

Modul 6:

Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Autorin: Nives Hudej - Integra Institute – Slovenia – www.integra.eu

THERAPY 2.0 Trainingskurs: 9 Module

1. Einführung

2. Das Spektrum
technologiegestützter
Informations- und
Kommunikationstools

3. Besonderheiten
computergestützter
Kommunikation in
Beratung und Therapie

4. Rechtliche Aspekte

5. Ethische Aspekte der
Nutzung von E-Tools im
Rahmen von Online-
Interventionen



6. Wirtschaftliche und
finanzielle Aspekte

7. Technische
Kompetenzen für einen
Online-Berater oder -
Therapeuten

8. Psychologische
Aspekte und
Kompetenzen bei Online-
Interventionen

9. Online-Beratung für
Asylsuchende, Flüchtlinge
und unbegleitete
Minderjährige

Überblick über das Modul

Die erste Lektion erklärt, warum Online-Interventionen meist kostenpflichtig sind und in welchen Fällen die Kosten von den Krankenkassen übernommen werden können.

Die zweite Lektion erklärt, warum es wichtig ist, eine korrekte Zahlungsstrategie zu haben und wie die Zahlungsregeln mit den Klienten kommuniziert werden können. Wichtige Aspekte, die bei der Preisfestsetzung für Online-Behandlungen berücksichtigt werden müssen, werden ebenfalls vorgestellt.

In der letzten Lektion werden verschiedene Zahlungsmöglichkeiten sowie ihre Stärken und Schwächen beschrieben.

Konkrete Zielsetzungen

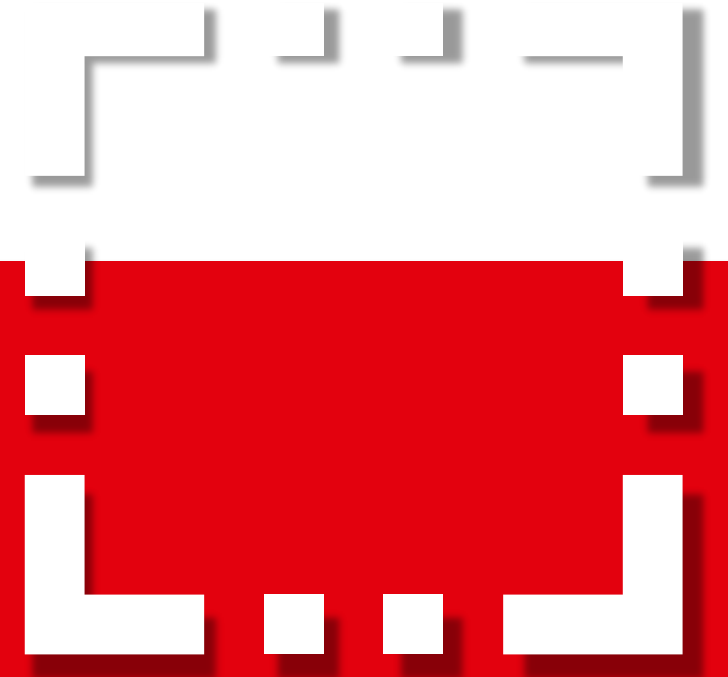
Nach Abschluss dieses Kurses sollten Sie

- ✓ unterscheiden können, wann ein Anspruch auf Zahlung einer Online-Intervention an eine Krankenkasse gerichtet werden kann und wann nicht;
- ✓ wissen, wie man Zahlungsverfahren Klientinnen erläutert und wie man sie dazu anregt, pünktlich zu bezahlen;
- ✓ den richtigen Preis kalkulieren können;
- ✓ sich für die Zahlungsoption(en) entscheiden, die Ihren Bedürfnissen und denen des Klienten entspricht.



Gliederung

- Einführung
- 6.1: Finanzierung von Online-Interventionen
- 6.2: Zahlungspolitik
- 6.3: Zahlungsoptionen



Einführung

Gliederung der Einführung

- Einige Fragen an Sie....



Einige Fragen für Sie ...

Welche Online-Interventionen werden in Ihrem Land von der Krankenkasse übernommen?

Welchen Preis werden Sie für Ihre Online-Dienstleistungen festlegen?

Welche Art von Zahlungsbedingungen benötigen Sie?

Welche Zahlungsoptionen sind für Ihre Klienten am besten geeignet?

6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

▪ Kapitel 6.1

Bezahlung der Kosten für die Online-Behandlungen

Gliederung dieses Kapitels

- Zahlungen von der Krankenkasse: Sind Online-Interventionen inbegriffen?
- Konzessionäre oder ausgewählte Auftragnehmer
- Preisliste und kostenloses Angebot
- Übung 1: Stehen in Ihrem Land Online-Interventionen auf der Liste der übernommenen psychiatrischen Behandlungen?



Zahlungen der Krankenkassen: Sind Online-Interventionen gedeckt?

In den meisten europäischen Ländern stehen Online-Beratung und -Therapie noch nicht auf der Liste der notwendigen medizinischen Leistungen, die von den Krankenkassen übernommen werden.

In einigen Ländern gibt es jedoch Gesetze, in denen der Patient die Erstattung der Kosten für bestimmte Behandlungen beantragen kann, die nicht auf einer Zahlungsliste stehen, die aber zum Schutz seines Lebens oder des Lebens eines Familienmitglieds notwendig waren.

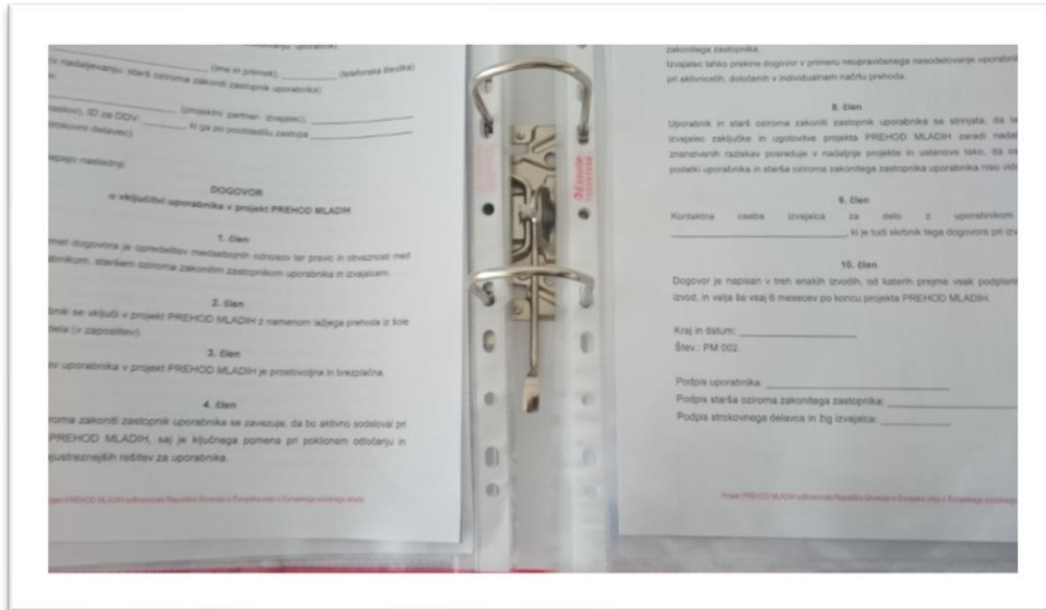


**Tauschen Sie Informationen mit Kolleginnen aus,
in welchen Fällen Zahlungen von der Krankenkassen erfolgten!**



6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Konzessionäre oder ausgewählte Auftragnehmer



Bei privaten Anbietern sind alle Leistungen meist kostenpflichtig, außer in Fällen, in denen die Therapeutin

- a) als Konzessionär arbeitet und bestimmte Gesundheitsdienstleistungen im Rahmen eines öffentlichen Gesundheitsnetzes erbringt;
- b) für die Krankenkasse auf der Grundlage des Einzelvertrags arbeitet, der bestimmte medizinische Leistungen für ihre Versicherten im Rahmen der Zusatzversicherung erbringt.

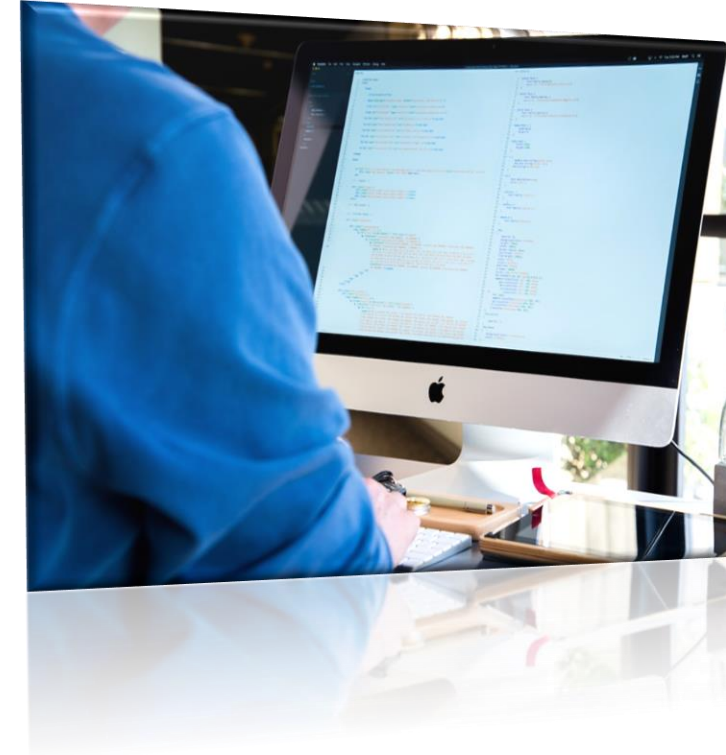
Beachten Sie, dass jedes Land seine eigenen Vorschriften hat!

6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Kostenpflichtiges und kostenloses Angebot

Wir schlagen vor, dass Sie Ihre Preislisten und andere Informationen im Zusammenhang mit einer möglichen Zahlungsbefreiung oder eventuelle zusätzliche Kosten online zur Verfügung stellen. So kann sich Ihr Klient vorab darüber informieren.

Wenn Sie dem Klienten ein kostenloses Angebot unterbreiten wollen, sollten Sie Art und Umfang festlegen. Wenn Sie für Ihr Angebot Werbung machen, sollte diese in auffälliger Form verfügbar sein (kurze Videos, Anleitungen zur Selbsthilfe, Artikel mit Tipps). Vor allem sollten potenzielle Klienten genau informiert werden, ab wann Leistungen kostenpflichtig sind und was sie beinhalten..



Übung 1: Stehen in Ihrem Land Online-Behandlungen auf der Liste der übernommenen psychiatrischen Behandlungen?

Überprüfen Sie die Gesundheitsgesetzgebung oder Versicherungspolicen und finden Sie heraus, ob sie eine Online-Intervention im Bereich der psychischen Gesundheitsfürsorge beinhalten.

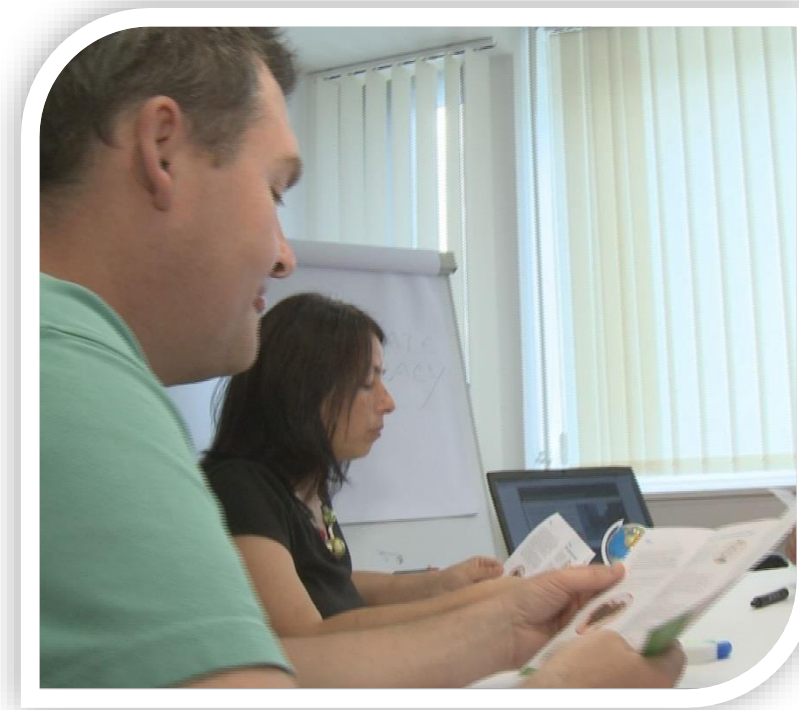


▪ Kapitel 6.2

Finanzielles Management

Gliederung dieses Kapitels

- Wie man Zahlungsverfahren kommuniziert
- Zahlungspolitik
- So erreichen Sie regelmäßige Zahlungen
- Übung: Bereiten Sie Ihre Zahlungsstrategie vor
- So legen Sie den Preis für die Online-Intervention fest



6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Wie man Zahlungsverfahren kommuniziert



- Online-Dienste benötigen viel mehr Kommunikation auf den Geräten, für die sie gedacht sind.
- Insbesondere müssen die Zahlungsregeln klar kommuniziert werden, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Klienten sollten verstehen, was von ihnen erwartet wird und wann.

Zahlungsmodalitäten

Ihre Zahlungsbedingungen sollten Antworten auf folgende Fragen geben:

- *Welche Zahlungsarten akzeptiert der Berater / die Therapeutin?*
- *Bietet er/sie eine Preisstaffelung an? Unter welchen Bedingungen?*
- *Bietet er/sie verschiedene Zahlungsmodelle an? Unter welchen Bedingungen?*
- *Ab wann ist eine Zahlung im Verzug? Nach fünf Tagen? Nach 30 Tagen?*
- *Wird die Beraterin oder der Therapeut Zinsen für verspätete Zahlungen berechnen?*
- *Was wird der Berater oder die Therapeutin tun, wenn ein Klient nicht zahlt?*
- *Wie stellt die Beraterin oder der Arzt die Rechnung aus? Per E-Mail oder als Druckversion?*

Alle Bedingungen müssen für den Klienten klar ersichtlich sein, entweder in Form von Hinweisen auf der Website oder einer E-Mail vor der ersten Sitzung.



6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Wie erreicht man regelmäßige Zahlungen?

Einige Therapeutinnen verlangen eine Kautionszahlung vor dem Termin. Diese Anzahlung kann als Gebühr bei verspäteter Stornierung oder Nichterscheinen erhoben werden. Anzahlungen können außerdem Klienten davon abhalten, zu Sitzungen nicht zu erscheinen.

Wöchentliche Zahlungen können für Klientinnen angeboten werden, die nicht alles auf einmal bezahlen können.

Wenn Sie mit anonymen Klienten arbeiten, ist es besser, Zahlungen im Voraus entgegenzunehmen.

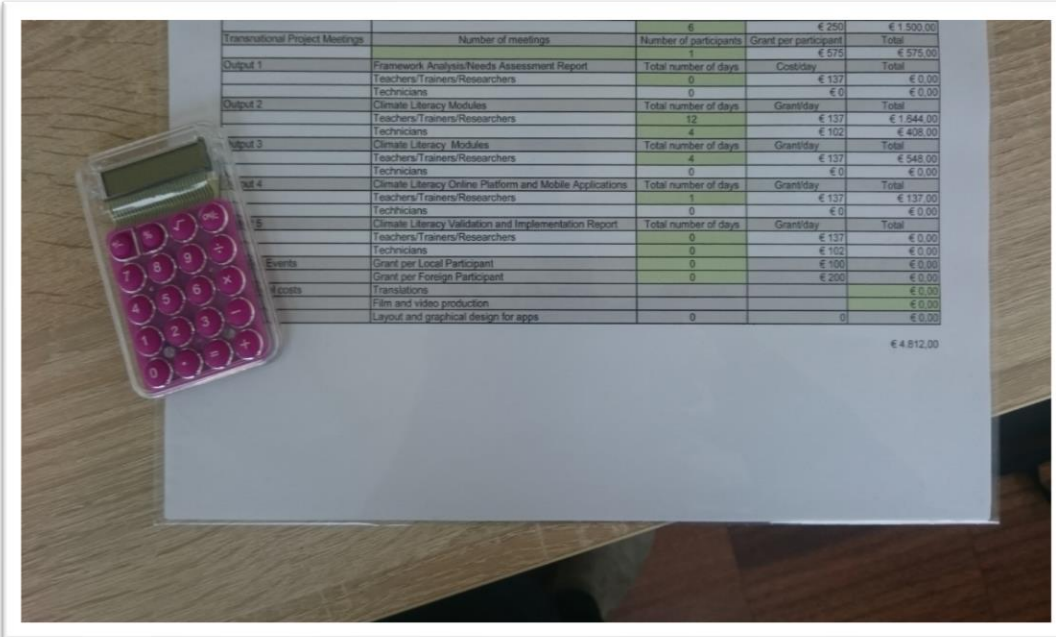
Eine gute Möglichkeit, wie man Vorauszahlungen aktiviert, sind kleine Rabatte von 10 % oder weniger.



Diskutieren Sie in einer Gruppe und beurteilen Sie den Nutzen dieser Tipps!

6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Wie wird der Preis für die Online-Interventionen festgelegt?



Activity	Duration	Cost
Transnational Project Meetings	6	€ 250
Framework Analysis/Needs Assessment Report	1	€ 575
Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 0
Technicians	0	€ 0
Climate Literacy Modules	12	€ 137
Teachers/Trainers/Researchers	4	€ 102
Technicians	0	€ 0
Climate Literacy Online Platform and Mobile Applications	1	€ 137
Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 0
Technicians	0	€ 0
Climate Literacy Validation and Implementation Report	0	€ 0
Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 0
Technicians	0	€ 0
Events	0	€ 0
Grant per Local Participant	0	€ 100
Grant per Foreign Participant	0	€ 200
Translators	0	€ 0
Film and video production	0	€ 0
Layout and graphical design for apps	0	€ 0
Total		€ 4.812,00

Ärzte, Therapeuten oder Berater sollten sich darüber im Klaren sein, dass die Festlegung einer Preisstruktur für ihre Online-Dienste anders sein kann, als sie es gewohnt sind. Die Richtlinien der Krankenkassen und ihrer Berufsgenossenschaften können nützliche Hinweise geben, aber der Preis für jede Beratung oder Therapie muss alle damit verbundenen Kosten abdecken. Daher sollte die Berechnung folgendes beinhalten:

- die Kosten für die fachlichen Leistungen des Beraters oder der Therapeutin
- einschließlich der Sozialversicherungskosten,
- die jährlichen Fixkosten (Miete, Strom, Internetnutzung, Gerätwartung, Steuerbuchhaltung etc.)
- einen kalkulierten Überschuss, um Investitionen in Hard- und Software tätigen zu können.

▪ Kapitel 6.3

Zahlungsoptionen

Gliederung dieses Kapitels

- Optionen für die Abrechnung
- Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten
- Online-Banking
- Kreditkartenzahlungen
- Online-Zahlungssysteme
- Zahlungen mit mobilen Endgeräten
- Smart-Zahlungskarten



Zahlungsmöglichkeiten



Ärztinnen, Therapeuten und Beraterinnen haben zwei Möglichkeiten der Abrechnung: über die gesetzliche Krankenversicherung oder privat, mit oder ohne Rezept.

Auf die Abrechnung der Krankenkassen wird hier nicht eingegangen, da es sich um etablierte und bewährte Verfahren handelt.

In dieser Lektion geht es um die private Buchhaltung und die Rechnungsstellung. Diese Art der Abrechnung kann über spezialisierte Firmen erfolgen, aber auch Online-Zahlungssysteme eignen sich für die Abrechnung der Online-Beratung.

Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten für Online-Dienste

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten, Online-Dienstleistungen zu bezahlen. Im Sinne der Serviceorientierung empfiehlt es sich, Klienten verschiedene Optionen anzubieten.

Seien Sie sich bewusst, dass alle Arten von Geldüberweisungen mit Ausnahme von Bitcoin persönliche Informationen über den Klienten beinhalten.



Online-Banking

Inzwischen ist dies die übliche zugleich komfortabelste Zahlungsweise unter der Voraussetzung, dass die Klientin bekannt ist und zuverlässig die Rechnung bezahlt. Die Beraterin oder der Therapeut sendet der Klientin die Rechnung zu, und diese bezahlt sie innerhalb einer definierten Zeitspanne.



Kreditkartenzahlungen

Die Zahlung über eine Kreditkarte stellt eine schnelle und zuverlässige Zahlungsmethode dar. Es gibt verschiedene Kreditkartenanbieter, und es ist möglich, die Kreditkartenzahlung in die eigene Website einzubinden. Kreditkartenzahlungen sind auch im Voraus möglich, was von Vorteil sein kann, wenn der Klient noch unbekannt ist. Allerdings wird von den Kreditkartenanbietern die Nutzung ihres Service mit einer Gebühr belastet. Diese ist in der Regel ein bestimmter Prozentsatz der Kosten und wird von der Beraterin oder dem Therapeuten übernommen.



Online-Zahlungssysteme

Zahlungen über Online-Systeme sind für den Klienten eine der sichersten Zahlungsmethoden und bis zu einem gewissen Grad auch gegen Betrug geschützt. Sie ermöglichen es den Klientinnen, Zahlungen vor der Lieferung zu leisten.

Online-Zahlungssysteme werden in verschiedenen Ländern unterschiedlich akzeptiert. Hier sind einige der bekanntesten und am häufigsten verwendeten Zahlungssysteme. Allerdings: Nicht alle davon können in Ihrem Land gebräuchlich sein:

Authorize.net ist eines der meistgenutzten Zahlungsportale im Internet. Mit einer Nutzerzahl von mehr als 300.000 Händlern ist Authorize.net eine Anlaufstelle für E-Commerce-Seiten, die einen Zugang für die Annahme von Zahlungen benötigen.

PayPal: Wenn Therapeut und Klientin ein PayPal-Konto haben, kann eine Überweisung vom PayPal-Konto des Klienten auf das PayPal-Konto der Beraterin veranlasst werden. Der Berater wird über den Geldtransfer informiert und kann die Online-Interventionen (bei Vorauszahlung) durchführen.

2Checkout ist ein weiterer Zahlungsanbieter, der ein Händlerkonto und einen Zahlungszugang in einem vereint, sodass Klientinnen sowohl Kreditkartenzahlungen als auch PayPal-Zahlungen empfangen können. Das Unternehmen bietet internationale Zahlungen, Warenkorb-Shops sowie eine wiederkehrende Fakturierung an.

Online-Zahlungssysteme

Bitcoin

Bitcoin ist ein weltweites „Krypto-Währungs-“ und digitales Buchungssystem, das als erste dezentrale digitale Währung bezeichnet wird, da das System ohne ein zentrales Depot und ohne einen einzigen Administrator arbeitet. Transaktionen erfolgen zwischen den Nutzern direkt, ohne Zwischenhändler. Diese Transaktionen werden von Netzwerkknoten verifiziert und in einem öffentlich zugänglichen Journal, der sogenannten Blockchain („Blockkette“) aufgezeichnet. Bitcoin-Transaktionen können anonym durchgeführt werden, was für bestimmte Kundengruppen von Vorteil sein kann.

Allerdings benötigt eine Bitcoin-Überweisung 10.000 mal mehr Rechnerenergie im Vergleich zu einer Kreditkartenzahlung!

*Hinweis:
Mehr über rechtliche Aspekte
erfahren Sie in Modul 4.*

Zahlungen mit mobilen Endgeräten

Mit den GoPayment-Services von Square und Intuit können Kreditkartenzahlungen direkt über mobile Geräte wie das iPhone, das iPad und Android-Smartphones als mobile Verkaufsstellen (POS) durchgeführt werden. Es gibt fünf Hauptmodelle für das mobile Bezahlen:

- mobile Geldbörsen,
- kartenbasierte Zahlungen,
- Carrier Abrechnungen ("Premium SMS" oder "Direct Carrier Billing"),
- kontaktlose Zahlungen NFC (Near Field Communication),

- direkte Überweisungen zwischen den Bankkonten in nahezu Echtzeit (bankgeführtes Modell).

Es kann Kombinationen geben:

- Direkte Zusammenarbeit zwischen Carrier und Bank,
- sowohl Bankkonto als auch Karte, wie Vipps und MobilePay (Benutzerinnen mit einem Konto bei der zuständigen Bank können ihr Konto belasten, während andere Benutzer ihre Karte belasten können).

6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Smartcard

Es handelt sich hierbei um Chipkarten, die z.B. im Wert von 10, 20, 50 oder 100 Euro erhältlich sind.

Klientinnen können sie mit einem 16-stelligen PIN-Code aktivieren und damit Online-Dienste bezahlen.

Bei der beispielhaften Auflistung von Zahlungsmöglichkeiten dürfte deutlich geworden sein, dass nicht alle Bezahlssysteme in einem Land gleichermaßen gebräuchlich sind.



Es empfiehlt sich daher, die konkrete Ausgestaltung der eigenen Zahlungsmodalitäten mit erfahrenen Kolleginnen oder Vertretern der Berufsfachverbände zu besprechen.

Überprüfen Sie Ihr Wissen

1. Frage 1: Wann sind Online-Interventionen durch die Krankenversicherung abgedeckt?
2. Frage 2: Was sind die Vorteile einer Vorauszahlung?
3. Frage 3: Welche Zahlungsstrategie sollte für einen anonymen Benutzer gewählt werden?
4. Frage 4: Wie wird der Preis für die Online-Beratung/Therapie festgelegt?
5. Frage 5: Welche Zahlungsmöglichkeiten sind für Therapeutinnen oder Berater am besten geeignet?

Lösungen

1. Wenn eine entsprechende Rechtsgrundlage in der Gesundheitsgesetzgebung vorhanden ist. Andernfalls nur dann, wenn das menschliche Leben gefährdet ist und dringende medizinische Hilfe nicht rechtzeitig geleistet werden kann.
2. Diese Anzahlung kann als Gebühr bei verspäteter Stornierung oder Nichterscheinen erhoben werden. Einzahlungen können Klientinnen auch davon abhalten, Sitzungen ohne Stornierung auszulassen.
3. Für Beraterinnen und Therapeuten, die mit anonymen Klienten arbeiten, ist es vorteilhaft, mit Vorauszahlungen zu arbeiten.
4. Es kommt darauf an, wo Sie arbeiten (Hauptstadt, Kleinstadt, ländlicher Raum), wie gefragt Ihr Angebot ist, Ihre Spezialisierung und andere spezielle Fähigkeiten (Zertifikate), Anzahl der Jahre Berufserfahrung, Ihre Referenzen und monatlichen Fixkosten.
5. Online-Zahlungssystem, ohne Vermittler und zusätzliche Gebühren, die alle Sicherungen ausschöpfen, um gegen Betrug geschützt zu sein.

Literaturverzeichnis

- Andersson, G., & Cuijpers, P. (2009). Spletne in druge računalniške psihološke oblike depresije za odrasle: metaanaliza. Kognitivno vedenje terapija, 38 (4), 196-205.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20183695>
- Barak, Azy, et al. (2008). Celovit pregled in metaanaliza učinkovitosti internetnih psihoterapevtskih posegov. Journal of Technology in Human Services, 26.2-4: 109-160.
http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228830802094429#.VI8vaCvF_hs
- Wantland, D.J., Portillo, C. J. Holzemer, W. L., zakol, R. & McGhee, E. M. (2004). Učinkovitost spletnih spletnih strani ne-spletne intervencije: metaanaliza izidov vedenjskih sprememb. Journal of Medical Internet Research, 6 (4). <http://www.jmir.org/2004/4/e40/>
- <http://www.apeacefullifecounseling.com/using-health-insurance-to-cover-counseling/>
- <https://www.webpagefx.com/blog/web-design/online-payment-systems>

6 Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Impressum

Projekt: Therapy 2.0

Koordinator: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
Telefon: +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

URL: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Projektnummer: 2016-1-DE02-KA202-003245

Förderprogramm: Erasmus+

Autorin von Modul 6 – Wirtschaftliche und finanzielle Aspekte

Nives Hudej – Kontakt: nives.hudej@eu-integra.eu

© **Bilder:**

- velin Radkov – Fotolia.com
- Integra Institute database and CCO Creative commons: picture is available for free use
- Pixabay CC0 Creative Commons



Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License lizenziert



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Die Projektpartnerschaft von Therapy 2.0

Deutschland		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Deutschland		Institut für Lern-Innovation – FAU Erlangen-Nürnberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slowenien		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Kroatien		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Island		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Österreich		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Griechenland		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Ende des Moduls



Herzlichen Glückwunsch!
Sie haben dieses Modul abgeschlossen!