung bieten kann, um ein überzeugendes und wirtschaftlich erfolgreiches Angebot zu etablieren. Die Beschreibung soll helfen, die Schlüsselfaktoren des Unternehmenserfolges oder -misserfolges zu analysieren und zu kommunizieren. Die Entwicklung hilft zudem allen Beteiligten, ein gemeinsames Grundverständnis zu bilden.

Evaluationsfragebogen zum subjektiven Empfinden des vernetzten Arbeitens: Dieser gibt Aufschluss über das subjektive Empfinden, von Leitung und Mitarbeitern, in Hinblick auf den Vernetzungsgrad vor Ort.

13 Schritte zum Netzwerk/Kooperation: Hier werden 13 Schritte für den erfolgreichen Aufbau und die Umsetzung von Netzwerken und Kooperationen beschrieben: beginnend mit dem Erkennen von Vorteilen, über das Benennen der Ziele bis hin zur Planung von Kooperationsmaßnahmen und Beseitigung von Unstimmigkeiten.

Checklisten und Hinweise zum Thema Vernetzung: Wichtige Punkte einer Kooperationsvereinbarung, Hinweise zu den möglichen Problemen bei Kooperationen, Muster-Absichtserklärung etc.

Der Leitfaden „Vernetzte Hilfen im Alter“ beinhaltet darüber hinaus ein vielfältiges Unterstützungsangebot an neuen und bereits vorhandenen Materialien zu den Schwerpunktthemen:

- **Stationäre Pflege:** Werkzeuge zu betriebswirtschaftlichen Fragestellungen Standort/Wettbewerb (Nutzwertanalyse zur Standort- und Bedarfsermittlung anhand eines praktischen Beispiels, Businessplan für Finanzierungs- oder Mietvarianten, Kalkulations-

Einleitung

Die **Grundidee** der „Vernetzten Hilfen im Alter“ ist es, ein „passgenaues“, auf die individuellen Kundenbedürfnisse abgestimmtes Angebot an Unterstützungs- und Pflegeleistungen zu schaffen. Dies erfordert ein geschäftsfeldübergreifendes Handeln, das den Kunden und nicht die Angebote bzw. Produkte in den Mittelpunkt stellt.

Eine Vielzahl von DRK-Kreisverbänden und -Einrichtungen lebt die „Vernetzung“ bereits. Dennoch hält der Leitfaden auch für sie wertvolles Unterstützungsmaterial bereit. Der Leitfaden holt jeden dort ab, wo er gerade steht. Er hilft bei Entscheidungen, kann aber dabei die bestehenden Kompetenzen in den jeweiligen Landes- und Kreisverbänden sowie beim Verband der Schwesternschaften und in den Schwesternschaften nicht ersetzen.

Diese Broschüre soll Ihnen vorerst einen kurzen Einblick in den Leitfaden und die entwickelten Werkzeuge geben. Darüber hinaus finden Sie hier die Informationen zur Nutzung des Leitfadens.

Sie denken, Ihre Vernetzung ist nicht mehr zu verbessern?
Machen Sie unseren Quick-Check:

Quick-Check (Einen umfassenden Test finden Sie in unserem Leitfaden.)	**JA**	**NEIN**
Kennen die Mitarbeiter alle Angebote des Kreisverbandes?		
Gibt es eine aktuelle Regelung in der Organisation, die die Aufgaben der internen Vernetzung beschreibt? Und werden diese regelmäßig überprüft?		
Existieren Regelungen bzw. Haltungen im operativen Bereich im Kreisverband, die die Weitervermittlung von Kunden innerhalb der Leistungspalette des Kreisverbandes bzw. an Kooperationspartner beinhalten?		
Sucht der Kreisverband aktiv, regelmäßig und systematisch nach möglichen externen Kooperationen im Rahmen seiner Dienstleistungsbereiche?		