

Erfolgskonzept „Privatzahlerkatalog“

Teil 3: Gestaltung, Sprache und Formulierungen

Dem Privatzahlerkatalog einen passenden Namen geben

Nennen sie Ihre zusätzlich angebotenen Leistungen nicht einfach „Privatzahlerkatalog“. Vergeben Sie einen passenden Namen, der aussagen soll und deutlich macht, um was es geht, so z. B.

- „Das gönne ich mir“
- „Das bin ich mir wert“
- „Das kann ich mir leisten“
- „Das Rund-Um-Wohlfühlpaket“
oder ähnlich.

Wichtig ist insbesondere für Wohlfahrtsverbände und gemeinnützige Einrichtungen, dass den Privatzahlerkatalog nicht „Serviceleistung“ nennen. Mit Gemeinnützigkeit assoziieren Kunden immer noch oft „kostenlos“. „Service“ würde diese Auffassung möglicherweise sogar noch verstärken. Hier sollte mindestens das Wort „privat“, oder „Preisliste“ im Namen des Kataloges vorkommen. Seien Sie kreativ und schauen Sie im Internet und lassen sich inspirieren, was zu Ihnen am besten passt.

Probephase, dann erst Drucken

Den ersten Entwurf ihres Privatzahlerkataloges sollten Sie gegebenenfalls mit einem Laserdrucker in Vierfarbdruck anfertigen. Im Laufe der ersten zwei bis drei Monate werden Sie sehen, welche Leistungen gut verstanden werden, welche gut angenommen werden, und wo es gegebenenfalls Missverständnisse in der Präsentation gibt. Diese Erkenntnisse fügen Sie dann ein in eine nochmalige Änderung. Erst dann lassen Sie Ihren Preiskatalog in Form einer Broschüre, einem Heftchen oder in anderer kreativer Form drucken. Wichtig ist, dass Sie ein Privatzahlerkatalog wie auch andere Preis- und Leistungsänderungen vier Wochen vorher den Kunden angekündigt werden muss.

Den Traum in Bildern abbilden, nicht die Realität

Verwenden Sie professionelle Bilder und Fotos, entweder aus einem Stockarchiv oder sie engagieren einen Fotografen der Ihre individuellen Gegebenheiten mit einbringt und berücksichtigt. Gleich wie in der Werbung sollte immer eher ein „Traum“ in Form von schönen Bildern Ihre Leistungen unterstreichen. Wenn Sie die Realität abbilden, wie z. B. eine ältere Dame, die am Galgen beziehungsweise der Aufrichthilfe hängt und mit schmerzverzerrtem Gesicht abgebildet wird, dann passt das nicht zu dem Namen, den Sie sich für Ihren Katalog ausgedacht haben, „das gönne ich mir“, „das bin ich mir wert“.

Nicht alles selbst machen, eine Agentur einschalten

Auch wenn Sie gut gestalten können und schöne Fotos haben, es ist meist besser, eine Agentur oder Profis einzuschalten anstatt als alles selbst zu machen. Lassen Sie hier in der Gestaltung und auch im Druck Profis ans Werk.

„Vergebliche Einsätze“ und „unverschuldete Wartezeit“ gehören nicht in den Privatzahlerkatalog

„Vergebliche Einsätze“ sind nicht kostenlos. Sie werden in der Regel den Kunden in Rechnung gestellt, wenn diese nicht rechtzeitig vorher abgesagt wurde, so wie es meist in Pflegeverträgen formuliert ist, meist für 24 Stunden vorher. Das heißt ganz konkret, dass diese „vergeblichen Einsätze“ nicht im Privatzahlerkatalog als angebotene Leistung stehen sollten. Kein Mensch bestellt sich bewusst „vergebliche Einsätze“. Die Regelung findet also im Pflegevertrag statt.

Ebenso verhält es sich mit „unverschuldeter Wartezeit“. Regeln Sie das bitte ebenfalls im Pflegevertrag. Kein Mensch, kein Kunde macht das mit Absicht. Im Zweifelsfall seien Sie kulant und verständnisvoll. Gelassen bleiben! Gehört das nicht zum Betriebsrisiko? Sollte das öfter vorkommen, reden Sie mit den Kunden.

Pietätvoll sein

Bieten sie z. B. die Sterbebegleitung nicht im „30 Minuten-Takt an. Wenn überhaupt dafür ein Preis verlangt wird, so bieten sie das entweder pauschal an oder Sie geben an „nach Vereinbarung“.

Es gibt Leistungen, die könnte man „Gewinnung von Stuhl, Urin und Sputumproben“ nennen, diese Leistungen gibt es tatsächlich. Aber Sie sehen selbst, dass diese Bezeichnung in einem Katalog der „das gönne ich mir“ heißt, nicht gut ankommen würde, beziehungsweise dass sich das kein Mensch leisten oder wünschen würde. Nennen sie es gegebenenfalls „medizinische Transferleistungen“ oder ähnlich.

Letzten Endes müssen Ihre Formulierungen mit dem Namen ihres Privatzahlerkataloges zusammenpassen.

Abschließende PDL-Praxis-Tipps

1. Jede im Privatzahlerkatalog stehende Leistung kann im Zweifels- oder Einzelfall erlassen werden, im Ermessen der PDL oder Geschäftsführung. Wichtig ist, dass die Leistungen wertgeschätzt werden, denn „was nichts kostet, ist nichts wert“. Sie können immer noch sagen – aber wirklich nur im Ausnahmefall – „Frau Müller, weil Sie es sind, berechnen wir Ihnen das nicht; erzählen Sie es aber bitte nicht weiter.“
2. Auch den Notrufeinsatz (nur für Ihre Patienten im Falle einer pflegerischen Hilfe) sollten Sie privat berechnen, z.B. pauschal mit 70 oder 80 Euro. Verwechseln Sie das nicht mit der Verpflichtung, Rufbereitschaft anzubieten oder mit geplanten Nachteinsätzen. Auf jeden Fall sollten Sie nicht nur die tatsächlich erbrachten Leistungskomplexe abrechnen. Notrufeinsätze gehören im Normalfall nicht zu den Vergütungsvereinbarungen.
3. Lassen Sie sich inspirieren von anderen Beispielen: Schauen Sie sich im Internet um. Auch Ihre Spitzenverbände oder der für Sie zuständige Pflege-Verband haben möglicherweise Beispiele oder Anleitungen für Sie parat. Diese sollten Sie jedoch keinesfalls 1:1 für Ihren Pflegedienst abschreiben oder übernehmen! Diese Liste ist jedoch eine sehr schöne Auswahl oder Anregung, um sich für Ihre eigene Privat-Preisliste inspirieren zu lassen.
4. Probleme bei der Umsatzsteuer und der Gewerbesteuer vermeiden
Um Probleme bei der Umsatzsteuer und der Gewerbesteuer zu vermeiden, sollten Sie dafür sorgen, dass die Privatzahlerleistungen entweder
 - a) im Zusammenhang mit der Pflege erbracht werden, oder
 - b) für Menschen, die krank, behindert oder von Behinderung bedroht sind.Falls Sie jedoch absehbar über diesen Personenkreis hinaus und in größerem Umfang solche Leistungen erbringen möchten, empfiehlt sich ggf. die Gründung einer neuen eigenen Firma, die von Beginn an Umsatzsteuer- und Gewerbesteuerpflichtig ist. Die Rechtslage ist hier nicht in jedem Fall eindeutig, weiterer Urteile werden erst erwartet. Schalten Sie bitte einen fachkundigen Anwalt ein.

Thomas Siessegger

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

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de