

## Innovation: Mit Guthabekarten Service verkaufen

*Die Kunden sind zunehmend bereit, Geld für zusätzliche Leistungen von Pflegediensten zu investieren. Diese Erkenntnis führte beim Ambulanten Pflegezentrum Nord in Flensburg dazu, die Guthabekarte „Ihre Zeit“ einzuführen. Seit Dezember letzten Jahres kaufen Kunden damit Leistungen, die inhaltlich nicht beschränkt sind. Der Kunde kauft, was er will.*

Flensburg/Bielefeld (nh). Vorlesen, Bummeln, Ausflüge machen oder Feste feiern mit Mitarbeitern des Pflegedienstes? In Pflegezentrum Nord kann der Kunden diese und andere Leistungen einkaufen, die nicht über Versicherungssysteme gedeckt sind. Unternehmensberater Andreas Heiber entwickelte dieses neue Angebot für ambulante Dienste. „Der Grundgedanke war, dass bei Privatzahlern eine Kundensouveränität vorhanden ist“, sagt Heiber. „Vor diesem Hintergrund entstand die Idee der Einführung von Zeitleistungen. Die einzige Festlegung ist die gebuchte Zeit, die Leistungsinhalte bestimmt

der Kunde selbst. Dabei sind Leistungen, die in anderen Katalogen definiert sind – wie Grund- und Behandlungspfle-

ge – ausgeschlossen.“ Der Kunde in Flensburg kauft Zeit im Prepaid-System. Als Umrechnungsmaßstab für



Im Prepaid-System kauft der Pflegedienstkunde Zeit z. B. für das Vorlesen oder Spazierengehen. Foto: Krüper/nh

die Zeit dient ein Punktesystem: Fünf Punkte entsprechen zehn Minuten Leistungszeit vor Ort. Dazu kommt eine Einsatzpauschale (Wegezeit) von fünf Punkten. Die Guthabekarten werden in Stückelungen von 60, 120, 180 und 240 Punkten angeboten. Je nach abgerufener Punktmenge reduziert sich der Preis pro Punkt, so dass es für den Kunden attraktiver wird höhere Kartenguthaben zu erwerben. Die Karte mit 240 Punkten kostet z. B. 132 Euro. Das System „Ihre Zeit“ kann auch von Gruppen genutzt werden. Dadurch reduziert sich der Preis pro Punkt für den Einzelnen nochmals. So werden bei Kleingruppen von drei bis fünf Kunden beispielsweise für einen gemeinsamen betreuten Nachmittag pro Kunde zwei Punkte für zehn Minuten berechnet.

Heiber sieht in diesem Angebot grundsätzliche Vorteile für Kunden und Pflegedienste: „Die Guthabekarte wird nur einmal bezahlt. Das Guthaben an Leistungen wird so eher in Anspruch genommen, als wenn jede Leistung einzeln bezahlt werden muss. Die Karte ist übertragbar und kann ver-

schickt werden. Enkel haben eine Alternative zum Eierlikör. Darüber hinaus können Gruppen zur Finanzierung, z. B. Vereine oder Kirchen, angesprochen werden. Selbst im Rahmen der Sozialhilfe könnten Guthabekarten eingesetzt werden. Mit der gedruckten und abgezeichneten Karte ist jederzeit die volle Kostenkontrolle gewährleistet. Für den Pflegedienst sind die Leistungen einfach zu erklären. Die Verwaltung und Rechnungsstellung ist einfach. Die Dokumentation der erbrachten Leistung findet direkt auf der Karte statt.“ Die Erfahrungen mit dem neuen System in Flensburg sind positiv. „Das Angebot entspricht den Kundenwünschen“, sagt Ulf van der Wehl, Geschäftsführer des Pflegezentrums Nord. „Vor allem anspruchsvolle und alleinlebende Kunden sprechen darauf an.“

**Tipp:** Das komplette System „Ihre Zeit“ mit gestalteten Guthabekarten, Werbeflyer, inhaltlicher Beschreibung sowie Kalkulations- und Verwaltungstabellen ist im Internet unter [www.vincenz.net/ah-download/downloads\\_ambulant.cfm](http://www.vincenz.net/ah-download/downloads_ambulant.cfm) kostenpflichtig abrufbar.