

# Fachtagung für Broker

Willkommen bei der Visana

Luzern, 19. August 2005

**Urs Thalmann, Visana Services AG**  
Leiter Firmenkunden, Mitglied der Direktion



# Gemeinsamer Erfolg als Basis

- verstehen der Problematiken
- aufzeigen der Positionierung der Visana
- Lösungsansatz der Visana:
  - Vitamine gegen Absenzen

⇒ fit sein für die Kundenerwartungen

# Kundenbedürfnisse

## Inhalte von Broker-Ausschreibungen (Auszüge)

- **Begleitung im Schadenfall – Absenzenmanagement**
  - Was kann Ihre Gesellschaft anbieten?
  - Ist Ihre Gesellschaft für die Durchführung ein effizienten Care oder Case Managements vorbereitet?
  - Was für Erfahrungen hat Ihre Gesellschaft?
  - Welche Referenzkunden können genannt werden, welche bereits von der Begleitung im Schadenfall und vom Absenzenmanagement profitieren?
  - Was für elektronische Möglichkeiten besitzt die Gesellschaft für die Kommunikation im Schadenfall?

# Kundenbedürfnisse

## Inhalte von Broker-Ausschreibungen (Auszüge)

- Elektronische Datenübermittlung
  - per Internet auf gesicherter Datenleitung
- Schadenabwicklung
  - Existiert eine Schadenplattform, welche einen gegenseitigen Austausch betreffend Stand der Schadenerledigung, Mitteilungen etc. ermöglicht?
  - Welche Dienstleistungen beinhaltet das Case-Management Ihrer Gesellschaft
  - Wie viele Case-Manager beschäftigt Ihr Unternehmen

# IV Revision

- Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ)
    - Arbeitslosenversicherung
    - Invalidenversicherung
    - Sozialhilfe
    - Berufsberatung
  - IIZ-plus
    - siehe oben plus
    - KTG- und UVG-Versicherer
    - Vorsorgeeinrichtungen
- ⇒ Ziel: frühzeitige Zusammenarbeit zwischen IV-Stellen und den vorgelagerten Versicherungsträgern die Eingliederung von arbeitsunfähigen Personen verbessern

# IV Revision

- Zentrales Gewicht: Früherfassung
  - im Sinne eines raschen Einsetzens von Integrationsbestrebungen
  - zentrale Informationen über die Situation des Arbeitnehmers frühzeitig beschaffen
  - Pflicht des Arbeitgebers
  
- ⇒ Anforderungen an Arbeitgeber und Versicherer
  - ⇒ Früherfassung, Früherkennung
  - ⇒ Meldepflicht des Arbeitgebers
  - ⇒ Fachkenntnisse

# Schlussfolgerungen

Kundenbedürfnisse ernst nehmen

- Dienstleistungen entlang des Absenz-Kreislaufs
  - Prävention
  - Begleitung während der Absenz
  - Integration an den Arbeitsplatz oder in den Arbeitsmarkt
  
- Der Kunde erwartet Profis
  - Versicherung
  - Beratung, Schulung, Koordination

# Umsetzung

- Was hat die Visana gemacht
  - Dienstleistungsentwicklung unter Einbezug von
    - Brokern
    - Kunden
    - Betroffenen
    - Medizinern
  - Testkunden
  - Case Management intensiviert
  - Elektronische Schadenkommunikation als Kernaufgabe

# Zusammenarbeit Visana – SIZ Care AG

- Gründe für die Zusammenarbeit
  - Marktleader im Bereich Absenzenmanagement und Fallmanagement
  - Gap bei SIZ Care AG im Bereich Prävention, Beratung, Ausbildung
  - Ideale Ergänzung
  - Profis am richtigen Ort einsetzen
  
- Was macht nun SIZ Care AG
  - selbständige Marktbearbeitung
  - Broker, Versicherer und Kunden kaufen bei SIZ Care AG ein
  - Auch die Visana

# Themenschwerpunkte

- Absenzen vermeiden und vermindern
  - Vitamine gegen Absenzen
  - Moderne Schadenkommunikation
- Das Licht als Quelle des Wachstums
- Das erfolgreiche Ich-Management im Umfeld der dauernd zunehmenden Anforderungen

# Vitamine gegen Absenzen



# VITAMINE - Übersicht

Betriebliches  
Gesundheits-  
management  
(BGM)



Beratung  
Schulung  
Clientweb

Absenzen-  
management



Früherkennung  
Betreuung  
Koordination

Fall-  
management



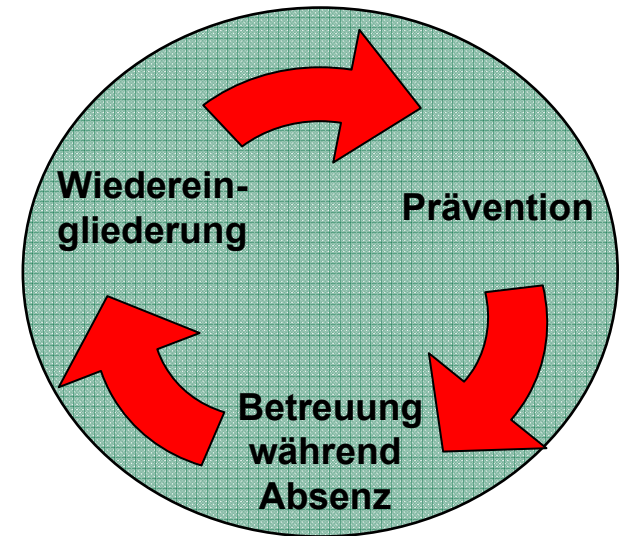
Momentaufnahme  
Betreuung  
Koordination

# Partnerschaft – unser Rezept!

- Im Kampf gegen steigende Absenzenquoten, streben die Visana und die SIZ Care AG eine intensive Zusammenarbeit an, um Synergien zu nutzen und uns als jeweiliger Marktleader im Umgang mit Absenzen zu positionieren.
- SIZ Care AG bleibt ein neutraler Anbieter von Dienstleistungen zum erfolgreichen Umgang mit Absenzen.

# Absenz-Kreislauf

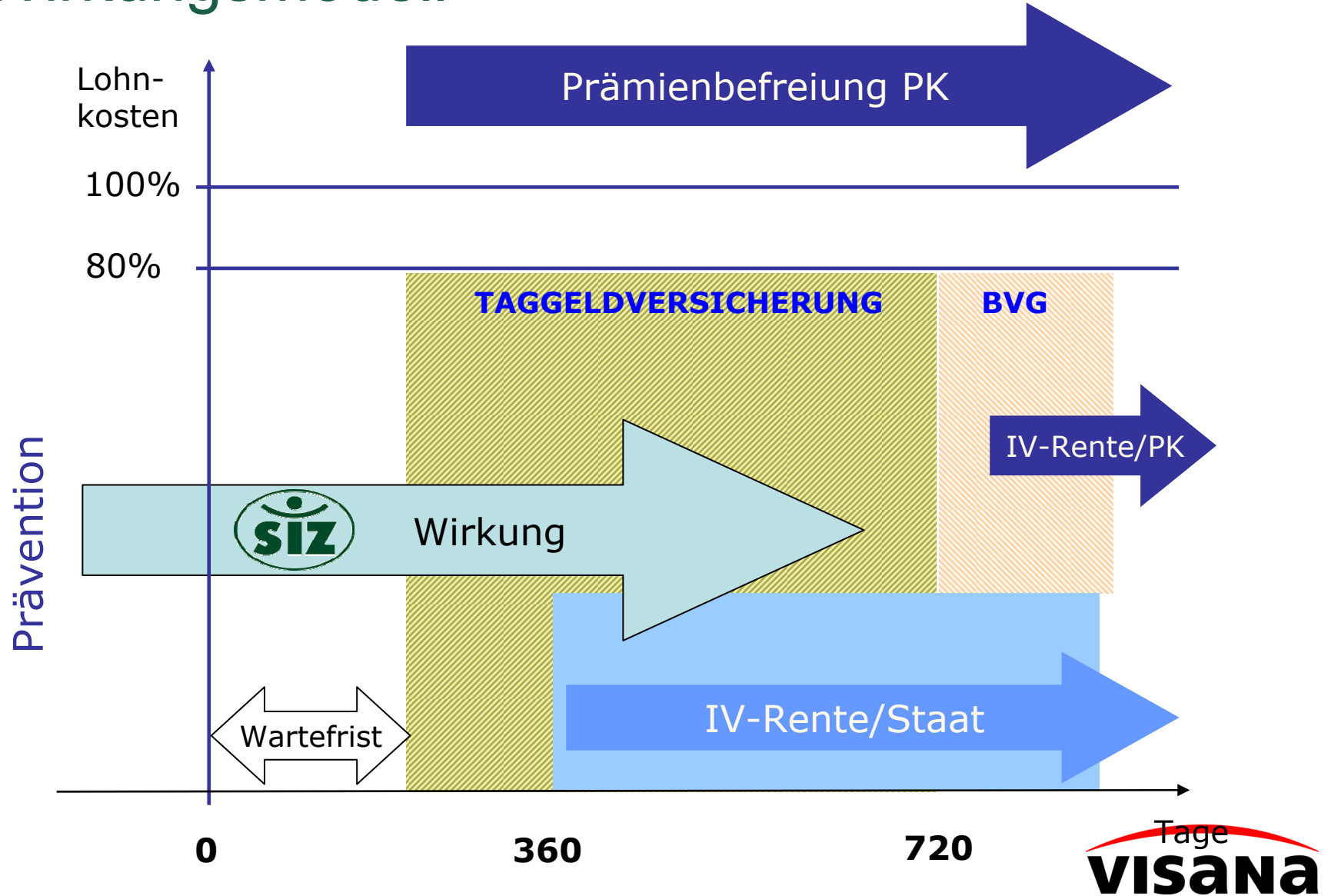
- **Prävention:** Massnahmen, die vor einer Absenz in Angriff genommen werden, sogenannte präventive Instrumente
- **Absenz-Betreuung:** Dienstleistungen und Hilfsmittel, die während einer Absenz zur Anwendung kommen
- **Wiedereingliederung:** Unterstützung für eine nachhaltige Wiedereingliederung von abwesenden Personen



# Ganzheitliche Absenz-Fokussierung

- Damit der Betroffene im Mittelpunkt steht
- Damit Ursachen und nicht Symptome bekämpft werden
- Damit sich der Erfolg sowohl kurz- als auch langfristig einstellt

# Wirkungsmodell



# Kundennutzen

- Ursachen finden statt Symptome bekämpfen
  - Wir schaffen Transparenz für mögliche Entscheidungsgrundlagen
  - Wir liefern Frühwarnindikatoren
  - Wir bieten individuelle Interventionsmöglichkeiten
  - Die Versicherungsnehmer erhalten wirksame Argumente und damit Nutzen

# Kundennutzen (Fortsetzung)

- Stabilisierung der Versicherungsprämien
  - Wir helfen Kosten senken
- Senkung direkter und indirekter Absenzzkosten durch Reduktion der Absenzenquoten

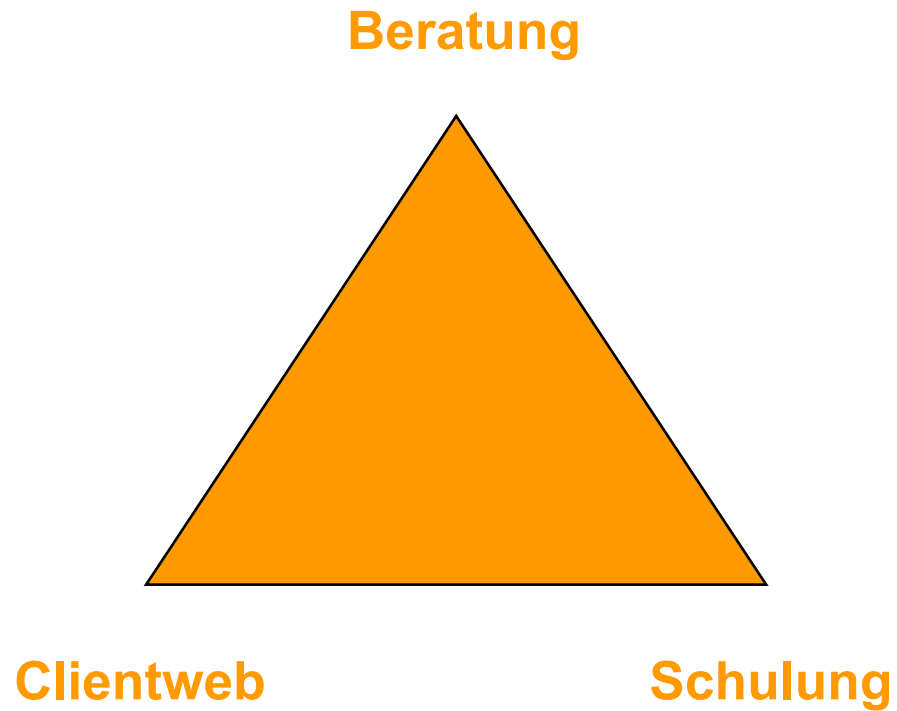
# Kundennutzen (Fortsetzung)

- Früherkennung hilft Invalidisierung verhindern (Handlungszeitraum wird genutzt, Versicherer erhalten frühzeitig Informationen)
  - Wir agieren vor der Chronifizierung
- Intensive Betreuung und Koordination ermöglicht die Gesamtsicht und verhindert Fehlinterventionen
  - Wir vernetzen alle Beteiligten und koordinieren Massnahmen

# Kundennutzen (Fortsetzung)

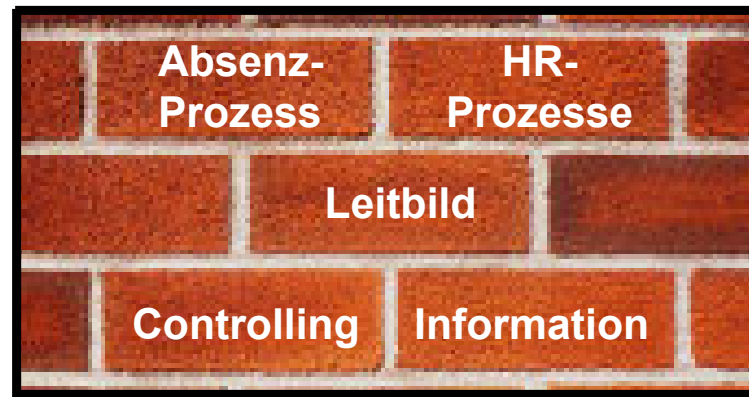
- Präventive Massnahmen fördern ein gesundes
- Arbeitsklima und spezifische Schulungen sorgen für einen reibungslosen Umgang mit Absenzen
  - Wir machen die Unternehmen fit im Umgang mit Absenzen
  - Wir unterstützen den Erhalt der Gesundheit der Mitarbeitenden

# BGM - Übersicht



# BGM - Bausteine

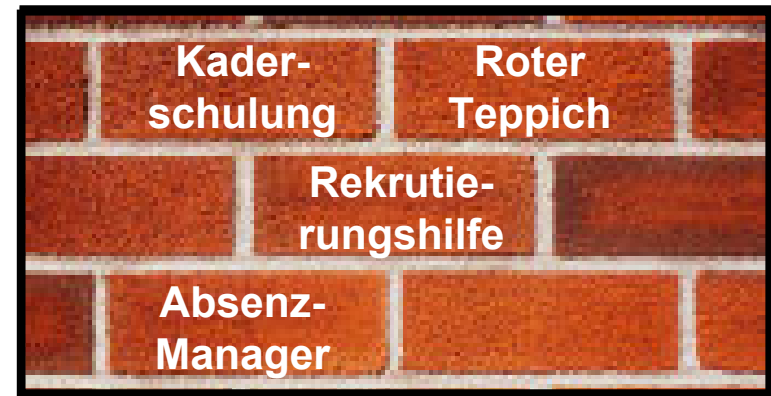
## Beratung



## Clientweb



## Schulung



# BGM - Beratung

- Leitbild: Unterstützung zur Verankerung der Gesundheitsförderung in der Unternehmensphilosophie und den Unternehmenszielen
- Information: Erstellen eines individuellen Informationskonzepts
- HR-Prozesse: Unterstützung zur Verankerung gesundheitsfördernder Elemente in allen HR-Prozessen
- Controlling: Aufbau und Nutzung eines Controllinginstrumentes
- Absenz-Prozess: Definition und Einführung eines Absenz-Prozesses

# BGM - Schulung

- Kaderschulung

Training für Führungspersonen zum wirksamen Umgang im Zusammenhang mit Absenzreduktion. Inhalte: Gesprächsführung, Motivation, Früherkennung, Wiedereingliederung etc.

- Rekrutierungshilfe

Die Teilnehmenden können das Absenzverhalten der Bewerberinnen und Bewerber einschätzen und lernen die wichtigsten Grundsätze damit neue Mitarbeitende gesund bleiben.

# BGM - Schulung

- **Absenz-Manager**

Als Fahnenträger zum Thema Absenzen, kennt der Absenz-Manager den Absenz-Prozess wie seine eigene Hosentasche, mahnt und berät Führungspersonen. Dazu erhält er eine unterstützende Schulung mit Checklisten und Verhaltensweisen.

- **Roter Teppich**

Ausbildung zur langfristig erfolgreichen Wiedereingliederung von Langzeitabwesenden.

# BGM - Clientweb

- Online-Coach

Nutzer können ihre Anliegen zu Führungsproblemen und andern Schwierigkeiten am Arbeitsplatz deponieren und erhalten über den Online-Dienst eine Experten-Antwort.

- „Vergiss mein nicht“

Auf unserer Kommunikationsplattform können Führungskräfte ihren abwesenden Mitarbeitenden einfach und bequem Geschenke und Nachrichten zukommen lassen und so den Kontakt auf positive Art und Weise aufrecht halten.

# BGM - Clientweb

- Partnernetzwerk

Geprüfte Experten zu verschiedenen Themen können schnell gefunden und kontaktiert werden ohne sich durch den Angebotsdschungel kämpfen zu müssen. Unsere Partner gewähren den Clientweb-Kunden eine Preisreduktion.

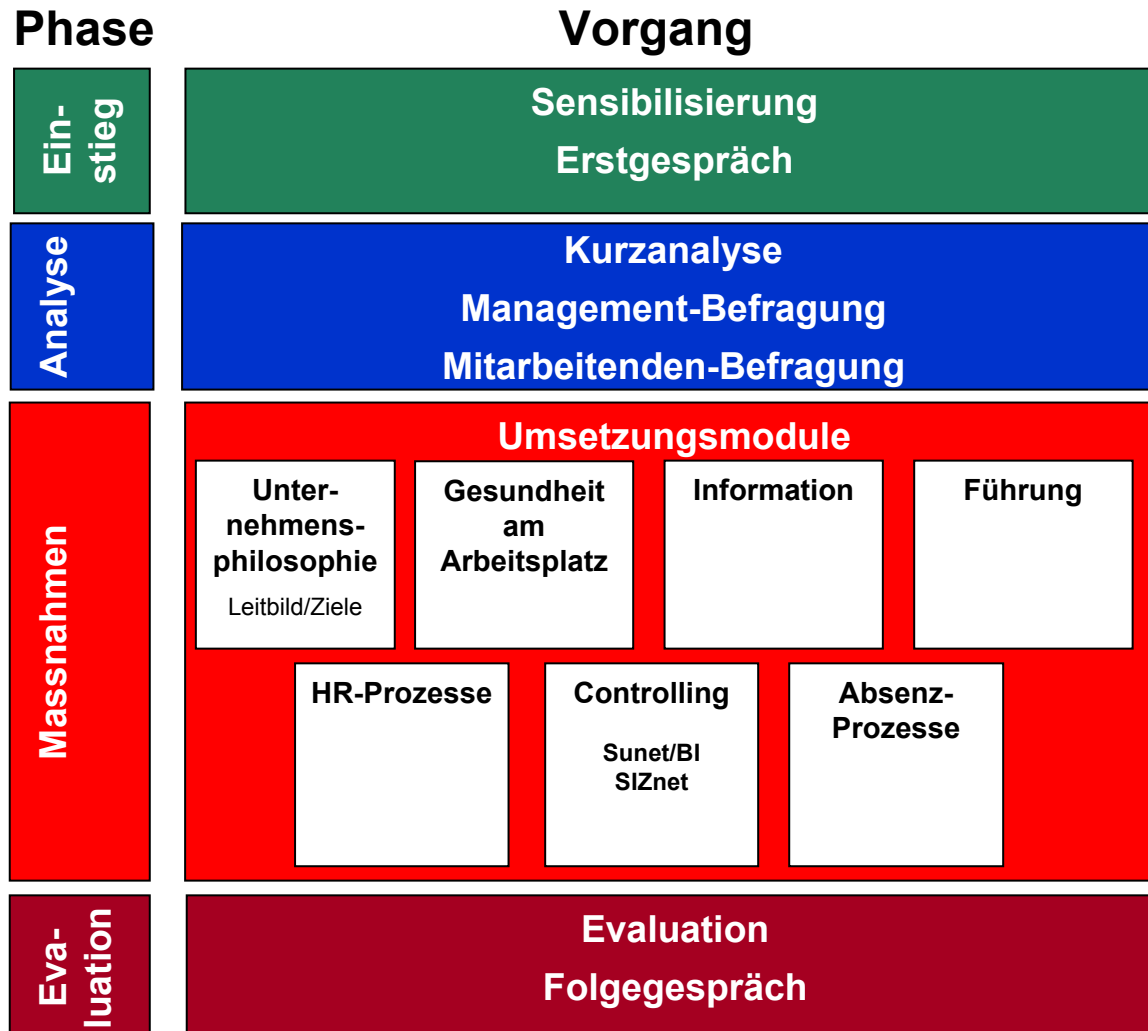
- Ergonomie

- Ergonomie-Tipps als verhaltensorientierte Massnahme
- Arbeitsplatz-Test als verhältnisorientierte Massnahme

# BGM - Clientweb

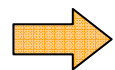
- Online Präsentation

# BGM - Ganzheitliches Vorgehen



# BGM - Kundennutzen

- Wir befähigen den Kunden Interventionen zu jeder Phase des Absenz-Kreislaufs selbst durchzuführen
- Durch präventive Interventionen und die Erhöhung des Mitarbeitenden-Commitments werden Absenzen verhindert
- Durch die intensive Betreuung wird der Mitarbeitende während der Absenz begleitet, was die Abwesenheit verkürzt, die Motivation steigert und somit hilft Kosten zu sparen
- Durch eine geplante Rückkehr an den Arbeitsplatz wird die Wiedereingliederung langfristig gesichert und eine Invalidisierung verhindert

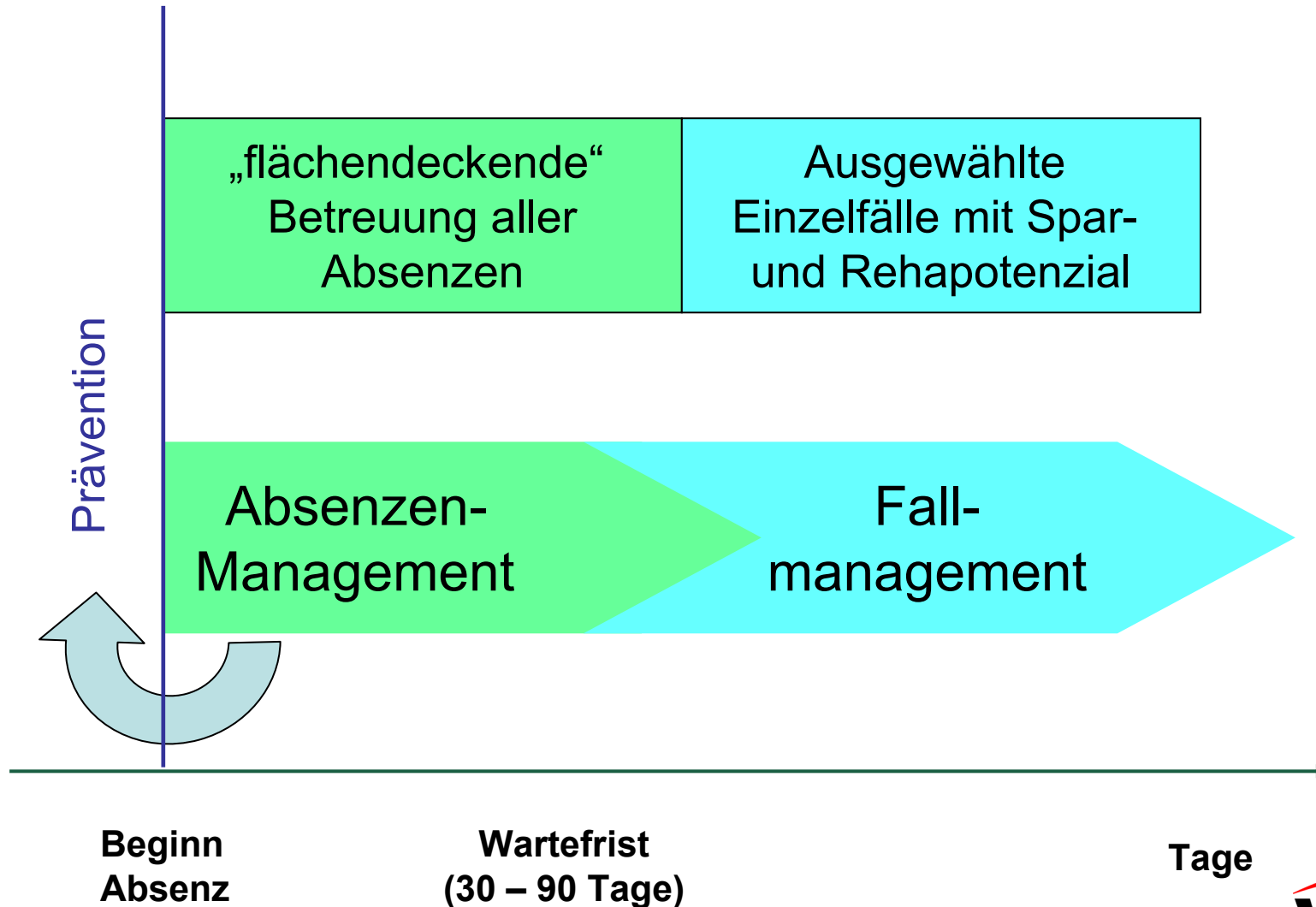


gesündere, motiviertere, leistungsfähigere Mitarbeitende, die weniger fehlen

„Jede krankheitsbedingt ausfallende Arbeitskraft stellt eine Restriktion für die Zielerreichung dar, so dass die Reduktion der Fehlzeiten **ein strategisches Unternehmensziel** sein muss.“

**Aus dem Personalbericht 2004 der Stadt Hamburg**

# Absenzen-/Fallmanagement



# SIZ-Absenzenmanagement

- Frühzeitiges **Erkennen und Erfassen** der krankheitsbedingten Absenzen (SIZnet)
- Individuelle **Betreuung** jeder Absenz (z.T. schon während der Wartefrist)
- Ab 30 Tagen Arbeitsunfähigkeit erfolgt Bericht an (Taggeld-)Versicherer
  - Triagefunktion
  - Informationsvorsprung
- Dienstleistung für Arbeitgeber **und** Versicherer - **und** Arbeitnehmer!

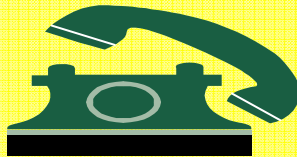
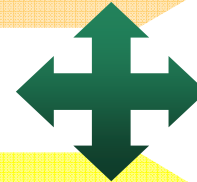
# Vorgehen bei Unternehmen



**Beratung und  
Projektbegleitung**

| Person | Abwesenheit | Abwesenheit | Abwesenheit | Abwesenheit | Abwesenheit |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1001   | 1001        | 1001        | 1001        | 1001        | 1001        |
| 1002   | 1002        | 1002        | 1002        | 1002        | 1002        |
| 1003   | 1003        | 1003        | 1003        | 1003        | 1003        |
| 1004   | 1004        | 1004        | 1004        | 1004        | 1004        |
| 1005   | 1005        | 1005        | 1005        | 1005        | 1005        |
| 1006   | 1006        | 1006        | 1006        | 1006        | 1006        |
| 1007   | 1007        | 1007        | 1007        | 1007        | 1007        |
| 1008   | 1008        | 1008        | 1008        | 1008        | 1008        |
| 1009   | 1009        | 1009        | 1009        | 1009        | 1009        |
| 1010   | 1010        | 1010        | 1010        | 1010        | 1010        |

**Absenzmeldungen**



**Telefonische  
Betreuung  
5. – 15. Tag**



**Persönliches  
Coaching/Besuch  
21. – 45. Tag**

# Warum externe Unterstützung?

- **Professionalität**  
Betreuung und Koordination durch Spezialisten
- **Unterstützung**  
Arbeitsplatzabklärungen, Kontakt mit Arzt, arbeitsrechtliche Unterstützung
- **Entlastung**  
Unterstützung der direkten Vorgesetzten in einem oft heiklen Bereich
- **Neutralität**  
Arbeitsunfähigkeit steht relativ oft in Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz

# Kritische Erfolgsfaktoren

- **Unternehmen und Führungspersonen müssen dahinter stehen**
  - keine gesetzliche Verpflichtung der Unternehmen
  - keine offenkundigen Anreize für Beschäftigung von Teilarbeitsfähigen
- **Transparenz gegenüber Mitarbeitern**
  - offene Kommunikation / Information
  - keine Bspitzelung
- **Professionelle Umsetzung**

# Absenzenmanagement = Früherkennung

- 5. IVG-Revision – Früherkennung und Begleitung (FEB)
- Schaffung einer Meldestelle  
(aber: wer erkennt und meldet wann wohin?)
- **Meldepflicht des Arbeitgebers?**

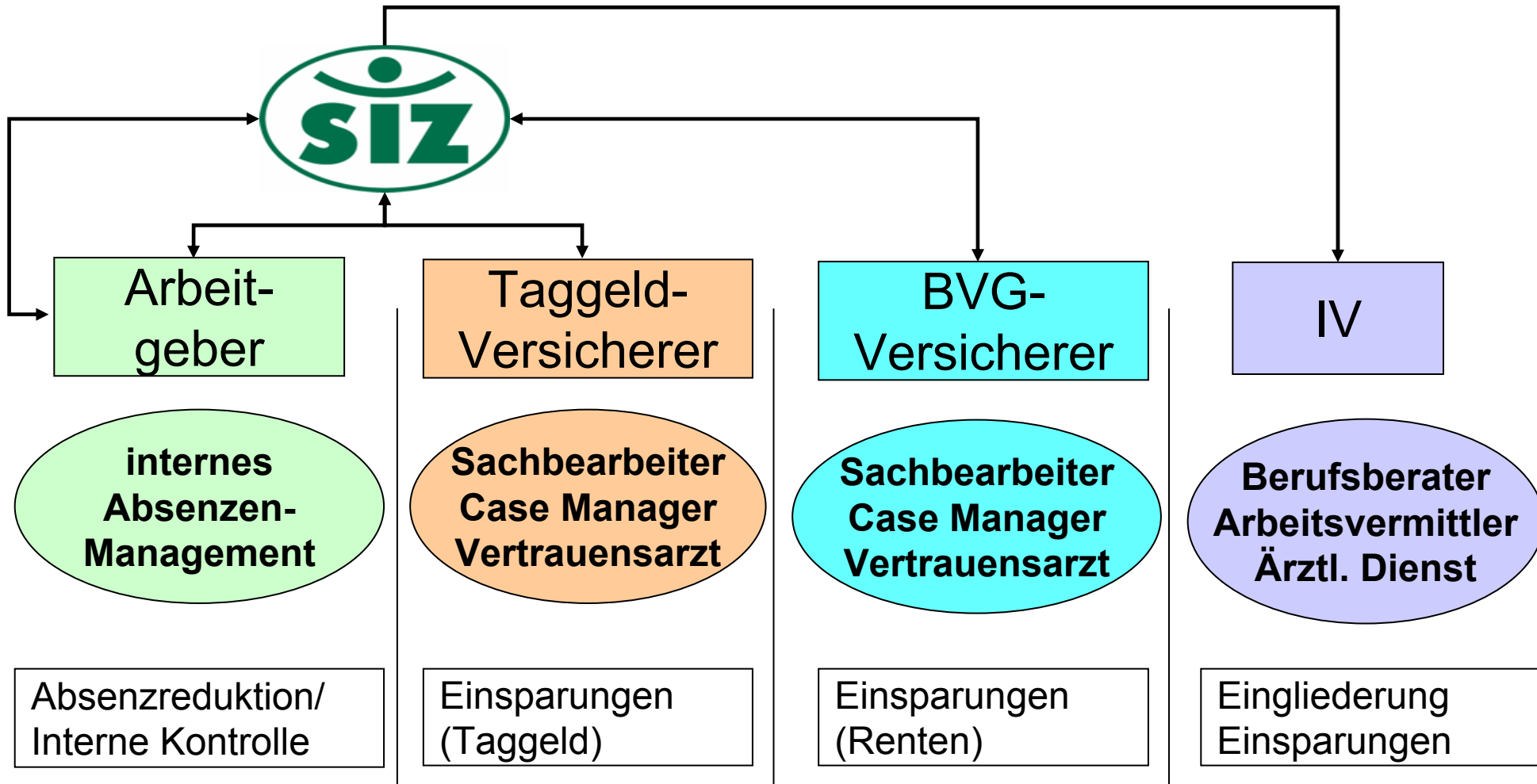
# Erzielbarer Nutzen?

- Schutz vor Missbrauch durch **Transparenz**
- **Transparenz durch Dokumentation**
  - Regelmässiges Reporting; aktueller Informationsstand wird auch an Broker vermittelt
- **Vernetzung** aller Beteiligten
- **Senkung** der Arbeitsunfähigkeitsquote (bis zu 30%)
- **Frühzeitiger Informationstransfer**
- Es werden **Anreize zur Rückkehr** an den Arbeitsplatz gesetzt



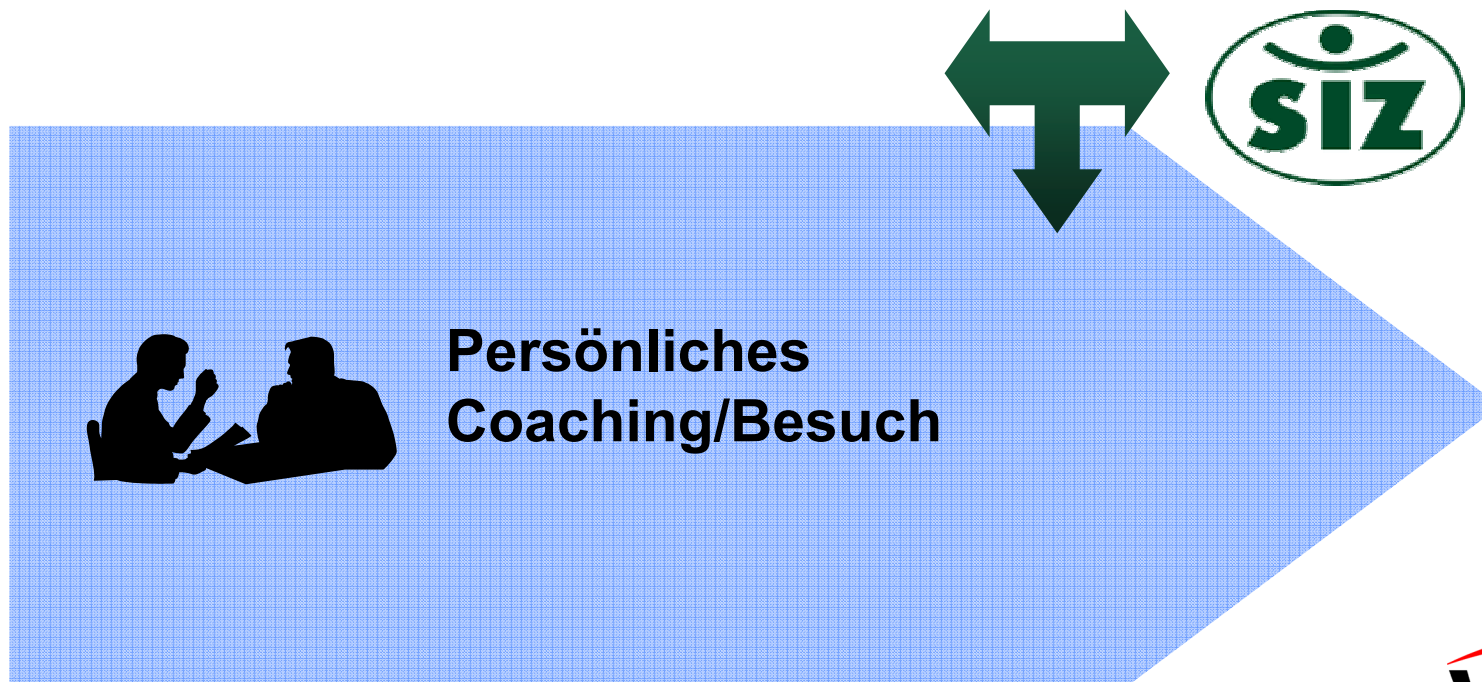
**Direkte und indirekte Kostensenkung mittels  
Absenzenmanagement**

# Vernetzung mit Versicherungen



# Fallmanagement

Das **Fallmanagement** kommt vorwiegend dort zur Anwendung, wo kein Absenzenmanagement im Sinne der Früherkennung betrieben wird



# Fallmanagement - Nutzen

- Momentaufnahme einer Absenz (Ursache)
- Kurzfristiger Einsatz eines Consultants
- Punktuelle Hilfestellung bei einer Absenz
- Punktuelle Koordination mit allen Beteiligten
- Analyse und Meinung eines Aussenstehenden (Schiedsrichter)
- Gezielter Einsatz (Wirkung) nach Wunsch der Versicherung und / oder des Unternehmens

# Kunden für Fallmanagement

- Versicherungen
  - Taggeldversicherer
  - BVG-Versicherer
- Unternehmen
  - Einzelfallabklärung bei KMU
  - Lange Wartefrist
  - Keine Krankentaggeldversicherung

# Erzielbarer Nutzen

## "Vitamine gegen Absenzen"

- Senkung der Arbeitsunfähigkeitsquote (bis 30%)
- Datentransparenz (Reporting)
- Schutz vor Missbrauch durch Transparenz
- Erleichterung der Personaldisposition (Rückmeldungen)
- Betreuung bei Arbeitsunfähigkeit
- Erhöhung der Mitarbeitenden-Loyalität
- Erhöhung der Arbeitszufriedenheit
- Steigerung der Leistungsbereitschaft
- Steigerung der Produktivität
- Stabilisierung der Versicherungsprämien
- Reduktion der IV-Fälle



**Wir helfen mit, die Kosten zu senken!**

# Summary

Ganzheitlicher Ansatz ist entscheidend!

- Auf dem Absenzenkreislauf
- Am Arbeitsplatz
- Für das persönliche Glück

⇒ Vitaminschub als Basis für weitere gemeinsame erfolgreiche Zukunft