

LIVE

sympany
erfrischend anders



Auf in den Schnee!

Mit SympanyClub und
SympanyPräventio

Es läuft etwas ...

... bei Sympany in Luzern,
Basel und Zürich

Kinder im Spital

Positive Erlebnisse
sind wichtig



Ihre Unternehmensversicherung sollte nicht komplizierter sein als Ihre IT-Lösung.

Weil das Leben oft schon schwierig genug ist, macht Trust Sympany vieles einfacher. Zum Beispiel mit flexiblen Lösungen für alle Personenversicherungen in Ihrem Unternehmen. Informieren Sie sich unter Telefon 0800 955 955 oder www.trustSympany.ch

editorial

Auf in den Schnee mit Sympany!

Freuen Sie sich wie wir auf den Winter? Auch auf diese Saison hin bieten wir wieder attraktive Angebote im Schnee für Sie und Ihre Familie. Als Beilage zu dieser Nummer finden Sie die schon traditionellen Gutscheine von SympanyClub, mit denen Sie in diversen Skigebieten der Schweiz profitieren können. Dazu bieten wir Ihnen auf der letzten Seite beliebte Kurse von SympanyPräventio zu besonders günstigen Preisen.

Lesen Sie zudem in diesem Magazin, wie sich Sympany in der Deutschschweiz weiterentwickelt: Sei es mit dem massiven Ausbau des Angebotes an HMO-Praxen, mit dem neuen Hauptsitz in Basel, mit der neuen Geschäftsstelle in Zürich oder durch das Zusammengehen mit der Krankenversicherung Xundheit. Die Versicherten der Xundheit erhalten übrigens zum ersten Mal das Sympany Live Magazin. Herzlich willkommen!

«Ich gehe ins Spital» heisst ein Malbuch des Vereins Kind & Spital, dessen Produktion Sympany finanziell unterstützt hat. Mit dem Buch lernen Kinder spielend das Spital kennen. Das ist gut so, denn bei vielen Kindern löst ein Spitalaufenthalt Unsicherheit und Angst aus. Dagegen wirken nur ehrliche Information und fürsorgliche Bezugspersonen. Lesen Sie den Bericht zum Thema und bestellen Sie das Malbuch für Ihre Kinder.

Wir wünschen Ihnen möglichst weisse Weihnachten und einen rasanten Rutsch ins neue Jahr!

Ihre Redaktion

Impressum

Herausgeber: Sympany Gruppe

Redaktion: Sympany Unternehmenskommunikation, redaktion@sympany.ch

Layout: Sabine Lattmann, Basel

Fotografie: Bea Musy, Binningen

Druck: Birkhäuser+GBC AG, Reinach BL

Papier: Arctic the Volume, 1,1-fach, holzfrei, FSC (Forest Stewardship Council)

Auflage: 120 000



4

aktuell

Sympany entwickelt sich

In der Zentralschweiz stösst die Krankenversicherung Xundheit zu Sympany. Neuigkeiten gibt es auch aus Basel und Zürich.



10

angebot

Kostensparende Versicherungsmodelle

Sympany war Pionierin mit ihren HMO-Praxen. Jetzt dehnt sie das Angebot auf die ganze Deutschschweiz aus.



12

thema

Kinder im Spital

Damit das Spitalerlebnis positiv wird: Was man tun kann, um Kindern die Angst vor dem Spital zu nehmen.

Neues aus Luzern: Sympany und Xundheit vereint

Die Sympany Gruppe hat ein neues Standbein in der Zentralschweiz. Sichtbar wird dies in Luzern, wo zwei Kundencenter vereint sind: jenes von Sympany und jenes der Krankenversicherung Xundheit, die seit Juli 2009 zu Sympany gehört.

In der Region verankert

Mit rund 35 000 Versicherten und 80 Mitarbeitenden gehört die Xundheit zu den drei grössten Krankenversicherern in der Zentralschweiz. Dort hat sie auch ihre Wurzeln: Aus der «Krankenverpflegungsanstalt lediger Gesellen» und der späteren «Allgemeinen Arbeiter-Krankenkasse» wurde 1914 die «ÖKK Luzern», die wie Sympany zum schweizerischen ÖKK-Netzwerk gehörte. Seit 2004 ist der neue Name Xundheit in der Zentralschweiz ein Begriff.

Service wie immer am gewohnten Standort

Daniel Lauper (49) ist seit August 2009 Geschäftsführer der Xundheit. Der eidg. dipl. Krankenversicherungsexperte und Sozialversicherungsfachmann wohnt mit seiner Familie in Hergiswil NW.

«Im letzten Juni hat der Grosse Stadtrat Luzern nach intensiver Diskussion den Verkauf der Xundheit an die Sympany Gruppe beschlossen. Das ist eine gute Lösung für alle. So finden zwei Unternehmen zusammen, die viele Gemeinsamkeiten haben und für innovative Angebote stehen. Wir sind glücklich, dass Sympany auf unsere gut ausgebildeten Mitarbeitenden und unsere guten Dienstleistungen setzt. Unsere Versicherten können so weiterhin auf einen guten Service und die bekannten Zusatznutzen zählen, und zwar wie gewohnt hier in Luzern.»

www.xundheit.ch



Gemeinsamkeiten und innovative Modelle

Nach dem Beschluss des Luzerner Stadtrates, auf die Führung einer eigenen Krankenversicherung zu verzichten, suchte dieser einen neuen Partner für die Xundheit. Die Entscheidung für die Sympany Gruppe als neue Eigentümerin hatte vor allem mit den vielen Gemeinsamkeiten zu tun: Sympany und die Xundheit haben nicht nur eine gemeinsame Geschichte, sondern auch sehr ähnliche Produkte. Beide sind Pioniere mit innovativen, prämiensparenden Versicherungsmodellen und Angeboten – vor allem die HMO-Praxen und das Programm Präventio. Zudem ergänzen sich die geografischen Schwerpunkte von Sympany und der Xundheit ideal. Für Luzern bedeutete dies ein Garant für die Zukunft. Und für die Sympany Gruppe ergeben sich beste Voraussetzungen für noch attraktivere Leistungen und noch besseren Service in der ganzen Schweiz!

Was bleibt, was ist neu?

Die Xundheit wird vorderhand unter dem bisherigen Namen und mit der angestammten Belegschaft am Standort Luzern weitergeführt. Für die Versicherten ändert sich bezüglich Versicherungsdeckung und Ansprechpartner nichts.

Die Versicherten der Xundheit erhalten neu viermal jährlich das Live Magazin der Sympany Gruppe und profitieren ab sofort von den SympanyClub-Vergünstigungen.

Die Versicherten von Vivao Sympany können sich im neuen Luzerner Kundencenter beraten lassen. Zudem profitieren sie neu auch von den ehemaligen HMO-Praxen der Xundheit in Luzern, Zug und Altdorf – jetzt unter dem Namen Centramed (Bericht Seite 10).

Alle Versicherten erhalten weiterhin die interessanten Angebote von Präventio. Die beiden gleichnamigen Präventionsprogramme von Sympany und Xundheit sind jetzt zusammengeführt.



Basel:

Das Haus, das Sympany noch besser macht

An ihrem Hauptsitz vereint Sympany neu alle Mitarbeitenden in einem Haus. Das verbessert Abläufe und Kommunikation – zum Wohl der Kundinnen und Kunden. Für diese ändert sich übrigens nichts: Das Sympany Kundencenter bleibt mitten in der Stadt am Fischmarkt präsent.

Sympany ist in der ganzen Schweiz präsent. Seinen Ursprung hat das Unternehmen aber in Basel. Und dort ist die Sympany Gruppe in den letzten Jahren massiv gewachsen. So sind die Büroräumlichkeiten in der Innenstadt langsam aus allen Nähten geplatzt.

Seit Anfang Dezember sind 480 Mitarbeitende von Sympany im neuen Hauptsitz beim Basler Bahnhof vereint. Das moderne Jacob Burckhardt Haus ist mit seiner metallisch glänzenden Fassade ein markanter Blickfang für alle, die mit dem Zug oder mit dem Auto in der Stadt ankommen. Mit seiner imposanten Länge von 220 Metern bildet es den eigentlichen Auftakt zur Basler City.

Die Mitarbeitenden fühlen sich wohl in den modernen Büroräumlichkeiten, die hell sind und bessere technische Möglichkeiten bieten. Dies ist aber nicht der Hauptgrund für den Umzug. Vielmehr geht es darum, die Kommunikation zwischen den verschiedenen Abteilungen zu vereinfachen und damit wichtige Abläufe zu optimieren. Sympany verbessert so den Service und wird günstiger – zum Wohl der Versicherten!

Der Umzug wird sich positiv auf die Betriebskosten des Sympany Hauptsitzes auswirken. Denn auch ökologisch ist das Jacob Burckhardt Haus auf der Höhe der Zeit: Bei Bau und Innenausbau hat man auf möglichst hohe Energieeffizienz gesetzt. Ein Highlight befindet sich auf dem Dach: Dieses verfügt über eine extensiv genutzte Begrünung. Die «Magerwiese auf dem Dach» ist nicht nur ein schöner Anblick, sie sorgt auch für eine bessere Isolation und einen natürlichen Klimaausgleich.

Kundencenter bleibt am Basler Fischmarkt

Sympany wird besser, ohne dass sich die Versicherten umgewöhnen müssen: Das bewährte Kundencenter am Basler Fischmarkt bleibt nämlich bestehen. Dort erwartet Sie der Leiter Heinz Sonderegger mit seinem Team für eine persönliche Versicherungsberatung. Auch bei telefonischen Anfragen ändert sich für Versicherte nichts.

Kundencenter Sympany, Spiegelgasse 12, 4051 Basel, 0800 455 000, www.sympany.ch



Kundenberater **Vittorio Margiotta** vor dem Airgate Center in Zürich Oerlikon, wo das Unternehmensgeschäft von Sympany eine neue Geschäftsstelle eröffnet hat.

Ab Frühling 2010 können sich auch Privatkunden mit Kranken- und Sachversicherungen an das neue Kundencenter im Airgate Center wenden.

Für Unternehmen auch in Zürich präsent

Die Rivalitäten zwischen Baslern und Zürchern sind wohl nicht immer ernst gemeint. Und dass zwischen Basel und Zürich Welten liegen, trifft mindestens für Sympany nicht zu. Ab sofort ist die Versicherungsgruppe in beiden Zentren präsent – in Zürich Oerlikon mit einer neuen Geschäftsstelle.

Trust Sympany ist der Teil der Sympany Gruppe, welcher sich exklusiv auf das Unternehmensgeschäft konzentriert. Trust Sympany bietet Unternehmen jeder Grösse individuelle Lösungen für Personenversicherungen und Personalvorsorge aus einer Hand. Neben den klassischen Produkten für Lohnausfall, Unfallversicherung und berufliche Vorsorge gehören dazu auch spezielle Angebote wie Versicherungen für Geschäftsreisen oder das umfassende Care Management für Prävention und Gesundheit am Arbeitsplatz. Trust Sympany betreut mittlerweile über 8 000 Unternehmenskunden. Dazu gehören kleine und mittlere

Unternehmen genauso wie nationale und internationale Grossunternehmen.

Trust Sympany bietet seinen Kunden massgeschneiderten Schutz und schnelle, unbürokratische Hilfe. Dazu braucht es eine unkomplizierte Struktur für schnelle Entscheidungen, aber auch eine persönliche Betreuung der Kunden vor Ort. So ist Trust Sympany neben dem Hauptsitz in Basel an weiteren strategisch wichtigen Orten in der ganzen Schweiz präsent. Mit der neuen Geschäftsstelle in Zürich verstärkt Sympany nun ihren Auftritt im wohl wichtigsten Wirtschaftsraum des Landes.



Nahe bei den Kunden sein

Vittorio Margiotta arbeitet für Trust Sympany als Kundenberater in der Region Zürich. Zu seinen Kunden gehören vorwiegend kleinere und mittlere Unternehmen (KMU).

«Die Kundenbeziehung ist im Unternehmensgeschäft sehr wichtig. Ich will nahe bei meinen Kunden sein und diese optimal betreuen. Es ist deshalb wichtig, dass ich vor Ort präsent bin. Dabei hilft mir auch, dass ich in der Region verwurzelt bin und das persönliche Netzwerk nutzen kann.

Mich beeindruckt immer wieder, wie dynamisch und kundenorientiert wir bei Trust Sympany handeln können. Dank kurzen Entscheidungswegen bieten wir den Kunden individuelle Lösungen in kurzer Zeit an. Oft kann ich einem Kunden schon 48 Stunden nach einer Anfrage oder nach einer persönlichen Beratung eine detaillierte Offerte vorlegen.

Für die Entscheidung in einem Unternehmen ist aber letztlich die Qualität wichtig: Mit einer grossen Palette von Produkten kann ich individuell auf den Kunden eingehen und immer ein massgeschneidertes Angebot unterbreiten. Ein Beispiel dafür ist die einzigartige Lohnausfallversicherung mit Bonus-Malus-System und mit Tarifen, die sich nicht einfach nach der Branche richten, sondern dem jeweils vorliegenden Fall angepasst sind. Im speziellen KMUs schätzen das transparente und faire Tarifsystem unseres Angebots.»

Auf einen Blick – was Trust Sympany für Unternehmen bietet

Lohnausfallversicherung bei Krankheit Mit der Lohnausfallversicherung sorgen Unternehmen für den Fall einer Erwerbsunfähigkeit ihrer Mitarbeitenden wegen Krankheit vor.

Unfallversicherung (UVG) Die obligatorische Unfallversicherung garantiert Unternehmen und ihren Mitarbeitenden alle gesetzlich vorgeschriebenen und nötigen Sicherheiten.

Unfall-Zusatzversicherung Die Unfall-Zusatzversicherung ergänzt die Leistungen der obligatorischen Unfallversicherung nach individuellen Bedürfnissen.

Berufliche Vorsorge (BVG) Die BVG-Leistungspläne von Trust Sympany ermöglichen mit ihrem modularen Aufbau individuell zugeschnittene Lösungen für die Altersvorsorge.

Business Travel Insurance Die umfangreiche Geschäftsreiseversicherung von Trust Sympany deckt fast alle unvorhergesehenen Krankheits- und Notfälle während einer Geschäftsreise ab.

Care Management Das Care Management von Trust Sympany unterstützt Unternehmen bei der Gesundheitsprävention. Es erfasst Krankheitsfälle und Unfälle frühzeitig und ermöglicht damit eine nachhaltige berufliche und soziale Integration.

Sind Sie für Personal- oder Versicherungsbelange in Ihrem Unternehmen zuständig und interessiert am Angebot von Trust Sympany?

Telefon 0800 955 955, www.trustSympany.ch



Gesundheitstipp

Augen brauchen Schutz

Alle Schneesportlerinnen und -sportler denken daran, eine Sonnencrème mit hohem Lichtschutzfaktor einzupacken, wenn sie in die Berge fahren. Das grelle, vom Schnee reflektierte Sonnenlicht kann aber neben der Haut auch für die Augen schädlich sein. Lichtstärken von bis zu 10 000 Lux gelten allgemein als ungefährlich. Auf einer sonnigen Skipiste beträgt die Lichtstärke allerdings bis zu 100 000 Lux. Dabei kann die Augenoberfläche aus Hornhaut und Bindehaut wie bei einem Sonnenbrand verbrennen – mit schmerzhaften Folgen wie Augenentzündungen oder Netzhautschäden. Die Sonnenbrille ist deshalb im Schnee nicht nur ein Modeaccessoire! Wichtig ist, dass die Brille rundum Schutz bietet. Denn bei einer offenen Brille kann auch auf der Seite viel UV-Licht eindringen. Wenn Sie auf der Piste eine Sonnenbrille tragen, schützen Sie übrigens nicht nur sich selbst. Denn wer ständig geblendet ist und blinzelt, wird zum Unfallrisiko!



SympanyClub

Auf zum Ski- und Snowboardspass!

Diesem Heft liegt der neue Gutscheinbogen von SympanyClub bei. Damit können Sie mit Ihrer ganzen Familie zu vergünstigten Tarifen Schneesport pur erleben. Lenzerheide, Stoos, Meiringen-Hasliberg oder Pays du Saint-Bernard sind nur einige der Destinationen, die Tageskarten zu attraktiven Preisen exklusiv für Sympany Versicherte anbieten.

Weitere Informationen und Bestellung
weiterer Gutscheinbogen:
www.sympany.ch/club

SympanyPräventio

Beachten Sie die attraktiven Sonderangebote auf der letzten Seite in diesem Magazin. Zum Beispiel:

Energiebündel vor dem Hundeschlitten

Diesem Kurs können Sie nicht widerstehen, wenn Sie Hunde mögen. Was für eine Erfahrung, die temperamentvollen Huskys anzuschirren und mit ihnen loszufahren! Lernen Sie in diesem Kurs, dem Leithund die richtigen Kommandos zuzurufen und das Gespann wie ein professioneller Musher zu lenken. Ein unvergessliches Wintererlebnis!

Anmeldung und Information zu weiteren Angeboten:
www.sympany.ch/praeventio oder 058 262 49 98





Neue Versichertenkarte Karte mit Mikrochip ab 2010

Vielleicht haben Sie es auch schon gehört: Ab 2010 müssen alle Krankenversicherungen ihren Grundversicherten eine neue, EU-konforme Versichertenkarte mit Mikrochip zur Verfügung stellen. Die neue Karte wird neben ihrer bisherigen Funktion als Versicherungsausweis noch weitere Möglichkeiten bieten. So wird sie das elektronische Abrufen der Versicherungsdaten ermöglichen. Auf Wunsch wird man auf ihr auch seine persönlichen Notfalldaten wie Blutgruppe oder Allergiedaten abspeichern können.

Die Herstellung der neuen Karten für alle Versicherten in der Schweiz ist ein grosser Aufwand. Deshalb werden die Karten in mehreren Schritten hergestellt und ausgeliefert. Als Versicherte der Sympany Gruppe erhalten Sie Ihre neue Karte im Laufe des nächsten Jahres – inklusive aller Informationen zu den neuen Funktionen.

Wie weiter? Bis Sie die neue Karte erhalten, können Sie Ihre aktuelle Versichertenkarte weiterhin wie gewohnt benutzen.



Sponsoring ZSC Lions tragen Sympany

Sympany ist nicht nur im Raum Basel, sondern in der ganzen Schweiz tätig. Deshalb ist das Unternehmensgeschäft von Sympany auch im Wirtschaftsraum Zürich präsent – unter anderem mit dem neuen Eishockey-Sponsoring.

Seit dieser Saison ist Sympany Sponsor der ZSC Lions. Dieses neue Engagement ergänzt die bereits seit Jahren bestehende Partnerschaft mit dem FC Basel. Der Club der ZSC Lions zählt zu den bekanntesten und erfolgreichsten Eishockeymannschaften der Schweiz. Und als Sieger der letztjährigen Champions League ist er auch in Europa Spitze.

www.zsclions.ch

Rückverteilung Umweltabgaben Noch mehr Geld zurück



Der Bund zahlt Abgaben, die er auf umweltbelastende Stoffe erhebt, an die Bevölkerung zurück – als Abzug auf der monatlichen Krankenversicherungsprämie (Live 3/09 berichtete). Bisher wurden die Einnahmen eines Jahres jeweils im übernächsten Jahr verteilt. Nun hat der Bundesrat zur Stützung der Konjunktur beschlossen, im nächsten Jahr nicht nur die Abgaben von 2008, sondern auch jene von 2009 und 2010 rückzuerstatten. Sie erhalten damit im nächsten Jahr 81.60 Franken, pro Monat sind das neu 6.80 Franken.

www.umwelt-schweiz.ch/co2-abgabe
www.umwelt-schweiz.ch/voc

Moove Sympany Snow Series 2010 Es geht wieder los!

Jetzt ist sie wieder unterwegs, die Moove Sympany Snow Series. Am 12. Dezember fällt in Laax der Startschuss zur grössten Schweizer Snowboard- und Freeski-Tour. Während der ganzen Saison warten 25 Renntage mit coolen Events der Disziplinen Snowboardcross, Freestyle Snowboard, Freeski und Alpin auf dich!

Wer jetzt Lust bekommen hat, an einem Rennen teilzunehmen, kann sich ab sofort anmelden:
www.snowseries.ch



Kostenparende Versicherungsmodelle – HMO jetzt in der ganzen Deutschschweiz

Während sich alle einig sind, dass uns unsere Gesundheit langsam zu teuer wird, streitet man sich darüber, wer die Verantwortlichen sind. Anstatt Schuldzuweisungen und Diskussionen braucht es Lösungen. Sympany handelt – und baut zum Beispiel das Angebot an HMO-Versicherungsmodellen in der ganzen Schweiz aus.

Sympany setzt auf Managed Care. Dieser Begriff steht für den Grundsatz, dass der gesamte Heilungsprozess aus einer Hand gesteuert wird: Die Versicherten wenden sich bei allen gesundheitlichen Beschwerden immer an ein und dieselbe Fachperson, welche bei Bedarf an einen Spezialisten weiterleitet und die gesamte Behandlung koordiniert. Zu Managed Care gehören die HMO-Praxen (Health Management Organisations). Dies sind Gemeinschaftspraxen, die eine finanzielle Verantwortung für den Erfolg der Behandlung übernehmen, indem sie mit den Versicherern fixe Budgets vereinbaren. So sind alle Beteiligten an einer möglichst guten Behandlung sowie an einer schnellen und nachhaltigen Heilung interessiert. Die Ärzte arbeiten interdisziplinär eng zusammen und vermeiden so unnötige, teure Doppelspurigkeiten. Die Versicherten im HMO-Modell verzichten auf die freie Arztwahl, profitieren aber von einer transparenten, unkomplizierten Behandlung mit dem immer gleichen Ansprechpartner – und von attraktiveren Prämien!

Neue Namen: Centramed und Sanacare

Sympany gehörte zu den Pionieren mit eigenen HMO-Angeboten in Zürich und Basel. Auf das Jahr 2010 hin macht nun Sympany einen weiteren grossen Schritt und dehnt das Netz der HMO-Praxen auf die ganze Deutschschweiz aus.

Neben der Centramed Praxis in Basel (bisher HMO Gesundheitsplan) profitieren Versicherte von Vivao Sympany von folgenden neuen HMO-Standorten:

- Centramed Praxen in Altdorf, Bern, Biel, Luzern, Zug und Riehen (ehemaliges Gemeindespital)
- Sanacare Praxen in Aarau, St. Gallen, Schwyz und Winterthur

www.centramed.ch

Sind Sie am HMO-Angebot von Vivao Sympany interessiert?

Unser Kundendienst berät Sie gerne zu den Voraussetzungen und zu den Einsparmöglichkeiten.

Telefon 0800 455 000, www.vivaoSympany.ch



Gesund werden ohne Grenzen

Ein attraktives Angebot für die Sympany Versicherten der Kantone Basel-Stadt und Basel-Landschaft: Seit 2007 ermöglicht ein grenzüberschreitender Vertrag stationäre Behandlungen in renommierten Kliniken im Schwarzwald. Patientinnen und Patienten profitieren dabei von speziellen Zusatzleistungen.

Möglich macht die grenzüberschreitenden Behandlungen ein Vertrag von Sympany mit dem Landkreis Lörrach und den Basler Spitälern. Nachdem das Pilotprojekt in den vergangenen drei Jahren erfolgreich war, wird es ab 2010 verlängert. Im Schwarzwald und im deutschen Oberrheintal gibt es eine ganze Reihe hervorragender Kliniken für alle Arten von Akuteingriffen und für Rehabilitationsbehandlungen. Vor allem diese wurden in den vergangenen drei Jahren sehr gerne von Patientinnen und Patienten gewählt und auch von Spitälern verschrieben. Denn der Schwarzwald bietet neben der guten medizinischen Behandlung ein hervorragendes Klima und viel Ruhe – ohne dass dabei ein weiterer Weg in Kauf genommen werden muss als bei vergleichbaren schweizerischen Kliniken.

Das Angebot gilt für Sie, wenn Sie in den Kantonen Basel-Stadt oder Basel-Landschaft wohnen und bei Sympany mindestens grundversichert sind. Je nach Versicherungsart profitieren Sie von Zusatzleistungen wie zum Beispiel

- keine Belastung der Franchise
 - Einzelzimmer bei Allgemein-Spitalzusatzversicherung
 - Transport in die Klinik und nach Hause
 - Übernachtung einer Begleitperson zu günstigeren Bedingungen.
- Die Leistungen variieren je nach Klinik und Versicherungsdeckung.

Lassen Sie sich zum Angebot in Deutschland beraten:
Telefon 0800 455 000, www.vivaoSympany.ch/guez



Kinder im Spital – positive Erlebnisse sind wichtig

Mehr noch als Erwachsene reagieren Kinder auf einen Spitalaufenthalt oft mit Unsicherheit und Angst. Spitäler nehmen diese Herausforderung an. Der Verein Kind & Spital arbeitet mit ihnen zusammen und setzt sich für kranke Kinder und deren Eltern ein.

Wer verbirgt sich hinter den grünen Kleidern und den Mundschützen? Wozu sind all die Maschinen und Apparate da? Was passiert, wenn ich eine Spritze bekomme? Was geschieht mit mir während der Operation? Fragen über Fragen. Auf Kinder wirken Spitalaufenthalte oft verunsichernd, manchmal sogar beängstigend. Denn sehr oft können sie Sinn und Zweck eines Eingriffs oder einer Untersuchung nicht begreifen. Oder sie verbinden Spital mit bereits gemachten Erfahrungen von Schmerz und Hilflosigkeit.

Die heutige Medizin kann vielfach auf schmerzhaftes Behandlungen verzichten. Auch Spritzen sind oft nicht mehr nötig – und wenn doch, dann ist der Einstich dank schmerzhemmendem Pflaster kaum noch spürbar. Alle neuen Möglichkeiten können aber den Kindern eine gewisse Urangst vor der Spitalsituation nicht nehmen.

Kinder werden von vielen Seiten mit Bildern und Erzählungen aus dem Spital überhäuft, in der Familie, im Kollegenkreis und

nicht zuletzt in den Medien. Diese Bilder sind aber subjektiv und oft unvollständig oder sogar übertrieben. Um bei einem Kind Vertrauen und Sicherheit zu schaffen, braucht es deshalb vor allem eine alters- und situationsgerechte Information – nicht nur gezielt vor einen Spitalaufenthalt, denn bei einer notfallmässigen Einlieferung bleibt keine Zeit zur Vorbereitung. Viele Kinderspitäler und -abteilungen führen für Familien und Schulen spielerische Angebote zum Kennenlernen durch. Im Universitäts-Kinderspital beider Basel (UKBB) können Kinder zusammen mit ihren Eltern an einem Nachmittag das Spital erkunden. So lassen sie sich zum Beispiel in Ruhe die verschiedenen Geräte im Operationssaal erklären oder schlüpfen auch schon mal in das Kleid einer Operationsschwester.

So wichtig, wie die Eltern bei der Information sind, so wichtig sind sie auch während eines Spitalaufenthalts für die Geborgenheit und das Sicherheitsgefühl ihres Kindes. In praktisch allen Spitälern können Eltern oder andere nahe Bezugspersonen ein Kind begleiten – bis zur Einleitung der Anästhesie vor der Operation und nachher wieder im Aufwachraum.



Ein positives Spitalerlebnis trägt bei Kindern wesentlich zu einem optimalen Heilungsprozess bei. Der Verein Kind & Spital gibt den Eltern dazu folgende Tipps.

Vorbereitung Sprechen Sie mit Kindern über Themen wie Krankheit, Unfall und Spital, auch wenn noch kein direkter Anlass dazu besteht. Ihr Kind sollte wissen, was es bei einem geplanten Spitalaufenthalt erwartet. Informieren Sie Ihr Kind ehrlich.

Spitaleintritt Die ungewohnte Umgebung und die vielen unbekanntenen Gesichter wirken einschüchternd. Bleiben Sie oder eine nahe Bezugsperson beim Kind. Nehmen Sie vertraute Spielsachen, den Kuschelbär oder die Nuscheli-Decke mit. Das vermittelt Geborgenheit.

Begleiten Es ist gut, wenn Ihr Kind weiss, dass es von den Eltern oder einer anderen Bezugsperson begleitet wird. Fast alle Spitäler bieten für Eltern die Möglichkeit, im Zimmer ihrer Kinder zu übernachten. Nicht immer werden Eltern dazu ermutigt, im Spital zu bleiben. Dann müssen Sie diesen Wunsch klar und deutlich äussern.

Unterstützen Hat Ihr Kind Angst und wehrt es sich gegen einen Eingriff, versuchen Sie, ihm mit Geduld, ruhigem Zureden und Ablenkung die Furcht zu nehmen. Nehmen Sie dabei nicht die Position der «anderen» ein: Sie sind seine Vertrauensperson, die ihm in dieser schwierigen Situation beisteht und es tröstet.

Besuche Kinder spüren bei regelmässigen Besuchen den Rückhalt der Familien, von Freunden oder Klassenkameraden. Versuchen Sie, diese wichtigen Kontakte so aufeinander abzustimmen, dass sich Ihr Kind möglichst jeden Tag auf einen Besuch freuen kann. Für Sie sind diese Besuche eine wichtige Gelegenheit, etwas Zeit für sich zu haben.



Spitalpädagogik

Eine kindgerechte Atmosphäre schaffen

Sabine Bütikofer, Spitalpädagogin am Universitäts-Kinderspital beider Basel:

«Das Team der Spitalpädagogik betreut, fördert und unterrichtet hospitalisierte Kinder und Jugendliche alters- und situationsgerecht. Wir erfüllen den Bildungsauftrag einer Kindergärtnerin, Lehrerin, Werklehrerin oder Heilpädagogin im Spital und arbeiten mit den Kindern einzeln oder in Gruppen. Die enge Zusammenarbeit mit Therapie und Pflege ist dabei unabdingbar und Voraussetzung für das Gelingen unserer Arbeit.

Uns ist wichtig, dass wir es mit Kindern zu tun haben, und nicht einfach nur mit Patientinnen und Patienten. Als ausgebildete Pädagoginnen streben wir eine ganzheitliche Betreuung an und fördern individuell. Unser Angebot orientiert sich an den Ressourcen der Kinder. Es soll eine Brücke zum Alltag schaffen und so den Heilungsprozess unterstützen. Wir helfen bei Trennungsängsten, bei belastenden Erlebnissen, bei Schmerzen, aber auch bei Langeweile. Manchmal geschieht dies eher mit Ablenkung, manchmal mit offener und ehrlicher Information. Die Kinder sollen immer wissen, was auf sie zukommt: Schmerzen, schwierige Situationen oder Einschränkungen sollen sie nicht unvorbereitet treffen. Es ist aber auch wichtig, dass sie die positiven Momente, zum Beispiel mit den Kameraden im Zimmer, bewusst wahrnehmen und erleben. Uns geht es darum, eine kindgerechte Atmosphäre zu schaffen, in der sich die Kinder auch gegenseitig Kraft geben.

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern ist für uns selbstverständlich. Wir können sie so in oft schwierigen Situationen beraten, unterstützen oder entlasten.»

www.ukbb.ch



Für die Rechte der kranken Kinder: Verein Kind & Spital

Der Verein Kind & Spital setzt sich für die Rechte von Kindern im Gesundheitswesen ein. Dabei geht es zum einen um die Verbesserung der psychischen und physischen Aufenthaltsbedingungen von Kindern im Spital, andererseits aber auch um das Wohl aller kranken Kinder vor und nach einem Spitalaufenthalt.

Mitglieder sind Eltern, die selbst oder mit ihren Kindern Erfahrungen im Spital gesammelt haben, aber auch Fachleute aus der Pädiatrie sowie gemeinnützige Organisationen und Spitalabteilungen.

In seiner Arbeit stützt sich der Verein auf die Charta für Kinder im Spital, die er im Jahr 1988 zusammen mit seinen europäischen Schwesterorganisationen ausgearbeitet hat.

Link zum Verein, zur Charta und zu weiterführenden Informationen:
www.kindundspital.ch

Wie kinder- freundlich ist Ihr Spital?

Seit 2008 baut der Verein Kind & Spital auf seiner Website die Spitaldatenbank auf. Dort kann verglichen werden, welche Art von kindgerechten und familienorientierten Einrichtungen Spitäler in der Schweiz anbieten. Eltern haben so Gelegenheit, sich vor einem geplanten Eingriff zu informieren, wie und wo Kindern der Spitalaufenthalt leichter fällt.

www.kindundspital.ch

«Ich gehe ins Spital», das Schau.Mal.Buch

Die Regionalgruppe Nordwestschweiz des Vereins Kind & Spital hat am Internationalen Tag des Kindes am 20. November das Malbuch «Ich gehe ins Spital» herausgegeben. Mit ihm können Kinder spielerisch das Spital und die verschiedenen Behandlungen kennen lernen.

Als Versicherte von Sympany können Sie das Malbuch kostenlos bestellen:
redaktion@sympany.ch (bitte Postadresse angeben)





Leistungsvergütung: Darauf können Sie sich verlassen!

«Eigentlich sind wir das Herz von Sympany», sagt Guido Buchmeier, der Leiter des Leistungszentrums Basel, das die Vergütungen an die Versicherten erledigt. Die Aussage wird verständlich, wenn man bedenkt, dass Sympany jährlich nicht weniger als 1,4 Millionen Belege mit viel Fachwissen bearbeitet.

Das Ziel ist klar: Die Versicherten erhalten spätestens zwei Wochen nach Einreichen eines Leistungsbelegs die Rückerstattung gutgeschrieben. «Die Wochenenden sowie die Postzustellung und die Zahlungsauslösung bei der Bank eingerechnet, bleiben uns rund 7 Tage», präzisiert Buchmeier die Vorgabe. Seine etwa 70 Mitarbeitenden sorgen dafür, dass Sympany das Ziel zu rund 95 Prozent einhalten kann.

Nach der Triage beim Eingang werden die Belege gescannt und gespeichert. Ein externer Partner prüft dann bei den Arzt-, Labor- und ambulanten Spitalrechnungen, ob diese bei Sympany überhaupt am richtigen Ort sind. Ist dies der Fall, werden die Daten zur Weiterverarbeitung digitalisiert und materiell geprüft. Rechnungen, die nicht automatisch abgerechnet werden können, sowie Rechnungen für stationäre Aufenthalte und Kuren prüft das Leistungszentrum dann inhaltlich: Ist die

Leistung medizinisch und im Rahmen der Versicherungsdeckung vergütungsberechtigt? In manchen Fällen sind Nachfragen, zum Beispiel bei Ärzten, nötig. Dazu brauchen die Mitarbeitenden nicht nur vertieftes Wissen zum Angebot, sondern auch Kenntnisse der Gesetzesbestimmungen sowie spezialisiertes medizinisches, zahntechnisches, pflegerisches und pharmazeutisches Know-how.

«Bei uns geht es neben der schnellen Auszahlung auch um Qualität», sagt Buchmeier dazu. «Die Kundinnen und Kunden stehen bei uns immer im Mittelpunkt. Sie sollen sich auf uns verlassen können – auf die schnelle Auszahlung, wenn alles klar ist, und auf die sofortige, transparente Information, wenn es noch Abklärungen braucht.»

Haben Sie Fragen zu Ihrer Leistungsvergütung?
Telefon 0800 455 000

Beeindruckende Zahlen

Teilt man die jährlich bei Sympany anfallenden 1,4 Millionen Belege auf die Arbeitsstunden auf, so ergibt das 850 Belege pro Stunde. Seit Sympany die Belege elektronisch bearbeitet, haben sich rund 13 Millionen davon angesammelt. In Papierform könnte man damit einen 1 300 Meter hohen Turm aufstapeln oder 72 Fussballfelder bedecken!

Präventiokurse
zu Weihnachten:
**jetzt Gutscheine
bestellen.**

Auf in den Schnee mit SympanyPräventio.

Buchen Sie jetzt unvergessliche Wintererlebnis-Kurse.

Spezialpreis
CHF 130.-
Normalpreis
160.-



Jib-Days

Technik- und Trickkurs
für Boarder und Skifahrer.

| Tageskurs | *Boarder | **Skifahrer |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Davos | Samstag, 16. Januar 2010* | Samstag, 20. März 2010* |
| | Samstag, 30. Januar 2010** | |
| Flims/Laax | Samstag, 9. Januar 2010* | Samstag, 23. Januar 2010** |
| | Samstag, 13. März 2010* | Samstag, 20. März 2010** |
| Saanenmöser | Samstag, 9. Januar 2010* | Samstag, 30. Januar 2010** |
| Les Diablerets | Samstag, 13. März 2010* | Samstag, 20. März 2010** |

Spezialpreis
CHF 225.-
Normalpreis
270.-



Hundeschlitten

Energiebündel lenken.

| Tageskurs | |
|-----------|-----------------------------|
| Flums | Dienstag, 29. Dezember 2009 |
| | Sonntag, 3. Januar 2010 |
| | Sonntag, 24. Januar 2010 |
| | Sonntag, 14. Februar 2010 |
| | Sonntag, 7. März 2010 |

Spezialpreis
CHF 315.-
Normalpreis
400.-



Schneeschuh-Tour

Schneesauber abseits vom Rummel.

| 2-Tageskurs | |
|-----------------|--|
| Berner Oberland | Samstag, 16. Januar, und Sonntag, 17. Januar 2010 |
| Schächental | Samstag, 9. Januar, und Sonntag, 10. Januar 2010 |
| | Samstag, 13. Februar, und Sonntag, 14. Februar 2010 |

Mehr Infos und Anmeldung

Telefon: 058 262 49 98 | E-Mail: praeventio@sympany.ch

Internet-Buchung: www.sympany.ch/praeventio

 **sympany**
erfrischend anders