

## Erfolgskonzept „Privatzahlerkatalog“

### Teil 1: SGB XI- und SGB V-Leistungen sinnvoll ergänzen

#### Zusätzliche Erlösquelle

Ein Privatzahlerkatalog ist nicht verpflichtend, jedoch sehr nützlich, genau die Leistungen abzubilden, die nicht über die Leistungen der Kranken- und der Pflegekassen abgebildet werden können.

Am besten werden Privatzahlerleistungen schon zu Beginn einer Versorgung angeboten, vorgestellt und geklärt. Dafür ist es notwendig, etwas „in der Hand zu haben“, was den Kunden gezeigt oder verwiesen werden kann, das ist die Broschüre, die aufzeigt, welche Leistungen ergänzend möglich sind.

#### Vier verschiedene Bestandteile eines Privatzahlerkataloges

1. Einzelleistungen
2. Pakete
3. Zeit-Leistungen (Abrechnung in ganzen Stunden)
4. Veranstaltungen oder Gruppenangebote

Die folgende Übersicht ist nicht abschließend. Den *Beispielen* sind kurze Hinweise angefügt, wie diese Leistungen abgerechnet werden können.

#### Mögliche Leistungen eines Privatzahlerkataloges

<b>Einzelleistungen</b>	<b>Pakete</b>	<b>Zeit-Leistungen</b>	<b>Veranstaltungen + Gruppenangebote</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Blumen gießen*</li> <li>● Rollläden hoch- und runter*</li> <li>● Briefkasten leeren und Post mitbringen</li> <li>● Mülleimer leeren und runter/raus bringen*</li> <li>● Brötchen mitbringen*</li> <li>● Schlüsselverwahrung für einen bestimmten Zeitraum</li> <li>● Einstufungsbegleitung und -beratung</li> <li>● Versorgung der Wohnung bei Abwesenheit (pauschal oder nach echter Zeit)</li> <li>● Organisation und Besorgen von ärztlichen Verordnungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medikamenten- und Verordnungsmanagement</li> <li>● Rund um die Wohnung* (enthält mehrere Einzelleistungen)</li> <li>● „Mein Haustier ist auch gut versorgt“* - Füttern</li> <li>● „Kleinere Besorgungen“ (Rezepte, 1 x kleiner Einkauf pro Woche), mit oder ohne Besorgen von Verordnungen</li> <li>● Kombination von 3, 4 oder 5 Einzelleistungen mit einer Vergünstigung (Ersparnis) gegenüber allen Leistungen im Einzelnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● „Eine Stunde“ der Lieblings-Mitarbeiterin</li> <li>● Organisation und Begleitung zu Theater, Kino, Oper oder anderen kulturellen Veranstaltungen</li> <li>● Einfache Anwesenheit, zum Sicherheitsgefühl des Kunden</li> <li>● Das Pflege Plus + + + „Ich lasse es mir gut gehen“ = besondere pflegerische Leistungen</li> <li>● Das Betreuungs-Plus + + + „Wir spielen zusammen“ = verschiedene Spiele (ggf. auch zusammen mit anderen)</li> <li>● Private Pflege (ohne Pflegegrad)</li> <li>● Stundenweise Verhinderungspflege (über die von der Pflegekasse erstatteten Anteile hinaus)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Spiele-Abend oder -Nachmittag</li> <li>● Pflege-Entlastungstage</li> <li>● „Männer-Nachmittag“</li> <li>● allgemeine Kaffee-/Tee-Nachmittage</li> <li>● Computer-Kurs für Pflegebedürftige und deren Angehörige</li> <li>● Gehirn- und Gedächtnistraining (Übungen und Spiele)</li> <li>● Demenz-Café</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abrechnung mit Monats- oder Wochenpauschalen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pauschalpreis pro Monat</li> <li>■ Darauf achten, dass der Preis deutlich günstiger ist als die Summe der Preise der in den Paketen enthaltenen Einzelleistungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abrechnung pro exakte ¼, ½ oder in ganzen Stunden</li> <li>■ bei Begleitdiensten: pro „angefangene“ 10 Minuten oder ¼ Stunden</li> <li>■ Abrechnung möglichst in größeren Zeiteinheiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Kostenbeitrag ermittelt sich durch eine Kalkulation der Personalkosten (mit Gewinnzuschlag) dividiert durch die voraussichtliche Anzahl der Teilnehmer</li> </ul>

\* ganz wichtig: Das Angebot gilt nur im Zusammenhang mit geplanten Pflege- und Betreuungseinsätzen

Im Privatzahlerkatalog sollten überwiegend Leistungen im Zusammenhang mit vereinbarten regulären vereinbarten Pflegeeinsätzen erbracht werden. Lediglich für die Leistung „nach dem Rechten schauen“ oder „mal gucken, ob alles in Ordnung ist“ würden Mitarbeiterinnen extra hinfahren.

Um auf oben angeführtes Beispiel zurückzukommen, so lässt sich das Besorgen von Verordnungen berechnen als Einzelleistung, z.B. für 10 Euro. 10 Euro sind ein guter Betrag, da er dem tatsächlichen Aufwand entspricht und da die Kunden diesen Betrag schon aus anderen Zusammenhängen kennen, z.B. von der Praxisgebühr. Oder das Besorgen von Verordnungen wird als „Medikamenten- und Ordnungsmanagement“ als Paketleistung (also zusammen mit dem Besorgen von Rezepten und Medikamenten aus der Apotheke) abgerechnet, für z.B. 20 Euro pro Monat. Die Erfahrung zeigt, dass es hier keinerlei nennenswerte Akzeptanzproblem bei den Kunden gibt, sehr wohl aber „in den Köpfen“ der Leitungskräfte, die nicht dazu stehen, und meinen, das können man nicht machen.

## Das Potential eines Privatzahlerkataloges

### Zusammensetzung des Umsatzes

für einen Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden, bestehend aus 70 Pflegebedürftigen SGB XI und 60 Patienten mit SGB V (30 Kunden werden in beiden Leistungsbereichen versorgt)

Leistungsarten	Umsatz-Zusammensetzung	
	in Euro	in Prozent
<b>SGB V</b>	<b>250.000 €</b>	<b>31,3%</b>
<b>SGB XI</b>	<b>480.000 €</b>	<b>60,0%</b>
.. davon: <b>Pflegegrade 2 bis 5</b>	380.000 €	47,5%
.. davon: <b>Verhinderungspflege</b>	25.000 €	3,1%
.. davon: <b>Entlastungsbetrag</b>	75.000 €	9,4%
<b>SGB XII</b>	<b>25.000 €</b>	<b>3,1%</b>
<b>Privat</b>	<b>45.000 €</b>	<b>5,6%</b>
<b>gesamt</b>	<b>800.000 €</b>	<b>100%</b>

Anhand dieses Beispiels wird ersichtlich, in welcher Höhe Privatzahlerleistungen realistisch erwartet werden können. Im ländlichen Bereich ist das Potential in der Regel niedriger als in Großstädten. Zudem unterscheiden sich Bundesländer und Regionen, was die Bereitschaft der Menschen betrifft, auf diese Angebote zurückzugreifen.

Führt man einen Privatzahlerkatalog neu ein, ist zirka die Hälfte dieses Umsatzes reiner Gewinn, weil die Mitarbeiter diese Leistungen so oder so schon bisher heimlich oder unwissend (aber auf jeden Fall großzügig) „kostenlos“ erbracht haben.

### PDL-Praxis-Tipps

1. Führen Sie den Privatzahlerkatalog (oder die Überarbeitung) Ihres vorhandenen zu einem magischen Datum ein, z. B. zum 1. Januar eines neuen Jahres. Die Menschen sind es gewohnt, dass es oft, z. B. aufgrund von Gesetzesänderungen, Neuerungen oder Veränderungen gibt. Das erhöht die Akzeptanz
2. Eine Alternative wäre es, den Privatzahlerkatalog dann einzuführen oder anzupassen, wenn z. B. neue Preise gelten. So gibt es in vielen Bundesländern zum 1. April eines neuen Jahres Preiserhöhungen. Schließen Sie sich diesem Datum an, auch wenn das im Prinzip gar nichts miteinander zu tun haben muss.
3. Die Übernahm eines scheinbar tollen fertigen Privatzahlerkataloges wird nicht erfolgreich sein. Vielmehr ist es notwendig, die neuen Leistungen mitsamt ihren Preisen intern auf den Prüfstand zu stellen, und alle Bedenken zu berücksichtigen. Die Mitarbeiter und insbesondere die Leitungs- und Beratungskräfte müssen

Im nächsten Beitrag (Teil 2) stellen wir vor, wie Preise gebildet werden und wie die Leistungen kommuniziert werden können.

### Thomas Siessegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Internet: [www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

Email: [pdl-praxis@siessegger.de](mailto:pdl-praxis@siessegger.de)