

Beispiel eines kostendämpfenden Qualitätsprogramms in der Rehabilitation: Das Schadenmanagement der Suva

Abstract

Die Suva

Die Suva (Schweizerische Unfallversicherungsanstalt) - eine selbständige öffentlich rechtliche Institution - ist die wichtigste Trägerin der obligatorischen Unfallversicherung in der Schweiz. Gut die Hälfte aller Arbeitnehmer der Schweiz (rund 2 Mio. Versicherte) sind bei ihr gegen die Folgen von Unfällen und Berufskrankheiten versichert. Die Suva wird von den Sozialpartnern geführt. Sie ist selbsttragend; sie erhält keine öffentlichen Gelder. Die Suva ist mehr als eine Versicherung: sie vereint Prävention, Versicherung und Rehabilitation (www.suva.ch).

Jährlich melden die Betriebe rund 450 000 Unfälle und Berufskrankheiten der Suva. Dabei führen 70 % der Schadenfälle lediglich zu 5 % der Versicherungskosten. 2 % der gemeldeten Fälle hingegen verursachen fast zwei Drittel der gesamten Versicherungsleistungen. Es handelt sich dabei um komplexe Unfälle mit einem schwierigen Heilungsverlauf.

Schadenmanagement

Ziel der Suva ist, Verunfallten und deren Arbeitgebern ein qualitativ hochstehendes, kundenfreundliches und wirtschaftliches Schadenmanagement zu bieten. Damit alle Beteiligten den grösstmöglichen Nutzen haben, bearbeitet die Suva die Schadenfälle in drei verschiedenen Fallkategorien: Standard-, Normal- und Komplexfälle.

Als Standardfälle gelten Bagatellunfälle ohne Taggeldanspruch sowie Fälle mit kurzfristigem Taggeldanspruch. Bei dieser weit überwiegenden Anzahl der Fälle steht für die Kunden die Entschädigungsfrage im Vordergrund und eine Beratung ist kaum gewünscht. Diese Fälle werden aus wirtschaftlichen Überlegungen mit minimalstem administrativem Aufwand und möglichst automatisiert verarbeitet. Ein wirkungsvolles Schadenmanagement kann hier ohnehin kaum angesetzt werden, da die Schadenmeldungen vielfach erst nach Wiederaufnahme der Arbeit bei der Suva eintreffen.

Normalfälle sind Schadenfälle, bei denen versicherungsrechtliche Probleme zu klären sind, sowie Fälle mit einer Arbeitsunfähigkeit von mehr als acht Wochen, die zu keinen Schwierigkeiten bei der Wiedereingliederung führen und voraussichtlich ohne Dauerschaden abheilen. Durch die persönliche Betreuung der Verunfallten wird die Rückkehr an den angestammten Arbeitsplatz gefördert und Komplexfälle werden vermieden. Dies erfordert unter anderem einen guten Kontakt zu den Arbeitgebern der Verunfallten. Primäre Ansprechpersonen bei Versicherungsfragen sind die Suva-Sachbearbeitenden.

Im Zentrum des Schadenmanagements stehen die Komplexfälle, d.h. Unfälle und Berufskrankheiten mit erschwerter Wiedereingliederung. Ziel ist es, diese kostenintensiven Schadenfälle so früh wie möglich zu erkennen, um schnell mit einer umfassenden und individuellen Beratung und Betreuung der Verunfallten hinsichtlich medizinischer, sozialer und beruflicher Reintegration beginnen zu können. Die Verunfallten werden in enger Zusammenarbeit mit den Case Managern, Komplexschadensspezialisten, Kreisärzten und den eigenen Rehabilitationskliniken der Suva betreut. Je nach Bedarf werden weitere Suva-Experten und externe Spezialisten (z. B. Stellenvermittler) beigezogen. Ausgesprochen wichtig ist auch die Koordination mit anderen Versicherungen wie z. B. mit der Invalidenversicherung.

Schadenmanagement bringt Mehrwert

Kostenzahlen und Kundenbefragungen zeigen, dass die Suva mit der Gliederung ihres Schadenmanagements auf dem richtigen Weg ist. Es bringt sowohl den Verunfallten, deren Arbeitgebern und der Suva Vorteile. Die Anzahl und die Kosten der Neurenten konnten in den letzten Jahren massiv gesenkt und die Zufriedenheit der Verunfallten und deren Arbeitgeber gesteigert werden.

Lic. oec. HSG Felix Weber

Mitglied der Geschäftsleitung

Leiter des Departementes Versicherungsleistungen und Rehabilitation