Spitex Focus Ausgabe 3/2003

Spitex-Versicherungsservice

Im Sommer 2001 hat der Spitex Verband des Kantons Bern in Zusammenarbeit mit der Firma trees AG einen eigenen Versicherungsberatungsdienst für seine Mitglieder ins Leben gerufen. Ziel der Verbandslösung war das exklusive Angebot einer umfassenden und unabhängigen Beratung in allen Risiko- und Versicherungsfragen.

Interview mit **Susann Hofer**, Betriebsleiterin der Spitex Ostermundigen

Spitex-Versicherungsservice

Im Sommer 2001 hat der SPITEX Verband des Kantons Bern in Zusammenarbeit mit der Firma Trees AG einen eigenen Versicherungsberatungsdienst für seine Mitglieder ins Leben gerufen (wir berichteten im Focus bereits mehrmals über die neue Dienstleistung). Ziel der Verbandslösung war das exklusive Angebot einer umfassenden und unabhängigen Beratung in allen Risiko- und Versicherungsfragen. Die Beratung ist dank dem Finanzpool, der von Courtagezahlungen der berücksichtigten Versicherer gespiesen wird, für die Organisationen kostenlos.

Wir wollten von Susann Hofer, Betriebsleiterin der Spitex Ostermundigen wissen, welche Erfahrungen sie mit dem Versicherungsservice bisher gemacht hat.

Frau Hofer, seit wann lassen Sie Ihre Organisation vom Spitex-Versicherungsservice der Firma Trees AG beraten?
Seit Dezember 2001. Der Geschäftsleiter der Trees AG hatte mit uns Kontakt aufgenommen. Kurz danach haben wir den Maklervertrag unterzeichnet.

Können Sie uns sagen, wie gross der ungefähre Zeitaufwand für die Umstellung auf eine solche Versicherungsberatung war?
Der Aufwand war nicht gross. Der Geschäftsleiter der Trees AG hat uns die Dienstleistungen seiner Firma vorgestellt. Das dauerte vielleicht zwei Stunden. Danach ging es um die Entscheidfindung im Betrieb und auf Vorstandsebene. Als der Beschluss für einen Vertrag feststand, mussten wir dem neuen Beratungsservice nur noch alle unsere laufenden Versicherungspolicen einsenden. Den Rest besorgte die Trees AG.

Welche Bereiche Ihres Betriebs werden durch die Beratung abgedeckt?
Eigentlich alle, vom Personal bis zum Wasserschaden. Bei uns laufen seit Ende 2001 sämtliche Versicherungen über die Trees AG.

Wie muss man sich das vorstellen – werden nun alle Versicherungsgeschäfte inkl. Korrespondenz über den Beratungsdienst abgewickelt oder haben Sie nach wie vor mit den einzelnen Versicherungen zu tun?
Wir haben nur noch einen einzigen Ansprechpartner für alle Versicherungsprobleme. Die Trees AG übernimmt die gesamte Administration inklusive Korrespondenz, Abklärungen etc. Vielleicht sollte ich hier aber betonen, dass die Beratungsfirma zwar eine Vollmacht für die Akteneinsicht hat; alle Entscheidungen jedoch von der Spitex-Organisation getroffen werden. Auch allfällige Kündigungen der Versicherungsverträge müssen durch Letztere unterzeichnet werden.

Zuerst hatten wir ein wenig Bedenken, dass sich der Ablauf und somit die Auszahlung bei einem Schadenfall durch die dazwischen geschobene Stelle verzögern könnte. Wir haben aber diesbezüglich nur gute Erfahrungen gemacht. Die Unterlagen wurden durchwegs sehr rasch bearbeitet oder weitergeleitet.

Können da nicht Probleme mit dem Datenschutz auftauchen? Ich denke da z.B. an den Personalbereich.
Die Vorschriften für den Datenschutz sind klar: Bei Krankheit oder Unfall gehen Arztberichte nie an die Beratungsfirma, sondern immer direkt vom Arzt an den Versicherer oder umgekehrt. Auch die Spitäler kommunizieren über ihre Fälle grundsätzlich nicht mit der Trees AG. Der Versicherungs-Service erhält lediglich eine Schadensmeldung mit den entsprechenden Angaben, damit er die erfolgten Leistungen mit dem Leistungsanspruch aufgrund des Versicherungsvertrags vergleichen kann.

Eine gezielte Beratung vermindert die Gefahr einer Über- oder Unterversicherung und gewährleistet den Prämienvergleich zwischen den verschiedenen Anbietern auf dem Versicherungsmarkt. Hat die Spitex Ostermundigen finanziell von diesen Vorteilen profitiert und wenn ja, können Sie uns einen Betrag nennen?
Es waren tatsächlich Einsparungen möglich. Als Spitex-Betriebsleiterin ist man ja nicht Versicherungsexpertin und kann den Markt nicht im Detail kennen. Wir konnten gewisse Doppelspurigkeiten beseitigen und erhielten auch die Sicherheit, dass unser Betrieb keine Versicherungslücken aufweist. Im Grossen und Ganzen liegen wir nicht weit vom früheren Stand entfernt. Da wir nicht mehr genau dieselben Leistungspakete wie vorher haben, ist es schwierig, eine genaue Zahl nennen. Sicher ist jedoch, dass sich die Umstellung unter dem Strich finanziell gelohnt hat.

Was würden Sie aus Ihrer Erfahrung heraus als die wichtigsten Vorteile des Beratungsdienstes bezeichnen?
Wichtiger als der finanzielle Vorteil ist für mich die Entlastung von der ganzen komplexen Materie mit der Gewissheit, dass unser Versicherungsbereich in kompetenten Händen ist. Der Beratungsdienst ist neutral. Die verschiedenen Produkte werden verglichen und die Trees AG gibt uns Empfehlungen ab. Bei Fragen oder Schadenfällen erfolgten die Abklärungen immer schnell und kompetent. Zudem hält sich der Versicherungsservice laufend auf dem neuesten

Wissensstand, was z.B. die Einführung von neuen Gesetzen oder Entwicklungen auf dem Versicherungsmarkt anbelangt. Die Trees AG kommt in solchen Fällen bei nötigen Anpassungen auf uns zu, und wir können somit auch diesen Bereich mit gutem Gewissen abgeben.

Und die Nachteile?
Es kommt mir wirklich keiner in den Sinn. Wir haben absolut keinen Mehraufwand – im Gegenteil. Das Ganze ist kostenlos und entlastet unseren Betrieb von der komplexen Versicherungsmaterie – nein, kein Nachteil für uns.

Ostermundigen ist ja eine recht grosse Spitex-Organisation. Eignet sich Ihrer Meinung nach der verbandseigene Versicherungsdienst auch für kleine Organisationen?
Ja, denn jede Organisation beschäftigt Personal und betreibt ein Spitex-Zentrum oder einen Stützpunkt mit den entsprechenden obligatorischen Versicherungen. Wie bereits gesagt, lohnt sich der Beizug eines solchen Beratungsdienstes ja nicht nur frankenmässig. Kleine Betriebe können meiner Meinung nach also genau so profitieren wie die mittleren und grossen Spitex-Organisationen.

sae

Organisationen, welche sich dem Spitex-Versicherungsservice anschliessen möchten, wenden sich an folgende Adresse:

Trees AG Risikoberatung und Versicherungsservice
Breitenrainstr. 29, Postfach, 3000 Bern 22
Tel. 031 340 37 47
Fax 031 340 37 44
e-mail: insurance@trees.ch
homepage: www.trees.ch

Umgang mit gehörlosen oder schwerhörigen Spitex-Klienten

Spitex-MitarbeiterInnen treffen täglich mit Menschen zusammen, welche unter den verschiedensten Beeinträchtigungen leiden. Bei gehörlosen oder schwerhörigen KlientInnen ist die Kommunikation erschwert. Die folgenden Tipps können die Verständigung in einer solchen Situation wesentlich erleichtern:

- Sehen Sie Ihrer Gesprächspartnerin/ihrem Gesprächspartner ins Gesicht, während Sie sprechen und führen Sie unterdessen keine anderen Tätigkeiten aus, bei denen Sie Ihr Gesicht abwenden müssten.
- Sprechen Sie langsam, klar und mit deutlichen Lippenbewegungen.
- Machen Sie kurze einfache Sätze, die Sie mit anschaulichen Gesten unterstreichen können (auf etwas deuten, fragendes Gesicht machen etc.).
- Bei gehörlosen (nicht spätertaubten) KlientInnen ist es hilfreich, hochdeutsch zu sprechen, weil es den Betroffenen das Lippenablesen erleichtert.
- Halten Sie Ihr Gesicht wenn möglich so, dass es der Lichtquelle zugewandt ist (Sonne, Lampe etc.), damit Ihre Gesprächspartnerin/Ihr Gesprächspartner, ohne selber geblendet zu werden, in Ihr gut beleuchtetes Gesicht sehen kann.
- Wenn Sie nicht sicher sind, ob Ihr Gegenüber Sie verstanden hat, fragen Sie nach.
- Vergewissern Sie sich, dass bei einem wichtigen Gespräch jemand zugegen ist, der allenfalls übersetzen kann (bei Schwerhörigen z.B. Familienangehörige, bei Gehörlosen in manchen Fällen zudem ein/e Gebärdendolmetscher/in.)
- Vermerken Sie in der Klientendokumentation die Besonderheit der Situation und alle damit verbundenen Hilfsmittel.

Da die Betreuung von Spätertaubten oder Gehörlosen das Spitex-Personal vor spezielle Probleme stellen kann (kein direkter Telefonkontakt, Verständigungsprobleme, Einbezug des sozialen Umfeldes, technische Installationen für Türklingel etc.) kann es im Sinne der Vernetzung nützlich sein, sich bei auftauchenden Fragen an die Gehörlosenfachstelle in Bern zu wenden. Auch die betreffenden Klienten sollten auf die Fachstelle aufmerksam gemacht werden, falls sie diese noch nicht kennen.

Die Fachstelle ist neutral und bietet Gehörlosen, Spätertaubten und Schwerhörigen sowie deren Umfeld kostenlos Informationen und Beratung an. Auch Bildungsarbeit und soziokulturelle Animation gehören zum Angebot der Fachstelle.

Adresse:
Fachstelle Information und Beratung für Gehörlose
Mühlemattstr. 47, Postfach
3000 Bern 14
Tel. 031 371 26 54
Fax 031 371 09 69
E-Mail: sekretariat@gl-fstbern.ch

sae