

6. modul: **Ekonomski in finančni vidiki**

Vsebine zbrala in pripravila: Nives Hudej - Integra Institute – Slovenia – www.integra.eu

Projekt je v okviru Erasmus + programa na področju poklicnega izobraževanja in usposabljanja financiran s strani Evropske komisije. Vsebina projekta ne odraža stališč Evropske unije, ampak zgolj stališča njenih avtorjev. Vsaka nepooblaščen uporaba in distribucija vsebin projekta v pridobitvene namene je kazniva.

Spletno izobraževanje THERAPY 2.0 : 9 tematskih modulov

1. O komunikacijskih orodjih nove generacije in evropskih pobudah za informatizacijo zdravstvenih storitev

2. Spekter tehnološko podprtih informacijskih in komunikacijskih orodij in aplikacij za svetovalce in terapevte

3. Značilnosti računalniško podprte komunikacije pri svetovanju in terapiji

4. Pravni vidiki

5. Etični vidiki uporabe e-orodij

6. Ekonomski in finančni vidiki

7. Tehnična znanja, ki jih potrebuje spletni svetovalec ali terapevt

8. Psihološki vidiki

9. IKT svetovanje/terapija za prosilce za azil, begunce in mladoletnike brez spremstva

Pregled modula

Svetovanje in terapija sta v tej publikaciji opisana kot nov način za boljšo pomoč določenim skupinam klientov in zadovoljevanje potreb vse bolj mobilne družbe. Za svetovalce in psihoterapevte predstavljata še več; sta način razširitve obstoječega strokovnega področja in odpiranja novih poslovnih priložnosti. Za samostojne podjetnike spletne storitve odpirajo prilagodljivost njihovega delovnega časa, širijo njihovo delovno področje in so lahko privlačna gospodarska širitev njihovih poslovnih dejavnosti.

Vendar pa je za izkoriščanje teh novih priložnosti potrebna tudi določena ekonomska znanja, ki vključujejo osnove računovodstva in spletnega poslovanja.

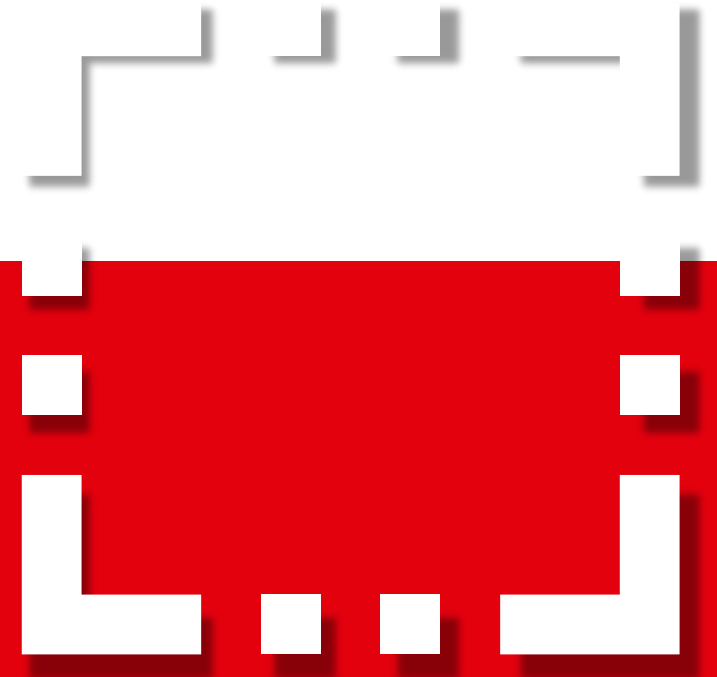
Namen modula

- ✓ predstaviti nove poslovne priložnosti, ki jih prinaša trg e-zdravja;
- ✓ opozoriti na ključne ekonomske vidike;
- ✓ opozoriti na ključne finančne vidike;
- ✓ predstaviti plačilne navade prebivalcev EU in možne načine spletnega plačevanja.



Vsebina modula

- Uvod
- 1. enota: (So)financiranje storitev e-zdravja
- 2. enota: Plačilna politika
- 3. enota: Plačevanje preko spleta



Vsebina enote

Podpoglavja:

- Spodbujanje razvoja konkurenčnega trga e-zdravja
- Poslovne priložnosti na področju spletnih in mobilnih tehnologij
- Nekaj izhodiščni vprašanj



6 Ekonomski in finančni vidiki

6. 1. enota

(So)financiranje storitev e-zdravja

Pregled podenot:

- Potrebe po psihoterapevtskih storitvah v Evropi
- Trenutno stanje v Sloveniji
- Spodbujanje razvoja konkurenčnega trga e-zdravja
- Nekaj vprašanj za izhodišče



6. 1: Potrebe po psihoterapevtskih storitvah v Evropi

- Poročilo Svetovne zdravstvene organizacije (WHO) za leto 2002 ugotavlja da ima po vsem svetu dostop do psihoterapije le okrog 250 milijonov ljudi in da približno enako število ljudi nima dostopa do psihoterapevtske pomoči – in to iz več razlogov, med drugim napačne prioritete, ki jih sprejemajo nosilci politike zdravstvenega varstva in pomanjkanje znanja o možnostih, ki jih psihoterapija lahko nudi.
- Poleg tega Svetovna zdravstvena organizacija ocenjuje, da je potreben en psihoterapevt na 1.000 ljudi (v Sloveniji bi torej potrebovali 2.000 psihoterapevtov, imamo jih pa okoli 200, pa še od teh le redki opravljajo psihoterapijo v polnem delovnem času). Večina članic EU tega standarda ni dosegla. Zato bo v prihodnosti po psihoterapiji veliko povpraševanje.

6. 1: Trenutno stanje v Sloveniji

V Sloveniji osnovno zdravstveno zavarovanje v celoti krije stroške psihoterapevtske obravnave znotraj javne zdravstvene mreže. Število obravnav pri tem ni omejeno, tako kot je v nekaterih drugih evropskih državah. Težave so v dolgih čakalnih vrstah (1-2 leti), kar je problematično zlasti pri obravnavi otrok in mladostnikov.

V Sloveniji ZZZS priznava psihoterapevtsko delo samo psihiatrom in kliničnim psihologom (ne glede na to, ali so se dodatno izobraževali iz psihoterapije) v zdravstvenih ustanovah in istim strokovnjakom koncesionarjem. Koncesij samo za psihoterapevtsko ni.

6.1: Spodbujanje razvoja konkurenčnega trga e-zdravja

Med letoma 2013–2020 bo Komisija [podprla ukrepe za izboljšanje tržnih pogojev za podjetnike](#), ki razvijajo izdelke in storitve za dobro počutje na področju e-zdravja in IKT.

Komisija bo najprej v okviru 7. OP podprla mehanizme, kot so povezovanje MSP v mreže, teden e-zdravja in študije o poslovnem modeliranju, da bi vzpostavila tesnejše sodelovanje med deležniki, raziskovalnimi organi, industrijo in odgovornimi za izvajanje orodij in storitev.

Komisija bo podprla povezovanje evropskih visokotehnoloških podjetniških inkubatorjev v mrežo, s čimer bo zagotovila pravno in siceršnje svetovanje ter usposabljanje za zagonska podjetja na področju e-zdravja.

6.1: Nekaj vprašanj za izhodišče

Preglejte aktualne razpise. Kje bi lahko nadgradili svojo klinično/svetovalno prakso s spletnimi/mobilnimi storitvami?

Kako lahko brezplačna ponudba prispeva k promociji vaših storitev?

Kakšno plačilno politiko boste oblikovali za svoje kliente?

Katere plačilne možnosti jim boste ponudili?

Enota 6. 2: Stroški in plačila

Podenote:

- Iskanje novih poslovnih priložnosti
- Dopolnitev poslovnega načrta
- Kako plačilno politiko predstaviti klientu
- Kako vzpostaviti plačilno disciplino pri klientih
- Brezplačna ponudba
- Naloga
- Oblikovanje cenovne politike



6.2: Iskanje novih poslovnih priložnosti

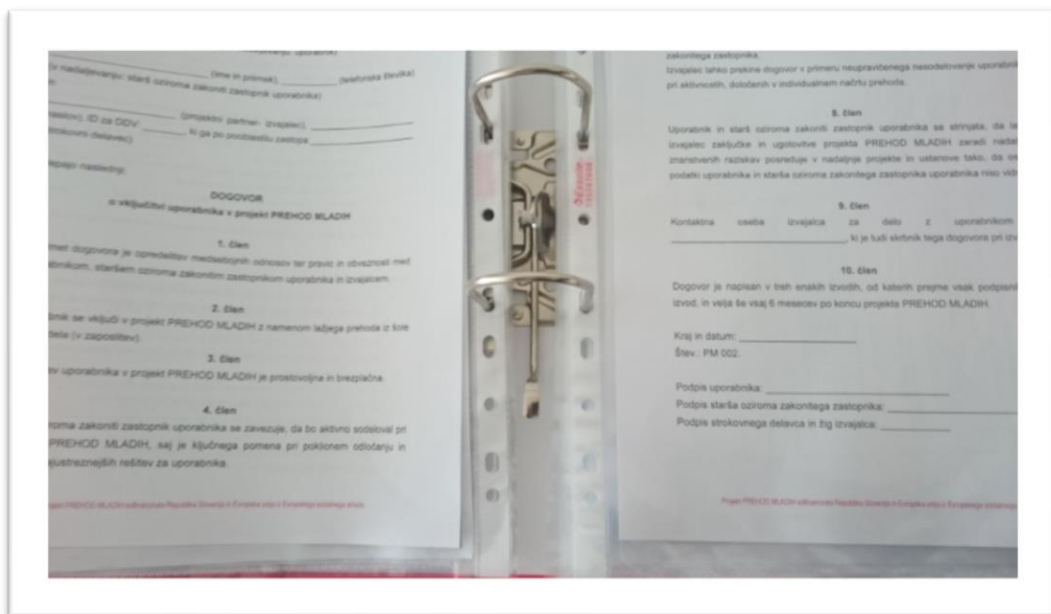
Spremljanje aktualnih razpisov na:

- 1) spletnih straneh Ministrstva za zdravje
- 2) spletnih straneh podjetniških inkubatorjev
- 3) občinski javnimi razpisi na področju zdravstvenih programov/projektov/dejavnosti
- 4) spletnih straneh Evropskega kohezijskega sklada
- 5) razpisi v okviru Erasmus+ programa



6 Ekonomski in finančni vidiki

6.2: Poslovni načrt



Poslovni načrt je eden izmed prvih dokumentov, ki se mu mora posvetiti vsak, ki razmišlja o samostojnem podjetništvu ali nadgradnji obstoječe ponudbe. V vašem primeru je v skladu z idejo o spletnih orodjih, aplikacijah ali programih, s katerimi boste nadgradili obstoječo prakso, v finančnem načrtu potrebno predvideti tudi stroške nakupa dodatne strojne ali programske opreme, stroškov vzdrževanja in IKT podpore.

Razmisliti je potrebno tudi o sredstvih namenjenih dodatnih zaposlitvam, tržni ter prodajni strategiji, s katerimi boste nagovarjali svoje ciljne skupine.

Smernice za izdelavo spletnega načrta so vam na voljo tudi na [spletnih straneh Podjetniškega sklada](#).

6.2 Kako plačilno politiko predstaviti klientu

Spletne storitve zahtevajo veliko več komunikacije na napravah, ki so tem storitvam namenjene. Še posebej je treba jasno sporočiti pravila plačevanja, da se izognemo nesporazumom in plačilni nedisciplini.

Plačilna pogodba/sporazum, kjer so pravila jasno sporočena, se je izkazala za zelo učinkovito.

Klienti morajo razumeti, kaj se od njih pričakuje in do kdaj. Plačila pogodba mora vključevati odgovore na vprašanja:

- *Katere vrste spletnih plačil imajo na voljo*
- *Boste zahtevali predplačila? V katerih primerih?*
- *Boste ponujali obročno/sprotno plačevanje? V katerih primerih?*
- *V katerih primerih boste stranki omogočili popust?*
- *Kaj smatrate za neplačilo? Boste uvedli tolerančni rok in koliko dni? Boste po tem roku zaračunali zamudne obresti?*
- *Kako se boste zavarovali pred neplačili?*
- *Kaj boste storili v primeru neplačila? Kako ga boste izterjali, če gre za večjo vsoto?*
- *Kako boste izstavljali račun? Kaj boste na najem navedli?*

6.2: Kako vzpostaviti plačilno disciplino pri klientih

Za kliente, ki ne morejo plačati naenkrat, se lahko ponudijo rešitve, ki vključujejo tedenska ali sprotna plačila.

Nekateri terapevti in svetovalci se zahtevajo tudi predplačilo (avans) pred srečanjem. Gre za metodo odvratanja klientov od odpovedi „tik pred zdajci“, hkrati pa za poplačilo dela stroškov, ki so kljub odpovedi nastali.

Odličen način aktiviranja predplačila so popusti manjših vrednostih.

Za svetovalce in terapevte, ki delajo z anonimnimi klienti, priporočamo uvedbo predplačil.

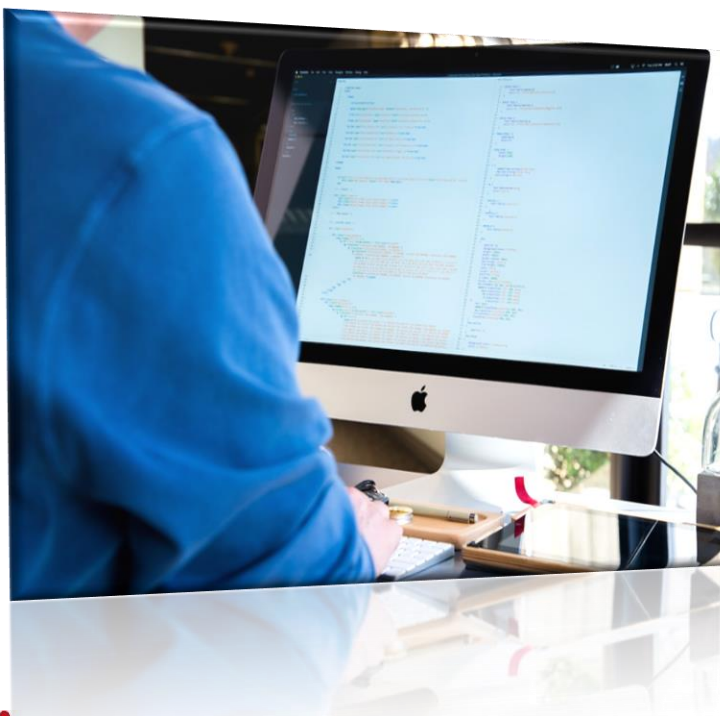
Terapevti/svetovalci se lahko odločijo in ponudijo različne možnosti plačila: od spletnih transakcij, kreditnih ali debetnih kartic do spletnih plačilnih sistemov.

Svetujemo vam, da si pridobite več informacij o možnostih, ki so vam na voljo in prednostih ter slabostih posameznih.

6 Ekonomski in finančni vidiki

6.2: Brezplačna ponudba

Se lahko oblikuje kot del tržne ali promocijske strategije. Njen namen je, da obiskovalca seznanijo z vašo ponudbo in konkurenčnimi prednostmi ter jih preusmerijo v nakup plačljivih storitev.



Brezplačna ponudba lahko vsebuje dostop do spletnih člankov, kjer obiskovalcem vaše spletne strani predstavite določene teme, ki jih zanimajo, bolj podrobno. Lahko gre za dostope do testov in vprašalnikov, na podlagi katerih izdelate individualno ponudbo nadaljnjih svetovalnih /psihoterapevtskih storitev ali pa za video vsebine, ki so jim v določenem obsegu ali določen čas na voljo brezplačno.

6.2: Katere zakonske podlage za izvajanje spletnih intervencij so na voljo v vaši državi?



Preverite, kakšne možnosti vam sedanja področna zakonodaja omogoča na tem področju? Če ne pa se raziščite, katere alternative so vam na voljo.

6.2 Oblikovanje cenovne politike



Kot zdravnik, terapevt ali svetovalec se morate zavedati, da bo pri postavljanju cen vašim storitvam potrebno upoštevati več dejavnikov.

Smernice zdravstvenih zavarovalnic in vaših poklicnih združenj so vam lahko v pomoč, vendar pa je potrebno upoštevati, da mora postavljena urna postavka pokriti vse stroške, ki bodo nastali v času opravljanja storitve kot tudi ustvariti del presežne vrednosti (t.i. dobiček), ki bo prinesla dodatna sredstva za razvoj, nakup opreme oz. zaposlitev dodatnih strokovnjakov.

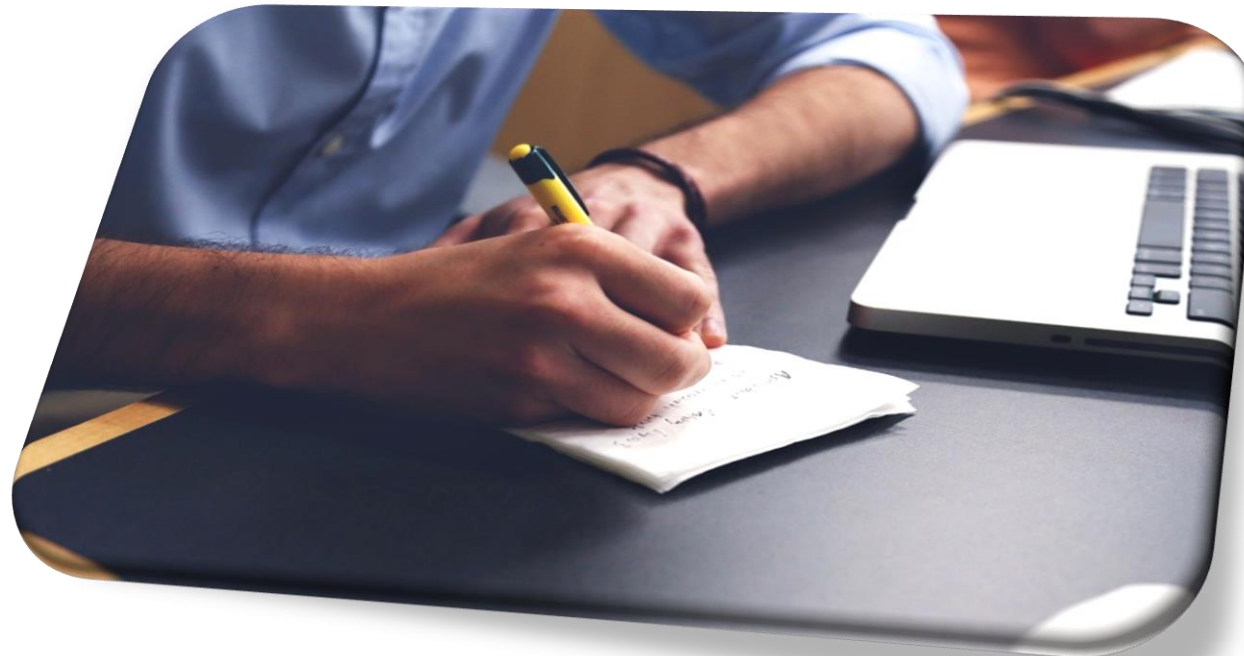
Višina urne postavke bo odvisna predvsem od kupne moči vaše ciljne skupine, povpraševanja na odprtem trgu, cen, ki jih postavlja konkurenca in vaših referenc. Pri tem bo pomembno vlogo igrala tudi vaša širša družbena prepoznavnost.

6.3 enota

Metode plačevanje preko spleta

Pregled enote

- Plačilne navade uporabnikov spletnih storitev
- Plačilne navade prebivalcev EU
- Plačilo po predračunu
- Plačilo s kreditno kartico
- Spletni plačilni sistemi
- Plačila preko mobilnega telefona
- Pametne plačilne kartice



6.3: Plačilne navade uporabnikov spletnih storitev



Pred vstopom na novi trg se je potrebno pozanimati, katere plačilne sisteme kupci najpogosteje uporabljajo.

Priporočljivo je, da na začetku ponudite večje število plačilnih načinov, kasneje pa izbor omejite na tiste, ki so bili med klienti najbolj sprejeti.

Poleg standardnih metod plačevanja je priporočljivo ponuditi tudi katero od nestandardnih, kot npr. spletne denarnice ali plačevanje preko spletnih plačilnih sistemov.

6. 3: Plačilne navade prebivalcev EU

V Nemčiji prevladujejo bančna nakazila (raziskave so pokazale, da je delež teh nakazil kar 58 %). Sledijo kreditne kartice, predvsem MasterCard, VISA in American Express. Ostale uporabljene metode so PayPal, ELV, GiroPay, Sofort Überweisung, RatePay in plačilo po povzetju.

Na Švedskem se uporablja plačevanje s kreditnimi karticami (prevladujeta MasterCard in Visa), popularna pa so tudi bančna nakazila. Na Danskem, Norveškem in Finskem pa za spletna plačila uporabljajo predvsem debetne in kreditne kartice. Na Danskem je večkrat uporabljena kartica Dankort – hibrid med debetno in kreditno kartico.

Večino spletnih plačil v Španiji predstavljajo kreditne in debetne kartice, medtem ko so v Veliki Britaniji to kreditne kartice.

V Sloveniji je najpogostejši način plačilo po predračunu oz. preko plačilnega naloga.

6.3: Plačilo po predračunu

z vidika izvajalca spletnih storitev gre za enega od najbolj ugodnih način plačila, saj ne prinaša dodatnih stroškov in provizij.

Z vidika uporabnika, pa predstavlja manj prijazen način, saj je potrebno vse zahtevane podatke vnesti v bančni sistem, plačila pa so vezana na delovni čas banke in ne realni čas (op.: težave nastanejo predvsem pri izplačilih v popoldanskem času, izplačili med vikendi in prazniki).



6.3: Plačilo s kreditno kartico

kreditne kartice sicer predstavljajo hiter in zanesljiv način plačila, vendar imajo dve pomanjkljivosti, ki so zlasti za ponudnika spletnih storitev manj ugodne.

Kljub plačilu blaga pred pošiljanjem je le-ta nakazan z zamikom, poleg tega pa se ob plačilu zaračuna še provizija in naročnina.



6.3: Plačilo prek spletnega posrednika

Način plačila prek posrednika predstavlja za uporabnika enega najbolj varnih način plačila. Nakupi do določenega zneska so zavarovani tudi pred prevarami, hkrati pa plačilo preko posrednika ponuja tudi plačilo naročila brez posredovanja podatkov plačilne kartice.

Tovrstni sistemi omogočajo plačilo naročila pred dostavo, provizija, ki jo je treba plačati, pa se razlikuje od posrednika do posrednika. Tak način plačila predstavlja tudi nekoliko večji začetni strošek.

PayPal: Če imata svetovalc ali terapevt in klient račun PayPal, se lahko prenos denarja uredi z PayPal računa klienta na račun PayPal terapevta/svetovalca. Ta je o prenosu denarja obveščen.

Authorize.net: je najpogosteje uporabljen spletni plačilni portal. Z uporabniško bazo več kot 300.000 trgovcev je Authorize.net eden od vodilnih ponudnikov.

6.3: Spletni plačilni sistemi

2Checkout: gre za sistem, kjer je plačilni promet vezan na nakupe v spletni trgovini/strani, kar strankam omogoča plačevanje s kreditno kartico in plačili PayPal. Podjetje ponuja mednarodna plačila v 27 valutah. 2Checkout, za zaščito pred goljufijami in nepooblaščenimi vdori uporablja uporablja PCI Level 1 Compliance. Na posamezno transakcijo zaračuna 2,4 % provizije.



Bitcoin je digitalni plačilni sistem, imenovan prva decentralizirana digitalna valuta, saj sistem deluje brez centralnega repozitorija. Transakcije potekajo neposredno med uporabniki brez posrednika. Te transakcije se preverjajo z omrežnimi vozlišči in se zabeležijo v javni knjigi nakazil, imenovani veriga blokov. Plačila z Bitcoinom je možno opraviti anonimno, kar je lahko prednost za določene skupine klientov.

6.3: Plačila preko mobilnih telefonov

Za uporabnike je dodana vrednost hitrost: vplačani znesek je na prejemnikov račun in dostopnost 24 ur na dan in vse dni v letu.

Nakazovanje je zelo preprosto. Aplikacije za hitra plačila daje možnost hitrega plačila manjših izdatkov, npr. kavice, ali pa hiter nakup v trgovini s preslikavo QR-kode na računu. Prav tako omogoča denarna nakazila preko telefonskega imenika.

Najbolj dostopna shema te vrste v Sloveniji je Halcomov `Hal mBills`. Po namestitvi aplikacije na pametni telefon se ta povežete s transakcijskim računom uporabnika. Aplikacija poleg takojšnjih nakazil fizičnim osebam prek telefonskega imenika in plačil s QR-kodo omogoča tudi plačilo položnic in e-računov.

Plačevanje položnic s Hal mBills je cenejše kot pri veliki večini bank pri nas, nakazila fizičnim osebam pa so zastoj.

Banke Intesa SanPaolo, svojim komitentom omogoča brezplačna takojšnja nakazila prek telefonskega imenika in plačila računov na omejenem številu prodajnih mest.

Znotraj svoje mobilne banke, ponuja podobno storitev za komitente tudi NLB z rešitvijo `in-plačilo`.

6 Ekonomski in finančni vidiki

6.3: Predplačilne spletne kartice

Gre za ponudnike kartic na področju predplačniškega spletnega plačevanja brez navedbe podatkov o vaši bančni ali kreditni kartic.

Nekatere so na voljo po vsem svetu, druge na posameznih kontinentih, vse pa v različnih valutah. Pri nakupu jih aktivirate z PIN-kodo in izbirajte med različnimi vrednostmi.

Primer: uporaba Paysafe kartice

1. S pomočjo iskalnika poiščite [najbližje prodajno mesto](#).
2. Izbirate med PIN-kodami v vrednosti 10, 25, 50 in 100 EUR.
3. Prek spleta lahko plačujete v [več tisoč spletnih trgovinah](#) z vnosom 16-mestne PIN-kode paysafecard.



Svetujemo vam, da se o različnih možnostih prejemanja nakazil preko spleta, ki so vam na voljo, pozanimате na bankah. Vzpostavite tudi stik s terapevti in svetovalci, ki že imajo izkušnje s spletnimi plačili, da boste izvedeli več tudi o uporabniških izkušnjah.

6.3: Preverite svoje znanje

1. V katerih primerih zdravstveno zavarovanje v Sloveniji krije psihoterapevtske storitve?
2. Kako lahko kliente vzpodbudite k predplačilom?
3. Kateri način plačila se svetuje za anonimne kliente?
4. Katere dejavnike je pomembno upoštevati pri oblikovanju cen?
5. Katere plačilne možnosti so vam na voljo?

6.3: Odgovori

1. V Sloveniji osnovno zdravstveno zavarovanje v celoti krije stroške psihoterapevtske obravnave znotraj javne zdravstvene mreže. Število obravnav pri tem ni omejeno. Vendar pa lahko psihoterapevtsko delo opravljajo samo psihiatri in klinični psihologi.
2. Ponudba sprotnih ali tedenskih plačil, popusti za hitra naročila ali paketne storitve, avans pred spletno terapijo.
3. Predplačilo.
4. Kupno moč ciljne skupine, povpraševanje po storitvi na trgu dela, cene, ki jih postavlja konkurenca, družbena prepoznavnost, reference.
5. Plačilo po predplačilu preko spletne banke, plačilo s kreditno kartico, plačilo preko spletnih plačilnih sistemov, plačilo preko mobilnega telefona, predplačilne kartice.

6.4 Viri:

- 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
- Gradivo za normativno ureditev psihoterapije in psihosocialnega svetovanja v Sloveniji (2016). Kolegij fakultet in strokovnih združenj na področju psihoterapije in psihosocialnega svetovanja (spletno gradivo). Dostopno na: http://www.fuds.si/sites/default/files/gradivo_zakon_12-11-2016.pdf
- Marin, Urša: Privatizacija duševnega zdravja (2017). *Mladina* (članek, dostopen na spletu): <https://www.mladina.si/178325/privatizacija-dusevnega-zdravja/>
- Sušnik, A. (2016): Plačilne možnosti na spletu (spletni članek) Dostopen na: <https://www.optiweb.com/sl/placilne-metode-na-spletu/>
- Hitra plačila preko mobilnega telefona (2017): Zveza potrošnikov Slovenije (spletni članek). Dostopen na: <https://www.zps.si/index.php/osebne-finance/8327-hitra-placila-z-mobilnim-telefonom-2-2017>

Podatki:

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.ecounseling4youth.eu>

Številka projekta: 2016-1-DE02-KA202-003245

Funding program: Erasmus+

Vsebine v Modulu 6 – Ekonomski in finančni vidiki- je zbrala in uredila Nives Hudej.

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

© **Fotografije:**

- Velin Radkov – Fotolia.com
- Integra Inštitut
- Pixabay CC0 Creative Commons



Spletni tečaj je avtorsko zaščiten z licenco Creative Commons. Priznanje avtorstva-Nekomercialni namen-ShareAlike 4.0 International



Erasmus+

Projekt je financiran s strani Evropske komisije v okviru programa Erasmus+. Vsebine spletnega tečaja ne odražajo stališč Evropske komisije, ampak stališča njenih avtorjev.

Therapy 2.0 Partnership

Germany		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Germany		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croatia		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Iceland		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austria		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
Greece		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Zadnja drsnica



Čestitamo.
Zaključili ste z 2. modulom.