

« Lohnausfall

Wie Sie Visana unterstützt

« Kundenumfrage

Sie sind mit uns zufrieden

« Mit Visana Absenzen vermeiden

Erfahrungsbericht der Reha-Klinik
Walenstadtberg



Editorial

Liebe Leserinnen, liebe Leser

In der Direktion von Visana ist es zu einem Wechsel gekommen: Urs Thalmann, Leiter Firmenkundengeschäft, hat sich entschieden, eine neue, ehrenvolle Herausforderung bei einem führenden schweizerischen Broker als Mitglied der Geschäftsleitung und Partner anzunehmen. Ich danke Urs Thalmann für seinen engagierten und überaus erfolgreichen Einsatz. Unter seiner Ägide konnten wir den Bereich Firmenkunden, auch dank innovativen Neuerungen, ausbauen.

Als neuen Leiter des Bereichs Firmenkunden und gleichzeitig Mitglied der Direktion darf ich Ihnen Roland Lüthi vorstellen. Er bringt aus seiner bisherigen Laufbahn breite, langjährige Erfahrung im Versicherungswesen und insbesondere im Unternehmensgeschäft mit. Roland Lüthi hat im Versicherungsbusiness seine berufliche Karriere gestartet, war als Unternehmeragent sowie als Leiter einer Generalagentur tätig und betreute bei einem Versicherer als Regionalleiter das Firmenkundengeschäft. Zugleich bildete er sich weiter, unter anderem zum Versicherungsbetriebswirt der Deutschen

Versicherungs-Akademie (DVA), und erwarb sich damit ein EU-kompatibles Diplom.

Visana hat sich zum Ziel gesetzt, zu einem führenden Anbieter von Versicherungslösungen für Unternehmen, Verbände und öffentliche Institutionen zu werden. Ich bin davon überzeugt, dass wir diese Zielsetzung mit Roland Lüthi erreichen werden. Dies wird aber nicht möglich sein ohne Sie, liebe Leserin, lieber Leser. Ich möchte Ihnen an dieser Stelle nochmals danken für das Vertrauen, das Sie bis heute als Kundin oder Kunde bzw. als Geschäftspartnerin oder -partner Visana entgegengebracht haben.



Peter Fischer
Vorsitzender der Direktion
Visana



*Peter Fischer (rechts) und Roland Lüthi, neuer Leiter
Firmenkunden Visana, Mitglied der Direktion*

Inhalt

Editorial	2
Kundenumfrage: wie Sie uns beurteilen	3
Visana: finanziell gesund	4
Absenzen vermeiden: erfolgreicher Pilotkurs von Visana	6
Absenzen vermeiden: Erfahrungsbericht	8
Lohnausfall: wenn ein Mitarbeitender ausfällt	10
In der ganzen Schweiz für Sie präsent	12

Impressum

Visana business news ist eine Publikation der Visana Services AG. Redaktion: Visana, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 15. Gestaltung: Hofer AG Kommunikation BSW, Bern. Fotos: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Hittnau, und Archiv Visana. Druck: Outbox GmbH, Bern. Internet: www.visana.ch. E-Mail: business@visana.ch

Sie sind zufrieden mit uns. Danke

Kundenumfrage: wie Sie uns beurteilen



Sie sind mit Visana grossmehrheitlich zufrieden. Sie, das sind unsere Firmenkundinnen und -kunden. Wir hoffen, dass auch Sie zu den zufriedenen Kunden gehören.

Visana führt für die Bereiche Privat- und Firmenkunden regelmässig Kundenumfragen durch. Denn wir wollen einerseits den Puls unserer Versicherten spüren und andererseits Optimierungspotenzial ermitteln. Denn unser Ziel sind zufriedene Kunden.

Traumwerte

Die Umfrage erbrachte beinahe Traumwerte: Die fachliche Kompetenz unserer Kundenberater im Unfall- und Krankentag-geldgeschäft wurde mit mehr als 90 Prozent als «sehr gut» oder «gut» bewertet. Die Gesamtzufriedenheit in der Schadenabwicklung erreicht nicht ganz diesen Wert, beträgt

aber immer noch mehr als 85 Prozent. Wir haben aber nicht nur uns pauschal beurteilen lassen, sondern auch Detailfragen gestellt. Beispielsweise nach dem Eingehen auf die Bedürfnisse der Kunden, dem Tempo bei der Abwicklung der Schadenfälle, unserer Erreichbarkeit usw.

Anregungen, Wünsche, Kritik

Wir benutzten die Umfrage aber nicht nur dazu, uns benoten zu lassen, sondern wir holten auch Stellungnahmen ein, um das Verbesserungspotenzial besser und vor allem konkreter erfassen zu können. Wir haben zahlreiche Inputs erhalten: Lob, Anregungen, Wünsche, aber auch Kritik. Wir haben diese alle ausgewertet und mit den Kunden, die Kritik vortrugen, direkt das Gespräch gesucht.

Das Feedback unserer Kunden ist uns sehr wichtig. Denn nur so sind wir in der Lage, zu reagieren und unseren Kunden die von uns angestrebte Qualität bei all unseren Produkten und Leistungen zu bieten.

Wir sind für Sie da

Über die überdurchschnittlich gute Bewertung freuen wir uns. Ihr Urteil wird für uns auch Ansporn sein, weiterhin unser Bestes zu geben und unsere Dienstleistungen weiter zu optimieren.

Als Versicherer sind wir dazu da, unseren Kunden beizustehen: freundlich, mit hoher Servicebereitschaft und grossem Engagement. Denn erst im Schadenfall zeigt sich, was eine Versicherung wirklich wert ist.

Was können wir besser machen?

Um unsere Serviceleistungen weiter zu verbessern, sind wir auch in Zukunft auf Ihre Rückmeldung angewiesen. Was können wir besser machen? Teilen Sie uns Ihre Anregungen, Ihre Wünsche, aber auch Ihre Kritik mit: www.visana.ch > Firmenkunden > Service > Lob und Tadel.

Visana: finanziell gesund

Wachstum im Privat- und Firmenbereich

Visana kann auf ein erfolgreiches 2006 zurückblicken. Die Zahl der Versicherten erhöhte sich erneut, und im Bereich Firmenkunden konnten neue Verträge abgeschlossen werden. Unser Unternehmen verfügt über eine solide finanzielle Basis.

Reserven und Rückstellungen sind bei der Visana Krankenversicherung, die das Geschäft mit der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) – auch Grundversicherung genannt – betreut, gut dotiert. Dasselbe gilt für die Rückstellungen und Eigenmittel der Visana Versicherungen AG, welche Versicherungsträgerin für die freiwilligen Zusatzversicherungen nach Versicherungsvertragsgesetz (VVG) ist.

Gesunde Finanzlage

Visana verfügt über ein starkes finanzielles Fundament und erfüllt sämtliche gesetzlichen Bestimmungen klar. Die auf Kontinuität und Langfristigkeit ausgelegte Finanzierungsstrategie bildet die Grundlage für eine weitere positive Entwicklung der Visana-Gruppe.

Visana Krankenversicherung

Die Prämieneträge der Visana Krankenversicherung erhöhten sich von 1271 Mio. Franken auf 1337 Mio. Franken um 5,2 Prozent. Die Nettoversicherungsleistungen beliefen sich auf 1581 Mio. Franken (Vorjahr 1591 Mio.) und blieben somit stabil.

Die Reserven in Prozent der eingenommenen Nettoprämien in der OKP betragen 18,8 Prozent (Vorjahr 19,9 Prozent). Die Rückstellungen beziffern sich auf 528,1 Mio. Franken und erhöhten sich gegenüber dem Vorjahr. Das Unternehmensergebnis schliesst gegenüber dem Vorjahr mit einer Zunahme um 0,3 Mio. Franken mit 0,9 Mio. Franken ab.

«Intensivierung der Kundenbeziehungen und Ausbau unserer Dienstleistungen»

«Visana business news» unterhielt sich mit Roland Lüthi, dem neuen Leiter des Ressorts Firmenkunden bei Visana. Roland Lüthi ist Mitglied der Direktion (Geschäftsleitung) von Visana.

Roland Lüthi, Sie sind nun seit etwas mehr als drei Monaten bei Visana.

Gut gestartet?

Ja, das kann man sicher sagen. Ich habe ein hoch motiviertes, engagiertes Team übernehmen können. Und vor allem natürlich auch viele zufriedene Kunden, wie die jüngste Kundenumfrage gezeigt hat. (Siehe Seite 3, die Redaktion.)

Auch das Ergebnis für 2006 war gut.

Dies dank unseren bisherigen, aber auch dank unseren neuen Kunden. Ich danke diesen an dieser Stelle dafür, dass wir partnerschaftlich zusammenarbeiten können. Zurück aber zu Ihrer Frage: Es

ist Visana im Jahr 2006 vor allem gelungen, den Kundenkreis zu erweitern und so das Prämienvolumen zu steigern. Finanziell steht Visana sehr gut da. Dieses Faktum freut mich. Denn wir können damit nicht nur unseren Privat-, sondern auch unseren Firmenkunden langfristige Sicherheit bieten. Wir können aufgrund unserer finanziellen Basis klar sagen, dass wir für unsere Kundinnen und Kunden auch morgen noch da sind. Das ist eine wertvolle Basis, um langfristige Geschäftsbeziehungen schaffen zu können.

Wie sieht die Zukunft aus?

Da bin ich sehr hoffnungsfroh. Mit Blick auf die Marktdynamik geht es bei Visana darum, Prämieinnahmen, Schadenaufwendungen und Verwaltungskosten im Gleichgewicht zu halten. Das von uns angestrebte ertragsorientierte Wachstum soll uns helfen, dieses Ziel nachhaltig zu erreichen.

Wo wollen Sie Akzente setzen?

Im Vordergrund stehen für mich die Intensivierung der Kundenbeziehungen und der Ausbau unserer Dienstleistungen. Dazu gehören insbesondere der Ausbau des Absenzenmanagements sowie die Intensivierung unseres Angebots im Bereich der betrieblichen Gesundheitsförderung.

Und wie sieht es bei den Prämien aus?

Voraussetzung für den eigenen Erfolg einerseits und den Erfolg von Kundenbeziehungen andererseits sind neben innovativen Produkten, einem hohen Servicestandard und ausgebauten Dienstleistungen natürlich attraktive Prämien. Das alles finden unsere Kunden bei uns und wissen dies mit einer hohen Kundentreue zu honorieren.

Visana Versicherungen AG

Bei den freiwilligen Zusatzversicherungen erhöhte sich das Prämienvolumen bei der Visana Versicherungen AG um 2,7 Prozent von 785,5 Mio. Franken auf 807,1 Mio. Franken. Das versicherungstechnische Ergebnis beträgt minus 18,2 Mio. Franken (Vorjahr plus 16,8 Mio.). Der Unternehmenserfolg erhöhte sich dank dem Erfolg im Nichtversicherungsgeschäft leicht von 37,9 auf 38,3 Mio. Franken.

Versichertenbestand wiederum erhöht

Die Zahl unserer Kundinnen und Kunden nahm auf den 1. Januar 2007 erneut zu. Hervorzuheben ist das Wachstum bei den Versicherten mit obligatorischer Krankenpflegeversicherung (OKP), wo der langjährige negative Trend 2005 gebrochen wurde. Auf Anfang 2007 erhöhte sich der OKP-Versicherten-Bestand auf fast 450 000 und der Gesamtversichertenbestand auf beinahe 870 000 Personen.



Roland Lüthi, Leiter Firmenkunden Visana

Mit richtig besetzten Stellen Absenzen vermeiden

Rekrutierungshilfe: erfolgreicher Pilotkurs von Visana

Ist ein Arbeitsplatz richtig besetzt, werden Absenzen reduziert. Der sorgfältigen Rekrutierung kommt deshalb entscheidende Bedeutung zu. Bereits bei der Einstellung neuer Mitarbeitenden werden Weichen gestellt. Visana bietet an verschiedenen Workshops konkrete Rekrutierungshilfen.

Ein Pilotkurs mit ausgewählten Kunden bestätigt das enorme Potenzial dieser Dienstleistung von Visana.

Hohe Erwartungen

Die Erwartungen sind klar. Die Teilnehmenden des Visana-Pilotkurses «Rekrutierungshilfe» im Widenmoos Resort in Reitnau wollen Tipps, wie durch eine geschickte Auswahl von neuen Mitarbeitenden die Ab-

senzenquote in einem Unternehmen gesenkt werden kann. Tatsache ist, dass zufriedene Mitarbeitende, die am richtigen Arbeitsplatz eingesetzt sind, weniger Absenzen verursachen. Projektleiterin Rita Buchli: «Fast 50 Prozent aller krankheitsbedingten Absenzen haben eine psychische Ursache. Dabei spielt die Arbeitsmotivation eine zentrale Rolle. Unzufriedene Mitarbeitende sind öfters krank.» Im Durchschnitt kosten Absenzen die Schweizer Wirtschaft jährlich rund 14 Milliarden Franken.

Rita Buchli: «Gerade bei der Besetzung von Kaderpositionen wird vielfach das fachliche Know-how zu stark gewichtet und die Sozialkompetenz vernachlässigt.» Mit Folgen für die Betroffenen wie für die Untergebenen.

Symptomatisch am Pilotkurs: Bereits ein Viertel aller Anwesenden hat mindestens einmal wegen Unzufriedenheit mit den Vorgesetzten gekündigt.

Intensiv...

Welches sind die Erfolgsfaktoren bei der Rekrutierung? Worauf ist zu achten, um Fehlrekrutierungen zu vermeiden? In Gruppenarbeiten werden Antworten gesucht. Anhand von Kompetenzprofilen werden Leitfragen entwickelt und Interviewtechniken geübt sowie Kriterien zusammengetragen, aufgrund deren Risikofaktoren erkannt werden können. Darin eingebettet sind Informationen über die gesetzlichen Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit dem Datenschutz. Denn klar ist: Das Bestreben,

Bausteine zum erfolgreichen Gesundheitsmanagement

Der Workshop «Rekrutierungshilfe» ist ein Element im Visana-Schulungsangebot im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Im Bereich Prävention vermittelt der Workshop «Vitaminschub» an zwei Tagen konkrete Tipps, damit Mitarbeitende möglichst gesund bleiben. Sind sie trotzdem längere Zeit krank, dann zeigt der halbtägige Kurs «Keep in Touch», wie die Betreuung der Betroffenen erfolgreich gestaltet wird. Schliesslich bieten die ebenfalls halbtägigen Visana-Kurse «Rückkehrgespräche» und »Roter Teppich« Hilfen für ein erfolgreiches Rückführungsgespräch und die nachhaltige Wiedereingliederung.

Alle Angebote richten sich an Personen mit Führungsaufgaben. Sämtliche Kurse werden exklusiv für einzelne Unternehmen mit maximal zwölf Teilnehmenden

angeboten. Parallel dazu führt Visana auch überbetriebliche Schulungen durch. Diese finden 2007 im Widenmoos Resort in Reitnau statt:

- 1 Rekrutierungshilfe (1/2 Tag):
5. September (Nachmittag)
- 2 Vitaminschub (2 Tage):
6./7. September
- 3 Keep in Touch (1/2 Tag):
20. September (Vormittag)
- 4 Roter Teppich (1/2 Tag):
20. September (Nachmittag)

Für Fragen und Anmeldungen steht Ihnen Rita Buchli unter **Telefon 031 357 94 76** oder via **E-Mail rita.buchli@visana.ch** zur Verfügung.

Nähere Auskünfte zu den einzelnen Kursen finden Sie auch im Internet unter **www.visana.ch**



1



2



3



4

Absenzen zu verhindern, darf nie dazu führen, Personen zu diskriminieren. «Es geht nicht um gute und schlechte oder gesunde und kranke Mitarbeitende», hält Rita Buchli unmissverständlich fest, «sondern um passende und unpassende. Auch jemand mit einer Krankheit hat Anspruch auf den optimalen Arbeitsplatz.»

... und praxisorientiert

Der gesamte Workshop ist als Dialog aufgebaut. Die Teilnehmenden sind aufgefordert, ihre individuellen Sichtweisen einzubringen und mögliche Massnahmen gemeinsam zu entwickeln. Engagierte Diskussionen sind die Folge. Einzelne und gemeinsam werden die Erfahrungen nach jeder Einheit gesammelt und ausgewertet. Ein Aufbau, der Anklang

findet. Zitate wie «gute neue Inputs», «offene Diskussion wird geschätzt», «informativ und dynamisch» schmücken bald die Pinwand.

Das Feedback der Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Pilotkurses spiegelt das grosse Potenzial der Thematik und die unterschiedlichen persönlichen Erfahrungen. Diese fliessen direkt in die weitere Kursgestaltung ein. Rita Buchli: «Die intensiven Diskussionen geben künftigen Kursteilnehmern die Gewissheit, dass die Workshops auf den praktischen Erfahrungen der Unternehmen aufgebaut sind.» Unisono wird denn auch begrüsst, dass Visana in diesem zentralen Bereich des Umgangs mit Absenzen Hilfe bereitstellt und Unternehmen auf die Thematik sensibilisiert und gezielt unterstützt.



Rita Buchli, Projektleiterin Absenzenmanagement bei Visana

Attest bei Besuch von Visana-Seminaren

Hohe fachliche Anerkennung für die von unserem Partner SIZ Care AG durchgeführten Fortbildungsveranstaltungen von Visana: Die Schweizerische Gesellschaft für Arbeitssicherheit (SGAS) hat die Seminare der SIZ Care AG zum Gesundheitsmanagement als Fortbildungsveranstaltungen geprüft und positiv beurteilt. Absolventen von Visana-Seminaren erhalten inskünftig eine Bestätigung über die Kursteilnahme. Dieses Attest wird als jährliche Fortbildung für Spezialisten in Sachen Arbeitssicherheit angerechnet.

Visana ist erfreut über diese Auszeichnung. Diese ist gleichzeitig eine Bestätigung dafür, dass wir unseren Versicherungspartnern nicht nur optimale Versicherungslösungen, sondern auch weitergehende Dienstleistungen professionell anbieten können.

Die SGAS ist ein Zusammenschluss von Fachleuten, die sich beruflich mit der Förderung der Arbeitssicherheit befassen. Eines ihrer wesentlichen Ziele ist die Förderung der Sicherheit in allen Lebensbereichen, insbesondere aber am Arbeitsplatz.

Beispielhafte Zusammenarbeit mit Visana

Absenzenmanagement: weniger Absenzen in der Reha-Klinik Walenstadtberg

Vor einem Jahr hat die Reha-Klinik Walenstadtberg zusammen mit SIZ Care das Absenzenmanagement eingeführt. Mit Erfolg, wie unser Gespräch mit dem Vorsitzenden der Klinikleitung, Verwaltungsleiter Helmut Mettler, zeigt.

Helmut Mettler – mit dem Resultat zufrieden?

Ja sehr. Die Schadenfälle sind nicht mehr so hoch, die Zahl der Langzeitfälle ist rückläufig. Generell hat sich das Bewusstsein geändert. Man sucht schneller nach Lösungen.

Zum Beispiel?

Einen Mitarbeiter, der von der Invalidenversicherung voraussichtlich zu hundert Prozent arbeitsunfähig eingestuft worden wäre, konnten wir dank dem Absenzenmanagement wieder in den Arbeitsprozess zurückführen. Wir haben frühzeitig das Gespräch gesucht und rechtzeitig Massnahmen eingeleitet.

Tiefere Kosten

Was war der Grund für die Einführung?

Einzelne Mitarbeitende waren früher nur schlecht versichert. Um Lücken zu vermeiden, haben wir als Arbeitgeber entschieden, dass wir uns um den Versicherungsschutz kümmern. Auf der Gegenseite wollten wir dafür aber auch die Zahl der Absenzen verringern. Dabei spielten natürlich auch die Kosten eine Rolle. Je mehr Absenzen, desto höher die jährlichen Prämienanpassungen.

Das ist nun vorbei?

Ja, wir als Arbeitgeber wie auch die Mitarbeitenden profitieren, indem Absenzen vermindert und letztendlich Kosten und Prämien gespart werden. Und die Betroffenen wissen, dass sie gut betreut werden.

Das sehen die Mitarbeitenden gleich?

Das Absenzenmanagement ist akzeptiert. Wir haben bei der Einführung darauf geachtet, dass es nicht als Misstrauensvotum wahrgenommen wird. Das ist uns gelungen. Auch weil die Ansprech- und Vertrauensperson von ausserhalb, von SIZ Care, kommt.

Keine Überwachung

Sie überwachen die Mitarbeitenden?

Nein, wir registrieren aber jede Absenz. Mitarbeitende, die zehn Tage abwesend sind, werden von der Vertrauensperson angerufen und nach weiteren zehn Tagen besucht. Wir reagieren viel schneller, wenn sich beispielsweise eine chronische Krankheit anbahnt. Es werden Lösungen gesucht mit dem Ziel, dass die Mitarbeitenden im Arbeitsprozess integriert bleiben.

Und die Betroffenen?

Viele sind froh, dass sich bei Problemen jemand um sie kümmert. Die Gespräche sind immer vertraulich. Der Arbeitgeber wird erst eingeschaltet, wenn er direkt involviert ist, beispielsweise wenn der Grund für die Abwesenheit in Problemen am Arbeitsplatz liegt.

Ist Krankheit nicht Privatsache?

Es darf einem Arbeitgeber nicht egal sein, wie es seinen Mitarbeitenden geht. Ich erwarte von allen die volle Leistung. Ohne Abstriche. Gleichzeitig dürfen sie von uns erwarten, dass wir ein gutes Umfeld bieten. Dazu gehört, dass wir uns um die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden kümmern. Das Absenzenmanagement ist ein Teil des Getriebes, damit man sich wohlfühlt. Das merken und schätzen auch unsere Kunden, unsere Patienten.



Reha-Klinik Walenstadtberg

Wie vermeiden Sie persönlich unnötige Absenzen?

Ich versuche, vernünftig zu leben. Ich achte auf eine ausgewogene Ernährung und bewege mich ausreichend. Also Treppen steigen, an die frische Luft gehen. Aber alles mit Genuss.

Echte Kundenbeziehung

Wie ist die Zusammenarbeit mit Visana?

Sehr gut. Die Betreuung ist beispielhaft.

Inwiefern?

Es ist eine echte Kundenbeziehung, nicht nur im Schadenfall, sondern auch in der Betreuung unter dem Jahr. Die Ansprechpartner und Vertrauenspersonen von Visana engagieren sich für unser Unternehmen.



Helmut Mettler im Gespräch mit Visana business

Umfassende Rehabilitation

Die Reha-Klinik Walenstadtberg am Fuss der Churfürsten hoch über dem Walensee im Kanton St. Gallen hilft Patientinnen und Patienten bei der Rehabilitation. Sie bietet Unterstützung bei der Bewältigung einer vorübergehenden oder bleibenden Behinderung und hilft, die Lebensqualität zu sichern.

Die Klinik verfügt über eine Abteilung für Neurologie, für innere Medizin mit Schwerpunkt Atemwegs- und Lungenerkrankungen sowie für die geriatrische Rehabilitation. Mit über 130 Mitarbeitenden stellt die Reha-Klinik verschiedene Therapiemöglichkeiten bereit, welche medizinische, soziale, psychologische und pädagogische Massnahmen beinhalten.

Massgeschneiderte Lösungen

Visana offeriert massgeschneiderte Lösungen für Unternehmen, welche Absenzen reduzieren möchten. Das Angebot umfasst verschiedene Dienstleistungen im Bereich der betrieblichen Gesundheitsförderung und des Absenzenmanagements, welches zusammen mit SIZ Care AG angeboten wird.

Für Informationen wenden Sie sich an Rita Buchli unter **Telefon 031 357 94 76** oder via rita.buchli@visana.ch.

Einen Einblick in die verschiedenen Angebote erhalten Sie auch unter www.visana.ch

Wenn ein Mitarbeiter ausfällt

Lohnausfall: wie Sie Visana unterstützt

Wenn Mitarbeitende wegen Krankheit oder Unfall ausfallen, zahlt der Versicherer den Lohnausfall. Den Ablauf der gemeldeten Fälle bei Visana schildert unser Beitrag.

Hans M. (32), Konstruktionsingenieur bei einem Hersteller von Gasturbinen, hat Pech. Er liegt mit dem Pfeifferschen Drüsenfieber im Bett. Die Krankheit wird drei bis vier Wochen dauern und falls Komplikationen auftreten, noch länger. Der Lohn wird Hans M. vom Arbeitgeber weiterhin ausbezahlt.

Die Meldung des Ausfalles

Der Arbeitgeber von Hans M. schickt Visana eine Krankheitsmeldung. Bei Abschluss des Vertrages mit Visana entschied er sich, dass dies nicht per Post, sondern per elektronischen Datenaustausch geschieht. Er wählte die von Visana entwickelte Kommunikationsplattform Business Integra, die den vollständigen Online-Datenaustausch während der gesamten Fallabwicklung erlaubt. Anderen Firmenkunden stellt Visana das im Markt etablierte Programm sunet zur Verfügung.

Das Leistungszentrum für Firmenkunden

Bern, Murifeld. Rund 100 Mitarbeitende beschäftigen sich hier im «Leistungszentrum» mit der Abwicklung von Unfällen und Krankheiten. Hier gehen die Kranken- oder Unfallmeldungen ein und werden von Triage-Spezialisten nach dem erwarteten Schweregrad unterteilt. Die Meldung von Hans M. wird wie 80 Prozent aller Fälle als Kurzabwesenheit mit rascher Heilung eingestuft und gilt als «Normalfall» mit unkomplizierter und zügiger Fallabwicklung.



Bei komplexen Fällen ergeben sich oft vielschichtige Fragen. In der Bearbeitung des Krankheitsfalles wird auf die arbeitsrechtliche Situation eingegangen, es stellen sich medizinische Sachfragen (hiefür stehen ein interner Arzt und externe Fachärzte zur Verfügung), und im Rahmen einer umfassenden Fallbearbeitung drängt sich auch die Koordination mit anderen betroffenen Versicherern auf.

Case Management

Ein Case Management wird dann eingeleitet, wenn für den Arbeitnehmer die Aussicht besteht, dass er wieder in den Arbeitsprozess eingegliedert werden kann. Visana arbeitet in diesem Fall intensiv mit der erkrankten oder verunfallten Person, dem Arbeitgeber, dem Arzt sowie allenfalls anderen Sozialversicherungen am betreffenden Ort zusammen. Das Leistungszentrum beauftragt für die weitere Fallsteuerung die externe und unabhängige Unternehmung SIZ Care AG, welche sich auf Abklärungen, Koordinationsaufgaben sowie die Wiederintegration von erkrankten und verunfallten Personen in den Arbeitsprozess spezialisiert hat.

Die Zeit ist entscheidend

Visana setzt sich unmittelbar nach Eingang der Meldung mit dem Arbeitgeber oder dem Arzt in Verbindung und klärt ab, wie der Fall einzustufen ist. Dann wird zielgerichtet vorgegangen, um keine Zeit zu verlieren. Je rascher die Situation erfasst wird und die richtigen Massnahmen eingeleitet werden, desto grösser ist die Chance, dass ein Patient wieder an die Arbeit zurückkehren kann.

Leistungen auszahlen

Dem Arbeitgeber von Hans M. wird das Taggeld aufgrund der eingereichten Bescheinigung über die Arbeitsunfähigkeit im Regelfall monatlich vergütet. Der Arbeitgeber kann entscheiden, ob die Taggelder dem Betrieb oder dem Arbeitnehmer anzuweisen sind. Der Auszahlungsrhythmus kann individuell festgelegt werden.

Kontakte sind persönlich ...

Zu den erkrankten oder verunfallten Personen pflegt das Leistungszentrum einen persönlichen Kontakt. Insbesondere im Case Management stehen der Mensch und dessen konkrete Situation im Vordergrund, dem persönlichen Kontakt kommt dabei eine besonders grosse Bedeutung zu. Mit den Unternehmen steht das Leistungszentrum täglich oder wöchentlich telefonisch in Verbindung. Es nützt jede Gelegenheit zum Kennenlernen.

... und es wird auf Kundenwünsche eingegangen

Die Mitarbeitenden des Leistungszentrums ermitteln in persönlichen Besprechungen, was ein Unternehmen will. Was den Ablauf betrifft, bieten sie flexible und individuelle Lösungen an. Der Arbeitgeber von Hans M. hatte bei Abschluss des Vertrages mit Visana seine Wünsche bezüglich der künftigen Zusammenarbeit geäussert.



Kontakt

Für Auskünfte zu arbeitsrechtlichen Themen oder zur Koordination mit anderen Sozialversicherungen stehen Ihnen Fachspezialisten zur Verfügung. Informationen erhalten Sie auch über das Leistungszentrum Taggeld / UVG, Weltpoststr. 19, 3000 Bern 15, **Telefon: 031 357 91 11**

In der ganzen Schweiz für Sie präsent

Wo und wie Sie uns finden

Visana ist für Sie in der ganzen Schweiz präsent. Sie erreichen uns nicht nur an unserem Hauptsitz in Bern, sondern auch an unseren Geschäftsstellen in der ganzen Schweiz. Auch per **Telefon, 031 357 91 11, Fax, 031 357 96 22**, sowie über **www.visana.ch** stehen wir Ihnen zur Verfügung.

Wenn Sie ein Anliegen haben, sind unsere Kundenberaterinnen und -berater für Sie da und kommen auch bei Ihnen persönlich vorbei.

Wählen Sie zur Kontaktaufnahme den für Sie geeignetsten Weg.



Visana in Kürze

Die Visana-Gruppe gehört zu den führenden Krankenversicherern in der Schweiz. Unter den Marken Visana, sana24 und vivacare bietet sie die obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP) – auch Grundversicherung genannt – nach Krankenversicherungsgesetz (KVG) sowie Zusatz- und Sachversicherungen nach Versicherungsvertragsgesetz (VVG) an.

Visana versichert Privatkunden (Einzelpersonen und Familien) sowie Firmenkunden (Unternehmen, öffentliche Institutionen und Verbände). Für Letztere bietet sie Lohnausfall- und Unfallversicherungen an.

Rund 450 000 Personen sind bei der Visana-Gruppe OKP-versichert. Insgesamt zählt sie rund 870 000 Versicherte. Am Hauptsitz in Bern und an über 250 Aussenstellen beschäftigt die Visana-Gruppe rund 1500 Mitarbeitende (1080 Vollzeitstellen). Das Prämienvolumen beträgt über 2 Milliarden Franken.