

Das EGK-Gesundheitsmagazin

Vivere

03
2016



Humor

Wie sich Lachen auf unsere Gesundheit auswirkt 13

Gesundheitsclub

Mit Vituro lustvoll gesund 10

Patientenschützerin

Margrit Kessler über Ärzte, Richter und Krankenkassen 25

Inhalt

06

Simone Niggli-Luder
Meine Reiseversicherung passt sich mir an



20

Ausflug
Kräuterküche unter rauschenden Linden



13

Humor – das Lebenselixier
Haben Sie heute schon gelacht?



22

Bevor es zu spät ist
Präventionsbeitrag soll erhöht werden



25

Und das meint ...
Im Gespräch mit Margrit Kessler, Patientenschützerin

Editorial Liebe Leserin, lieber Leser 03

Meine Versicherung Persönlich – auch am Telefon 04

Meine Versicherung News aus der EGK 08

Meine Versicherung Begleitschreiben sind nicht mehr nötig 12

Mitten im Leben Als Generalistin halte ich die Fäden in der Hand 18

Schul- und Komplementärmedizin Veranstaltungen 24

Kehrseite Lavendelparfait 28

10

Vituro
Werden Sie Ihr eigener
Gesundheitsexperte!



LIEBE LESERIN  LIEBER LESER

Prävention ist wichtig. Vituro hilft dabei.



Es ist schon eine Weile her, dass ich in diesem Magazin ein Projekt angekündigt habe, das mir sehr am Herzen liegt: ein Gesundheits-

club, der allen Schweizerinnen und Schweizern offensteht und auch Sie bei einem gesunden Lebensstil unterstützen soll, der Vergnügen bereitet. Nun ist es so weit, ich darf Ihnen voller Stolz das Projekt Vituro vorstellen. Vituro ist eine interaktive Plattform, die Menschen mit der Vision eines gesunden Lebensstils zusammenbringt und aus Überzeugung ein lustvolles und bewusstes Gesundheitsleben fördert. Als EGK-Versicherte sollen Sie ebenfalls von diesem innovativen Projekt profitieren, dessen Stifterin die EGK-Gesundheitskasse ist. Sie profitieren ein Jahr lang von einer kostenlosen Mitgliedschaft, die Ihnen die Tür zu vielen attraktiven Aktivitäten und Angeboten öffnet. Weiteres zu Vituro erfahren Sie ab Seite 10.

Gesundheit hängt aber bei Weitem nicht einfach damit zusammen, wie viel sich ein Mensch bewegt oder wie er sich ernährt.

Gesundheit wird vor allem auch von der eigenen Lebenseinstellung gefördert. Der Volksmund sagt ja, Lachen sei gesund – und davon bin auch ich überzeugt. Deshalb sind wir in dieser Ausgabe diesem Thema nachgegangen und haben Erstaunliches über die Wichtigkeit von Humor in unserem Leben herausgefunden, wie Sie ab Seite 13 dieses Magazins lesen können. Wussten Sie zum Beispiel, dass Humor heute sogar in der Pflege von Betagten und Alzheimer-Patienten eine wichtige Rolle spielt? Und das nicht nur für die Patienten, sondern insbesondere auch für die Pflegerinnen und Pfleger!

Nun wünsche ich Ihnen ganz besonders viel Vergnügen beim Lesen dieser Ausgabe des EGK-Gesundheitsmagazins Vivere

Stefan Kaufmann
Stellvertretender Geschäftsleiter



Persönlich – auch am Telefon

Wenn man ein Unternehmen heute telefonisch erreichen will, wählt man oft nicht mehr nur die Nummer, sondern drückt sich anschliessend durch ein langes Telefonmenü – um schliesslich in einer Warteschleife zu landen. Und so wartet man, das Telefon am Ohr, dabei bräuchte man doch nur schnell eine Auskunft und möchte sich anschliessend wieder anderem widmen.

Bei der EGK-Gesundheitskasse ist das anders. Fünf Mitarbeiterinnen kümmern sich am Hauptsitz in Laufen um die Anruferinnen und Anrufer. Fast alle der Telefonistinnen sind schon seit Jahren bei der EGK, haben zum Teil in unterschiedlichen Abteilungen gearbeitet und kennen das Unternehmen und seine Philosophie in- und auswendig. Jeweils zu zweit betreuen Sonja Gloor, Rosaria Theurillat, Claudia Hänggi, Therese Borer und Rosa Esteriore die Telefonzentrale und sie können sicher sein: Pünktlich ab acht Uhr morgens klingeln die Telefone. Und der letzte Anrufer versucht es sicherlich noch schnell um 17 Uhr, wenn die Telefonistinnen sich schon auf ihren Feierabend freuen.

Jetzt kommt wieder die strengste Zeit des Jahres: Wenn im Herbst die neue Grundversicherungsprämie bekannt gegeben wird, kommen die fünf Telefonistinnen kaum mehr zu den vielen anderen Dingen, um die sie sich neben dem Telefondienst kümmern. Sie sorgen nicht nur dafür, dass Anrufer bei der EGK genau dort landen, wo man sich fachkundig um ihr Anliegen kümmert. Sie sind auch sonst die guten Seelen im Unternehmen: «Wir betreuen auch die

allgemeine Mailadresse der EGK und helfen dem Hausdienst beim Post sortieren, wir versorgen Gäste, die zu Sitzungen oder Besprechungen kommen, mit Getränken und allem, was sie sonst benötigen – und wir nehmen natürlich Besucher in Empfang und helfen ihnen weiter», sagt Sonja Gloor, die seit bald zehn Jahren Teil des Telefenteams der EGK ist.

Denn nicht alle Besucher, die sich beim Empfang im Hauptsitz in Laufen melden, wollen eigentlich hierhin. In Laufen sind die Direktion, die Leistungsabteilungen, das Informatikgebäude und die Agentur über vier verschiedene Standorte verstreut. Da kommt es schon vor, dass Versicherte, die in die Agentur wollten, plötzlich bei der Direktion landen, und Partner, die eine Sitzung mit Geschäftsleiter Reto Flury haben, in den Leistungen. Und manchmal wollen die Gäste eigentlich nur zum Zahnarzt, der einen Stock höher seine Praxis hat. Hier ist jeweils professionelle und schnelle Hilfe gefragt, damit am Schluss niemand verärgert ist.

Zuhören und ruhig bleiben

Das ist nämlich für alle fünf Telefonistinnen die wohl schwierigste Situation: Wenn



«Ich lasse verärgerte Versicherte immer ausreden. Wenn sie spüren, dass man sie ernst nimmt, werden sie meist schnell ruhiger.»

Rosaria Theurillat, Telefonistin

Meine Versicherung Hinter den Kulissen



Die Gesichter hinter den Stimmen. Das Telefonteam der EGK-Gesundheitskasse v.l.n.r.: Rosa Esteriore, Sonja Gloor und Therese Borer (beide stehend), Claudia Hänggi und Rosaria Theurillat (beide sitzend).

sie mit unzufriedenen Kunden zu tun haben. «Es ist auch schon vorgekommen, dass wir am Telefon beschimpft wurden und gar keine Chance hatten, überhaupt etwas zu erwidern», sagt Rosaria Theurillat. In einer solchen Situation ruhig zu bleiben, sei nicht immer einfach, und deshalb stehen direkt neben dem Telefon kleine Informations-Stelen, auf denen die wichtigsten Tipps und Tricks aufgelistet sind, wie man am Telefon auch in unangenehmen Situationen richtig reagiert. «Ich lasse die Versicherten dann ausreden. Wenn sie spüren, dass man ihnen zuhört und sie ernst nimmt, werden sie meist schnell ruhiger», erklärt Rosaria Theurillat ihre eigene Umgangsstrategie.

«Es fällt mir zwar nicht immer ganz leicht, aber ich versuche mir jeweils vor Augen zu führen, dass sich die Person am Telefon gar nicht über mich ärgert, sondern der Grund für die Verärgerung eigentlich ganz woanders liegt», ergänzt Claudia Hänggi. Und wenn genau diesen erzürnten Kunden geholfen werden konnte, komme es durchaus vor, dass sie eine Dankeskarte an die hilfsbereiten Mitarbeiterinnen der Telefonzentrale schicken.

Schlecht verbunden

Weil die EGK-Gesundheitskasse in allen Sprachregionen der Schweiz aktiv ist, müssen die Telefonistinnen mehr können, als am Telefon freundlich und hilfsbereit zu sein. Deutsch, Französisch und Italienisch sprechen sie alle fünf, dazu kommt etwas Englisch, und Claudia Hänggi versteht als Brasilianerin mit Portugiesisch als Muttersprache sogar Rätoromanisch. «Zumindest wenn die Person am anderen Ende der Leitung langsam spricht», sagt sie lachend. Verständnisprobleme gibt es trotzdem hin und wieder. Besonders dann, wenn die Telefonverbindung schlecht ist, man den Namen der Anruferin oder des Anrufers nicht versteht und deshalb mehrmals nachfragen muss, oder wenn man an der Stimme nicht sofort erkennen kann, ob ein Mann oder eine Frau am anderen Ende der Leitung spricht. Wenn man dann das falsche Geschlecht benutze, könne das ganz schön peinlich werden, meint Rosaria Theurillat. Hilfreich sei dagegen immer, wenn die Versicherten am Telefon bereits ihre Versichertenkarte griffbereit hätten. So könne ihr Anliegen viel schneller beantwortet werden.

Dass die EGK-Gesundheitskasse im Gegensatz zu vielen anderen Krankenversicherern kein grosses Callcenter benötigt, hängt mit der Organisation des Kundendienstes zusammen, der so persönlich wie möglich sein soll. «Die Betreuung der Versicherten wird von den neun Agenturen übernommen, die über die ganze Schweiz verteilt sind», sagt Rosa Esteriore. Die meisten Kunden würden daher sowieso direkt dort anrufen. Und wenn sie doch die Nummer des Hauptsitzes wählen, seien sie schnell mit der zuständigen Kundenberaterin oder dem zuständigen Kundenberater verbunden. Denn auf eines können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der EGK verlassen: Dank dem Team der Telefonzentrale landen Anrufe genau dort, wo sie hin sollen.

Tina Hutzli

Die Reiseversicherung, die sich Ihren Bedürf- nissen anpasst

Es ist der Albtraum eines jeden Urlaubers: Man hat sich monatelang auf die verdienten Ferien im Ausland gefreut – und kaum ist man da, wird man plötzlich krank. Wenn Sie dann auch noch zum Arzt müssen, kann das im Ausland richtig teuer werden.

In den EU- und EFTA-Ländern übernimmt die Grundversicherung höchstens die gleichen Kosten wie für die Einwohner des entsprechenden Landes. In allen übrigen Ländern höchstens den doppelten Betrag jener Kosten, die in der Schweiz im Wohnkanton vergütet würden. Gerade in Nord-, Mittel- und Südamerika oder im ostasiatischen Raum, aber auch in bei Schweizern beliebten Ferienländern in Europa und den Mittelmeer-Randstaaten ist das oft nur ein Bruchteil der tatsächlichen Behandlungskosten.

Eine Reiseversicherung schützt Sie genau vor solchen Ereignissen. Ob Krankheit, ein Unfall oder verlorenes Reisegepäck – mit einer Reiseversicherung der EGK und der Allianz Global Assistance sind Sie immer auf der sicheren Seite. Diese Versicherungen lösen die bisherigen Reiseversicherungen der EGK ab und ermöglichen Ihnen maximale Wahlfreiheit: Egal wohin, wie lang und wie oft Sie verreisen, ob Sie alleine unterwegs sind oder als Familie – Sie stellen die für Sie passende Reiseversicherung nach Ihren Bedürfnissen individuell

zusammen –, ob für die Dauer Ihrer Reise oder als Sorglospaket für ein ganzes Jahr.

Behandlung auf der privaten Abteilung
Mit dabei ist immer das Basispaket «Private Medical». Falls Sie im Ausland krank werden oder verunfallen, deckt diese Versicherung die Kosten für Arzt, Spital oder Medikamente, die nicht von der Grundversicherung oder allfälligen Zusatzversicherungen übernommen werden. Im Ausland werden Sie vielfach in Spitälern auf der privaten Abteilung untergebracht und als Privatpatient und Selbstzahler behandelt – unabhängig davon, wie Sie in der Schweiz versichert sind. Das Beste: Sie können diese Zusatzversicherung ohne Gesundheitsprüfung sofort abschliessen.

Zusätzlich zu dieser Heilungskostenversicherung können Sie verschiedene Optionen wählen, auf die Sie während Ihrer Reise Wert legen. Sie können sich vor den Kosten bei einer allfälligen Annullierung Ihrer Reise schützen, falls Sie die Reise zum Beispiel aufgrund von Krankheit, Unfall oder Tod nicht antreten können. Auch falls sich der Zug bei der Fahrt zum Flughafen so stark verspätet, dass Sie Ihren Flug nicht mehr erwischen oder wenn Sie unerwartet arbeitslos werden und Sie die Reise annullieren müssen, bleiben Sie so nicht auf den Kosten sitzen. Als weitere Option können Sie das Reisegepäck versi-



Kolumne



Von EGK-
Botschafterin
Simone Niggli-Luder

Sicher – auch irgendwo im Nirgendwo

Als meine ältere Tochter Malin geboren wurde, war ich noch als Profi im Orientierungslauf aktiv. Ich reiste schon bald wieder viel, im Schlepptau meinen Mann, meine Tochter und meine Eltern, damit ich die Kleine jederzeit gut versorgt wusste. Und ebenfalls mit dabei war immer der Versicherungsnachweis unserer Reiseversicherung.

Wenn man als Sportlerin viel reist, dann erlebt man einiges mit. Auch Krankheitsfälle unter den Kollegen. Und man lernt schnell, dass nicht jedes Land über das gleiche ausgezeichnete Gesundheitssystem verfügt wie die Schweiz. Und dass es andersorts unter Umständen viel, viel teurer ist, sich von einem Arzt oder in einem Spital behandeln zu lassen.

Gerade wenn man mit der Familie unterwegs ist, weiss man nie, was passieren kann. Kinder können von einem Tag auf den anderen krank werden – auch wenn das bei uns zum Glück noch nie wirklich ernsthaft der Fall war. Als unternehmungslustige Familie gibt eine solche Reiseversicherung, wie wir sie jeweils bei der EGK-Gesundheitskasse schnell und einfach bekommen, auch sonst viel Sicherheit. Sollte auf einem Ausflug oder einer Velotour etwas passieren, können wir uns auf unsere Assistance-Deckung verlassen.

Ich bin zwar nicht mehr im Profisport aktiv, trotzdem reisen wir immer noch viel und gerne. Und auch dabei profitieren wir vom Gesundheitsvorsprung, den uns die EGK verschafft.

Nutzen auch Sie Ihren Vorsprung!

Simone Niggli-Luder

Simone Niggli-Luder

chern. Falls mit der Reise alles klappt, am Zielflughafen aber ihr Reisegepäck unaufindbar ist, können Sie notwendige Anschaffungen tätigen (zum Beispiel Kleider, Toilettenartikel usw.).

Rückführung im Notfall

Besonders wertvoll ist auch die Assistance-Option, die Sie in Ihre Reiseversicherung integrieren können. Diese übernimmt Nottransporte ins nächste Spital oder Such- und Bergungskosten, falls ein Wanderausflug mit einem gebrochenen Bein endet. Sollten Sie so ernsthaft krank werden, dass Sie im Reiseland nicht behandelt werden können, übernimmt die Assistance auch die Repatriierung in die Schweiz – sogar wenn Sie dabei durch medizinisches Fachpersonal begleitet werden müssen. Auch Ihre Reisebegleiter werden in einem solchen Fall sicher nach Hause gebracht.

Sorgen Sie jetzt für Ihre nächste Reise vor! Alle nötigen Informationen zur Reiseversicherung der EGK-Gesundheitskasse erhalten Sie entweder auf Ihrer Agentur oder auf unserer Website unter: www.egk.ch/reiseversicherung.

Erwin Schröter

News aus der EGK

Bleiben Sie auf dem neusten Stand! Wir versorgen Sie regelmässig mit den wichtigsten Neuigkeiten über die EGK-Gesundheitskasse, das Krankenversicherungssystem und das Gesundheitswesen.

EGK-KTI: Sicherheit, wo man sie braucht

Die EGK-Gesundheitskasse ist darauf bedacht, ihr Produktangebot stetig zu prüfen und auszubauen, wo es ihren Versicherten dienen kann. Wenn man weiss, dass in neun von zehn Invaliditätsfällen die Ursache eine Erkrankung ist, stellt unsere neue Kapitalversicherung EGK-KTI (Krankheit – Tod – Invalidität) eine sinnvolle Ergänzung zum bestehenden EGK-UTI dar, das bei einem Unfall wirksam wird. EGK-KTI wird per 1. Januar 2017 angeboten, kann aber jetzt schon abgeschlossen werden. Es richtet sich insbesondere an Studierende, haushaltsführende Personen oder auch selbstständig Erwerbende und Kinder. Neben dem Versicherungsschutz ist ein weiterer Vorteil dieser Kapitalversicherung, dass sie auch in Bankgeschäften als Sicherheit hinterlegt werden kann. EGK-KTI schliesst die Lücke als Überbrückungskapital zu den gesetzlichen Versicherungen (IVG, UVG, BVG, AHV). Mehr zu EGK-KTI erfahren Sie in der nächsten Ausgabe des EGK-Gesundheitsmagazins Vivere oder bei der für Sie zuständigen Agentur.

Klarer im Aufbau, unverändert gut in der Dienstleistung

Die EGK Grundversicherungen AG ist am 1. Juli 2016 in die Fussstapfen der EGK Grundversicherungen getreten, um in einer erheblich vereinfachten Struktur ihr unverändert vielseitiges und attraktives Angebot im Grundversicherungsbereich zu unterbreiten. Die entscheidenden Personen einer Versicherung, zumal einer obligatorischen Sozialversicherung, sind die Versicherten selbst. Alle Grundversicherten der EGK wurden deshalb Ende April darüber informiert, dass die vormalige Stiftung EGK Grundversicherungen mit der übergeordneten Stiftung EGK-Gesundheitskasse fusioniert und von dieser Stiftung neu die EGK Grundversicherungen AG abgeleitet worden ist. Ein paar wenige Versicherte haben sich zu dieser Umwandlung geäussert, weil für sie nicht auf den ersten Blick verständlich war, dass man die juristische Form einer Aktiengesellschaft gewählt hat. Gemeinhin herrscht ja die Auffassung: Aktiengesellschaften erarbeiten Gewinn, der an die Aktionäre zurückfliesst und somit eine lukrative Einnahmequelle darstellt. Ausnahmen gibt es selbstverständlich auch hier.

Nicht gewinnorientiert

Im Bereich der Grundversicherung, für die das Krankenversicherungsaufsichtsgesetz vorgibt, dass Krankenkassen Einrichtungen des privaten oder öffentlichen Rechts sind und keinen Erwerbszweck verfolgen (Art. 2 KVAG), spielt die juristische Form eine eher untergeordnete Rolle. Entscheidend für die EGK-Gesundheitskasse waren zwei Elemente: Einerseits wurde mit der neuen AG die Firmengruppe als Ganzes übersichtlicher (eine Stiftung mit drei Aktiengesellschaften anstelle von zwei Stiftungen, eine davon mit zwei Aktiengesellschaften) und andererseits – und das ist viel entscheidender – änderte sich für die Versicherten nichts: Die Ansprechpartner auf den Agenturen sind dieselben, die Leistungsvergütung für die Versicherten ist dieselbe und der Anspruch der EGK, eine optimale Dienstleistungsqualität zu bieten, ist unverändert hoch.



Neuigkeiten aus unseren Agenturen

Zum 1. Mai 2016 hat Dominique Herr die Regionenleitung der Region West übernommen und damit die Nachfolge von Romain Flury angetreten. Dominique Herr schaut auf eine langjährige Erfahrung im Versicherungsbereich zurück und war seit 2007 als Leiter der Agentur Basel für die EGK-Gesundheitskasse tätig.

Im Zuge dieses Leitungswechsels wird die Agentur Basel per Ende August mit der geografisch nahe gelegenen Agentur Laufen (BL) zusammengelegt. Zudem können sich Baslerinnen und Basler nach Wunsch von Ihrem Aussendienstmitarbeiter zu Hause beraten lassen. Die Leitung der zusammengeschlossenen Agentur beider Basel hat die bisherige Leiterin der Agentur Laufen, Ruth Joseph übernommen. Alle betroffenen Versicherten wurden frühzeitig direkt informiert.



Neue Zahlungsverbindung der EGK

Seit April 2016 verfügt die EGK-Gesundheitskasse aufgrund der Umstellung auf die Swiss Health Plattform SHP über eine neue Zahlungsverbindung. Damit Ihnen keine Unannehmlichkeiten entstehen, bitten wir Sie deshalb, zukünftig nur noch den originalen Einzahlungsschein mit dem neuen Postkonto 01-97521-9 zu verwenden. Das bisherige, alte Postkonto wurde per Mitte Juni 2016 aufgehoben. Ihre Überweisungen werden seit diesem Zeitpunkt von der PostFinance nicht mehr verbucht.

Wenn Sie die Daten auf dem Einzahlungsschein nicht für jede Prämienrechnung erneut in Ihr E-Banking eintippen möchten, bieten wir die Möglichkeit an, diese per Lastschriftverfahren zu bezahlen. Das Antragsformular und alle nötigen Informationen hierzu finden Sie unter www.egk.ch/service/zahlungsmoeglichkeiten oder Sie können die Unterlagen per Telefon bei Ihrer zuständigen Agentur anfordern.

Seit Anfang April 2016 bietet die EGK-Gesundheitskasse zudem die Bezahlung der Prämien- und Leistungsrechnungen per E-Rechnung an. E-Rechnungen eignen sich vor allem für Personen, die ihre Rechnungen bereits per E-Banking bezahlen oder bisher einen Dauerauftrag eingerichtet hatten.

Vituro verändert Ihr Gesundheitsleben

Unsere Gesellschaft steht vor einer grossen Herausforderung: Die vorherrschenden Lebensstile zeigen ihre Folgen erst, wenn es zu spät ist. Was hilft, ist Prävention. Doch es ist eine grosse Kunst, sich lustvoll mit seiner Gesundheit auseinanderzusetzen, denn dies verlangt viel Eigeninitiative.

Die EGK-Gesundheitskasse kann als Krankenversicherer oft erst dann handeln, wenn es bereits zu spät ist und nur noch dabei helfen, zu reparieren, was sich noch reparieren lässt. Als Gesundheitskasse möchte die EGK jedoch mehr tun und bereits einen Schritt früher unterstützen können. Deshalb ist auf die Initiative des Baselbieter Krankenversicherers hin Vituro entstanden. Vituro ist eine interaktive Plattform, die Menschen mit der Vision eines gesunden Lebensstils zusammenbringt und aus Überzeugung ein lustvolles und bewusstes Gesundheitsleben fördert.



Werden Sie Ihr eigener Experte!

Vituro hilft Ihnen dabei, Ihr eigener Gesundheitsexperte zu werden. Das interaktive Webportal bietet Ihnen das Wissen, das Sie brauchen, um den individuell passenden Gesundheitsweg zu finden. Deshalb erarbeitet und recherchiert das Vituro-Team laufend neue Berichte und Artikel zu folgenden Präventionsschwerpunkten:

- Bewegung
- Essen und Trinken
- Wohlbefinden
- Schutz und Sicherheit

Dranbleiben (be-)lohnt sich!

Wenn Sie etwas Gutes für Ihre Gesundheit tun, belohnen wir Sie: Auf der gesamten Plattform können Sie mit Ihren Aktivitäten im Portal und Einkäufen im Shop Vituro sammeln. Vituro-Mitglieder können sich mit diesen Punkten weitere exklusive Angebote gönnen und profitieren so doppelt.

Von Profis beraten

Vituro legt höchsten Wert auf qualitativ hochwertige und seriöse Angebote nach dem neusten Stand der Wissenschaft. Deshalb wird Vituro von einem hoch qualifizierten Beirat unterstützt:

Prof. Dr. Lukas Zahner, Leitungsmitglied des Departements für Sport, Bewegung und Gesundheit (DSBG) der Universität Basel

Prof. Dr. med. Claudia Witt, Direktorin des Instituts für komplementäre und integrative Medizin am UniversitätsSpital Zürich

Dr. Urs Gruber, Naturheilpraktiker, Gesundheits- und Medizinwissenschaftler

Dr. med. Kurt Mosetter, Arzt und Heilpraktiker, Begründer der Myoreflextherapie

«Es gibt nicht den einen Gesundheits-Lifestyle»



Yannick Schefer, Sie sind der Projektleiter von Vituro. Warum engagieren Sie sich so sehr für dieses Projekt?

Weil ich der Überzeugung bin, dass es grosses Potenzial hat. Gesundheit ist mir ein Anliegen und ein Präventionsprojekt wie dieses mitzugestalten, war immer mein Traum. Mancher mag jetzt sagen, es gebe schon unzählige Präventionsprojekte. Das stimmt zwar, aber viele davon sind sehr einseitig. Die Krebsliga kümmert sich um die Krebsprävention. Die Schweizerische Gesellschaft für Ernährungsfragen spezialisiert. Und stressnostress.ch richtet sich an Arbeitnehmer mit einer zu hohen Belastung.

Was ist denn bei Vituro anders?

Vituro ist einzigartig, weil es die Prävention ganzheitlich angeht und alle Interessierten mit vielfältigen Angeboten dabei unterstützt, ihre Gesundheit eigenverantwortlich zu fördern. Ausserdem versuchen wir mit modernen und interaktiven Elementen, die Neugier, den Spass und die Lust am Gesundheitsleben zu wecken.

Ich habe in meinem Leben sicher zehn Mal mit dem Joggen begonnen und jedes Mal schnell wieder damit aufgehört. Wird es mir mit Vituro also gelingen, endlich dranzubleiben?

Vielleicht. Vielleicht ist aber Joggen für Sie auch einfach nicht das Richtige. Es gibt nicht die eine richtige Sportart, wie es auch nicht den einen richtigen Gesundheits-Lifestyle gibt. Deshalb unterstützen wir unsere Mitglieder auch aktiv dabei, die richtige Aktivität, den passenden Mix für sich zu finden. Sonst ist die Motivation nach ein paar Wochen wieder weg.

Viele Menschen haben Probleme, sich zu mehr Bewegung zu motivieren. Wie hilft Vituro hier?

Vituro belohnt seine Mitglieder für verschiedene Aktivitäten mit Vituri, einem lukrativen Punktesystem. Mit diesen Vituri können sich Mitglieder exklusive Angebote gönnen, die auf andere Art nicht erworben werden können. Vituro macht es den Nutzern zudem leicht, ohne oder mit einfachen Hilfsmitteln etwas für ihre Gesundheit zu tun, ohne dass man an einen Ort oder an eine Zeit gebunden ist. Dabei ist es gar nicht nötig, das gesamte Leben auf einen Schlag umzukrempeln. Schon kleine Veränderungen, die kaum ein Aufwand sind, führen schnell zu einem verbesserten Wohlbefinden. Das motiviert natürlich, mehr zu tun. Und nicht zuletzt soll Vituro eine aktive und vielseitige Community werden, bei der sich die Mitglieder gegenseitig motivieren können.

Das heisst, wenn ich in Zukunft zwei Mal die Woche trainiere, bekomme ich dafür Punkte?

Zu Beginn wird dies noch nicht möglich sein, da wir hierfür noch kein optimales

System gefunden haben. Es ist aber ein Ziel von uns, dass auch Aktivitäten ausserhalb der angebotenen Seminare und Coachings mit Vituri belohnt werden. Vituro soll auch nach den Wünschen und Bedürfnissen der Mitglieder immer weiter ausgebaut und ergänzt werden. Wer mitmacht, hat also auch die Möglichkeit, bei der Entwicklung der Plattform und ihrer Inhalte mitzuwirken.

Interview: Tina Hutzi



Werden Sie Mitglied

Vituro steht allen offen. Mitglieder profitieren jedoch von exklusiven Inhalten und Angeboten, die individuell auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Eine Jahresmitgliedschaft kostet 75 Franken. Da der EGK die Gesundheit Ihrer Versicherten am Herzen liegt, schenken wir Ihnen die Mitgliedschaft bei Vituro bis 31. August 2017. Am besten melden Sie sich noch heute an: www.vituro.ch.



Begleitschreiben sind nicht mehr nötig

Mit der Umstellung auf die Softwarelösung Swiss Health Platform SHP an Ostern 2016 wurde auch die Postverarbeitung bei der EGK-Gesundheitskasse optimiert. Auch unsere Versicherten können mithelfen, die Verarbeitung ihrer Belege zu beschleunigen und zu vereinfachen.

Es ist Ihnen sicherlich bereits aufgefallen: Sie haben von der EGK-Gesundheitskasse keine Adresskleber mit Barcode mehr erhalten. Stattdessen lag dem Vivere 2/2016, das im Mai erschienen ist, ein Adressbogen mit der neuen Adresse unseres Service Centers in Luzern ohne Strichcode bei.

Der Strichcode wurde früher benötigt, um die Belege der versicherten Person zuzuordnen, die sie eingereicht hat. Mit den heutigen technischen Möglichkeiten ist dies nicht mehr nötig: Es gibt mittlerweile spezielle Software, die aufgrund von eingescannten Rückforderungsbelegen, Quittungen oder Verordnungen erkennt, welche versicherte Person diese betreffen und auch, wer der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin ist. Das Couvert wird dabei mitgescannt und zusammen mit allen darin enthaltenen Dokumenten digital an die Leistungsabteilung der EGK übermittelt. Der ganze Ablauf ist selbstverständlich so aufgebaut, dass die höchsten Anforderungen an den Datenschutz erfüllt werden.

Schnellere Verarbeitung

Der Verzicht auf die heute überflüssigen Barcode-Adresskleber, die für jeden Versicherten individuell gedruckt wurden, stellt für die EGK-Gesundheitskasse eine Kosteneinsparung dar, von der auch die Versicherten profitieren. Dadurch, dass die manuelle Zuordnung der eingesandten Dokumente entfällt und diese vollautomatisch dem richtigen Versichertendossier zugeordnet werden, wird auch die Verarbeitung und Abrechnung der Rückforderungsbelege beschleunigt. Bei allen technischen Feinheiten, die uns heute zur Verfügung stehen, können Sie uns die Verarbeitung Ihrer Post zusätzlich erleichtern, indem Sie folgende Punkte beachten:

- Legen Sie Ihren Rückforderungsbelegen und Quittungen bitte kein Begleitschreiben und keine Auflistung der enthaltenen Dokumente bei. Da wir das Couvert mitscannen, erkennen wir auf einen Blick, welche Dokumente Sie uns miteinander zugesendet haben. Ein Begleitschreiben ist nur dann nötig, wenn Sie gleichzeitig eine Adressänderung oder eine Kontoänderung mitteilen wollen.

- Besonders auf Apothekenquittungen oder Kassenzetteln ist oft nicht ersichtlich, welche versicherte Person sie betreffen. Notieren Sie deshalb auf allen Dokumenten, auf denen kein Name und/oder keine Versichertennummer aufgedruckt sind, Vor- und Nachname der versicherten Person oder deren Versichertennummer.
- Senden Sie Ihre Quittungen und Rückforderungsbelege an unser Service Center in Luzern. Dort wird Ihre Post sortiert, eingescannt und in den digitalen Postfächern der zuständigen Abteilung abgelegt.

EGK Services AG
Service Center
Postfach
6009 Luzern

Wir freuen uns, dass wir mit der neuen Technologie unsere Abläufe für Sie optimieren können. Dasselbe gilt für die bereits bestehende Möglichkeit, dass Sie Ihre Abrechnungsbelege mit unserer App «Meine EGK» oder der WebApp «meine.egk.ch» einscannen und direkt an uns übermitteln können.

Patrick Tanner



Humor, das Lebenselixier

Haben Sie heute schon gelacht? Schliesslich geniesst Humor in unserem Kulturkreis einen guten Ruf. Und er ist gesund – das sagt zumindest der Volksmund. Während Unterhaltungshumor in erster Linie amüsieren soll, ist der therapeutische Humor zielgerichtet: Er hilft Menschen in Situationen, in denen sie vermeintlich nicht viel zu lachen haben.

Humor hat viele Gesichter. Er ist der unterhaltsame Charmeur, der augenzwinkernd amüsiert und das Leben freundlicher macht: Wie leicht fühlen wir uns bei einer heiteren Filmkomödie, wie beschwingt während eines geistreichen Komikprogramms, wie vergnügt beim Herumalbern mit Freunden. Humor kann Tabus aufbrechen und befreien. Und bei alledem ist er mal lieblich-zart, dann wieder garstig-rau – will einfach nur unterhalten oder zielgerichtet wirken.

«Humor geht mit Lebenszufriedenheit einher», sagt Dr. Willibald Ruch, Professor für Persönlichkeitspsychologie an der Universität Zürich. Der Humorforscher weiss: «Humor reduziert Stress, er schafft positive Emotionen und intensiviert die Verbindung zwischen den Menschen.» Humor kann aber auch seine hässliche Fratze zeigen: In sarkastischer Form ist er verachtend und verletzend, will Menschen erniedrigen und zu Opfern machen – und entfaltet dabei alles andere als eine gute Wirkung.

Humor, ein wertvolles Gut

«Der gute Ruf, den Humor in unserem Kulturkreis genießt, kommt aus einer Phase, als dieser gezähmt, kultiviert und zu etwas Wertvollem geformt wurde», weiss Willibald Ruch. Besonders im 18. Jahrhundert wurde die Idee gepflegt: Humor soll dem Guten dienen, nicht zum Auslachen, Verspotten und Verschmähen von Aussenseitern missbraucht werden. «Humor wurde damals als eine Tugend definiert, die der Menschlichkeit und Weisheit nahesteht», erklärt der Humorforscher. Mit seinem Team forscht Willibald Ruch an der Universität Zürich vertieft danach, welche guten Effekte Humor in unserer heutigen Gesellschaft haben kann. In einer kürzlich durchgeführten Studie wurden Probanden ge-



«Der Effekt des Lachens hängt davon ab, welche Qualität das Lachen hat, ob es fröhlich, gekünstelt oder gar verachtend ist.»

Dr. Willibald Ruch
Professor für Persönlichkeitspsychologie, Universität Zürich

fragt, ob sie Ereignisse nennen könnten, wo sie auf humorvolle Art gerecht und weise agiert hätten. «Die ersten Resultate zeigen, dass Weisheit und Humanität ganz gut mit Humor kombinierbar sind und Menschen Humor auch in unserer Zeit oft tugendhaft anwenden», sagt Willibald Ruch.

Mit Humor und Weisheit beschäftigt sich auch der Psychotherapeut und Humorexperte Dr. Rolf Dieter Hirsch. Aus seiner Sicht ist die Fähigkeit zu lachen eng mit der Persönlichkeitsentwicklung verknüpft. Er beschreibt den therapeutischen Humorprozesses anhand des Phänomens Lachen in fünf Stufen: von Stufe eins «nicht lachen können», weiter zu «über andere lachen können», «über mich selbst lachen können», «andere dürfen über mich lachen» bis zu Stufe fünf «gemeinsam mit anderen über mich selbst lachen».

Lachen ist gesund. Oder?

Nicht immer ist der Humor Auslöser des Lachens – sei er nun wohlmeinend oder hämisch. Wir lachen auch, wenn wir gekitzelt werden, wenn wir verlegen, hysterisch, nervös sind, wenn wir unter Spannung stehen oder sich diese wieder löst. Der österreichische Kabarettist Heinz Marecek bringt es auf den Punkt: «So wie wir schwitzen, wenn es uns zu heiss ist, lachen wir, wenn sich unser Emotionsapparat überhitzt.» Im Gegensatz zu Humor ist Lachen ein weitgehend körperlicher Akt. Betroffen sind Atmung und Stimme, aber auch die Mimik und die gesamte Körpermotorik. Wer intensiv lacht, kriegt weiche Knie; der Oberkörper bäumt sich auf und wird zurückgeworfen. Lachen ist ein Phänomen, das von einem leichten Lächeln bis zu einem starken Lachen geht. Wobei wir beim heftigen Lachen die Kontrolle über uns verlieren können.

Lachen ist gesund, wenn man dem Volksmund glaubt. Doch ist dem wirklich so? «Was beim Lachen mit uns genau passiert, ist noch nicht endgültig enttarnt», sagt Willibald Ruch. Klar ist: Wer lacht, atmet stossweise aus. Dadurch erhöht sich der Blutdruck, der Herzschlag nimmt zu und der periphere Blutdruck steigt an. Nach dem Lachen entspannen wir uns wieder und spüren einen erhöhten Kreislauf. Ein warmes Gefühl durchflutet uns. «Ein Effekt, der durchaus positiv auf die Gesundheit wirken kann», wie der Psychologe festhält, was aber nicht eindeutig belegt sei. Was die Wissenschaft profund nachgewiesen hat: Nach dem Lachen nehmen wir Menschen Schmerz weniger stark wahr. «Dies könnte für die Ausschüttung von Endorphinen stehen», erklärt Willibald Ruch. Doch sei dies wissenschaftlich ebenso wenig belegt wie die Idee, dass Lachen das Immunsystem verändere.

Und er präzisiert: «Man kann nicht sagen, dass Lachen irgendwelche Effekte hat, wenn man nicht darauf achtet, welche Qualität das Lachen hat.» Bei einer Forschung muss also geklärt sein: War das nun ein fröhliches Lachen oder ein gekünsteltes? Oder war es gar ein verachtendes Auslachen? Diese Komplexität mag ein Grund sein, warum über das Lachen so wenig fundierte Studien bestehen, auch wenn seit einigen Jahren vermehrt zum Thema geforscht wird.

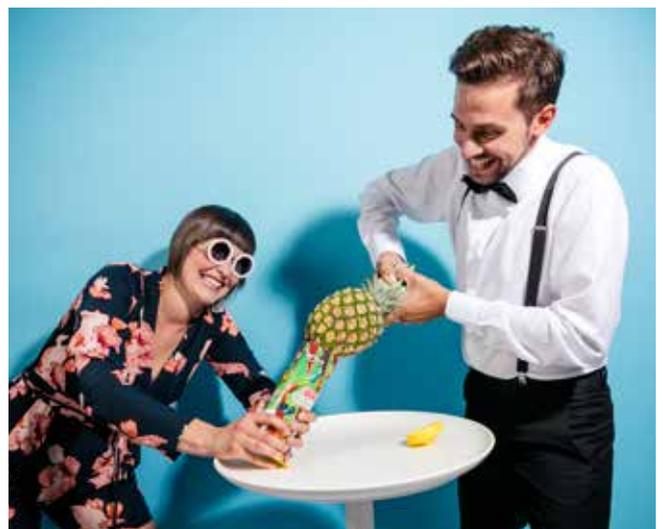
Zielgerichteter Humor als Therapie

Gerade wenn man vermeintlich nichts zu lachen hat, kann Humor besonders hilfreich sein. Darf man dem Sprichwort Glauben schenken, ist Lachen schliesslich die beste Medizin. Kann man Krankheit also gezielt mit Humor therapieren? «Unterhaltungshumor hat die Aufgabe zu amüsieren, was nicht ausschliesst, dass dieser auch therapeutisch wirken kann», sagt Dr. Iren Bischofberger. Was den therapeutischen Humor vom Unterhaltungshumor unterscheidet, sei seine zielgerichtete Form, die auf das Wohl eines

«Nach dem Lachen nehmen wir Schmerzen weniger stark wahr. Warum das so ist, ist, ist wissenschaftlich aber bisher noch nicht belegt.»

Dr. Willibald Ruch

Professor für Persönlichkeitspsychologie, Universität Zürich



Mitten im Leben

Thema

konkreten Menschen bezogen sei und getragen von einer inneren Haltung, präzisiert die Professorin für Pflegewissenschaft an der Kalaidos Fachhochschule, Departement Gesundheit und Verfasserin des Buches «Das kann ja heiter werden», eines Standardwerks für Humor in der Pflege.

Seit über zwanzig Jahren bringen Clowns – basierend auf der Idee des therapeutischen Humors – Kinder in Schweizer Spitälern zum Lachen. Spitalclowns erleichtern den kleinen Patienten ihren Aufenthalt in der Klinik. «Humor bedeutet in diesem Kontext Ablenkung», sagt Iren Bischofberger. So werden die Clowns teilweise auch bei schmerzhaften Untersuchungen beigezogen und bereiten die Kinder mit viel Einfühlungsvermögen spielerisch auf das Prozedere vor. «In einer emotional schwierigen Phase kann dies das Kind und seine Eltern beruhigen sowie auch dem Fachteam die Arbeit erleichtern», weiss die Pflegewissenschaftlerin.

Seit einigen Jahren besuchen speziell ausgebildete Clowns auch betagte, behinderte oder an Demenz erkrankte Menschen. Nach dem Prinzip «Glücksmomente – Humor kennt kein Alter» hat der Verein HumorCare die CareClowns ins Leben gerufen, die sich schweizweit in Alters- und Pflegeheimen engagieren. «Wenn alte Menschen sehen, wie der Clown scheitert und trotzdem immer wieder aufsteht, hat dies auch einen metaphorischen Charakter und kann damit hilfreich sein bei der Bewältigung eigener Gebrechen und Einschränkungen», sagt Iren Bischofberger, Gründungsmitglied von HumorCare. Demente Menschen werden durch Clowns auf einer affektiven, häufig auch körpernahen Ebene angesprochen oder mit Musik, da sie je nach Stadium für Wörter, Begriffe und Witz weniger gut empfänglich sind.

Online-Trainingsprogramm

Im Rahmen der Humorforschung bietet die Universität Zürich ein kostenloses Online-Trainingsprogramm zu positiv-psychologischen Interventionen an, für das noch Teilnehmende gesucht werden. Die Teilnehmenden müssen lediglich während einer Woche pro Abend ca. zehn bis 20 Minuten Zeit frei halten und bereit sein, regelmässig einige Fragebogen zu bearbeiten, um Veränderungen in ihrem Wohlbefinden feststellen zu können. Teilnehmende, die das komplette Programm abschliessen, erhalten eine individuelle Rückmeldung zu ihren Veränderungen im Wohlbefinden im Verlauf der Teilnahme. Weitere Informationen unter: www.staercentraining.ch.

Wissenswertes rund ums Thema Humor

Die Website des Vereins HumorCare enthält viel Wissenswertes rund ums Thema Humor: Sach- und Fachliteratur, neuste Resultate aus der Humorforschung ebenso wie Links von Anbietern verschiedenster Humoraktivitäten. Weitere Informationen unter: www.humorcare.ch.



«Kirche und Militär sind der Meinung, Lachen habe in einer sichtbaren Form keinen Platz gegenüber Sterbenden und Menschen, die leiden.»

Dr. Iren Bischofberger

Professorin für Pflegewissenschaft, Kalaidos Fachhochschule Gesundheit Zürich

Humor im pflegerischen Alltag

Doch nicht nur Clowns pflegen den therapeutischen Umgang mit kranken und alten Menschen. Auch die Pflegenden integrieren vielerorts Humor bewusst in ihre Arbeit. «Humor ist schliesslich ein Alltagsphänomen. Da kann und sollte man nicht warten, bis der Clown alle paar Wochen mal für ein, zwei Stunden vorbeischaudert», sagt Iren Bischofberger. Dabei könnten Clowns wunderbare Kreativitätsförderer sein, weiss die Pflegewissenschaftlerin: «Wer sich als Pflegend der Arbeit der Clowns öffnet, kann viele Ideen mit in den Arbeitsalltag einbeziehen, ohne dabei als Clown auftreten zu müssen.»

Doch welche Art von Humor ist erlaubt? Welche ist passend? Für Iren Bischofberger ist klar: «Erlaubt ist, was dem Patienten guttut.» So sollte mit dem Patienten möglichst jener Humor gelebt werden, der für ihn förderlich ist. «Vorausgesetzt natürlich, dass dieser Humor keine selbstzerstörerischen Züge annimmt.» Die Geschichte der Krankenpflege ist einerseits von der Kirche und andererseits vom Militär geprägt. «In diesem Umfeld herrschte lange die Idee vor, Lachen habe in einer sichtbaren Form keinen Platz gegenüber Sterbenden, Menschen die leiden», erklärt Iren Bischofberger. Von schwerkranken, oft sehr jungen Menschen habe sie aber andere Signale erhalten, erinnert sich die Pflegefachfrau, die in den 1990er-Jahren im Aids-Bereich tätig war. «Humor hatte für diese Menschen in ihrer misslichen, ausweglosen Situation etwas sehr Befreiendes.» Ein Beweis dafür, dass Humor zeitlebens – also auch in ausweglosen Situationen – Lebenselixier bleiben kann.

Ursi Sydler

Vivere 03/2016

Mitten im Leben
Thema



«Als Generalistin halte ich die Fäden in der Hand»

Das Restaurant Libelle in Luzern unterscheidet sich in keiner Weise von einem modernen Restaurant. Denkt man. Bis man die Broschüre liest, die auf den Tischen aufliegt – oder bis man mit Geschäftsführerin Franziska Kramer spricht.



«Ich habe die Arbeit in der Industrie sehr gemocht, obwohl mir das teilweise kurzfristige Denken in der Personalpolitik Mühe bereitet hat.»

Franziska Kramer

In der Libelle an der Maihofstrasse 61 in Luzern arbeiten zwar zehn Gastronomie-Fachleute. Das Restaurant ist aber nicht nur ein gemütlicher Ort zum Essen, Trinken und Sein, sondern auch ein Programm zur Arbeitsintegration. Stellensuchende erhalten dort die Chance, wieder im ersten Arbeitsmarkt Fuss zu fassen. Manche von ihnen haben schon jahrelange Erfahrung in Service oder Küche. Andere wiederum, wie zum Beispiel anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene, waren noch nie in der Gastronomie oder überhaupt in der Schweiz tätig.

Die Libelle-Geschäftsführerin Franziska Kramer selbst hat eigentlich Kindergärtnerin gelernt. Auf diesem Beruf gearbeitet hat die 48-Jährige jedoch nie, es kamen die eigenen Kinder dazwischen. «Zur Gastronomie bin ich über meinen Mann gekom-

men, der selbstständig ein Restaurant geführt hat. Ich war zehn Jahre lang Vollberufsgastronomin und habe die Wirteprüfung gemacht», sagt Franziska Kramer.

Das Profil passte perfekt

Nach einer Weiterbildung im Personalbereich kehrte sie Küche und Gastraum jedoch erstmal den Rücken und arbeitete als Personalleiterin, unter anderem auch in einem Industrieunternehmen. «Ich habe die Arbeit in der Industrie sehr gemocht, obwohl das teilweise kurzfristige Denken und Handeln in der Personalpolitik mir auch Mühe bereitet haben», sagt Franziska Kramer. Dann stiess sie auf ein Inserat des Schweizerischen Arbeiterhilfswerks SAH Zentralschweiz, das eine Geschäftsführerin für das Restaurationsprojekt Libelle suchte: «Das Profil dieser Stelle passte perfekt: Hier kann ich meine Ausbildung in

der Pädagogik mit meinen Erfahrungen in der Personalleitung und in der Gastronomie verbinden», sagt sie. Zur Ergänzung hat sie vor Kurzem zudem eine Weiterbildung in Arbeitsintegration abgeschlossen.

«Das ist für mich ein Traumjob, der sich problemlos mit meiner Familie vereinbaren lässt.» Da Franziska Kramer nämlich nach zwei mittlerweile erwachsenen Kindern noch eine kleine Nachzüglerin bekommen hat, wäre es nicht möglich gewesen, selbstständig einen Gastronomiebetrieb zu führen – zu zeitintensiv. Zu unregelmässig die Arbeitszeiten. «Ich bin die Generalistin, die die Fäden zusammenhält. Und mir stehen Spezialisten und Spezialistinnen im Service, in der Küche und bei der Arbeitsintegration zur Seite, auf die ich mich verlassen kann.»

Keine geschützte Werkstatt

Die Libelle, ein Angebot des SAH Zentralschweiz, läuft bis Ende 2016 in der Pilotphase und wird während dieser Zeit durch die Drosos Stiftung unterstützt. Eines stellt Franziska Kramer aber von vornherein klar: Die Libelle ist keine geschützte Werkstatt. Vor dem ersten Arbeitstag haben die angehenden Programm-Mitarbeitenden zwar ein Gespräch mit der Leiterin

Mitten im Leben Porträt



Franziska Kramer kann im Restaurant Libelle an der Maihofstrasse 61 in Luzern nicht nur auf Ihre Gastroerfahrung zurückgreifen, sondern auch auf ihre Ausbildungen in Pädagogik und Personalleitung.

Integration des Projekts. Anschliessend werden sie in den normalen Restaurant-Alltag integriert. «Das ist wichtig, denn die Programm-Mitarbeitenden sollen mit der Realität des ersten Arbeitsmarktes konfrontiert werden. Sie sollen bei uns nicht nur Hilfstätigkeiten ausführen, sondern nach und nach voll im Service oder in der Küche mitarbeiten», sagt Franziska Kramer. Deshalb findet einmal wöchentlich ein Bildungstag mit Gastrofachschulung, wenn nötig Deutschunterricht und – als Unterstützung bei der Stellensuche – Bewerbungstraining statt. Handwerkszeug, das den Weg zu einer Festanstellung ebnen soll: «Wenn jemand Neues zu uns kommt, ist das Ziel, dass er oder sie spätestens nach einem halben Jahr wieder geht.» So lang dauert das Programm höchstens.

Es gibt deshalb viel Personalwechsel in der Libelle: Sobald jemand eine Stelle gefunden hat, kann er oder sie gehen. Und die Vermittlungsquote ist mit über 50 Prozent hoch – auch weil in der Gastronomie, im Gegensatz zu vielen anderen Branchen, noch ungelernete Mitarbeitende gesucht sind. Programm-Mitarbeitende, die das Programm abgebrochen haben, gibt es bisher nur wenige – auch wenn einige nicht ganz freiwillig daran teilnehmen, weil sie durch regionale Arbeitsvermittlungszentren, Sozialdienste oder die Invalidenversicherung zur Teilnahme verpflichtet werden.

Restaurationsteil muss selbsttragend sein

Personen, die am Programm teilnehmen, müssen flexible Arbeitsbereitschaft mitbringen. Sie müssen zumindest elementare Deutschkenntnisse haben, pünktlich und verlässlich sein. «Es gibt viele Beschäftigungsprogramme, bei denen es vor allem um eine Tagesstruktur geht. Bei uns ist das nicht so. Wir planen die Einsätze so, wie es jedes normale Restaurant tut. Wenn jemand kurzfristig fehlt, dann merken wir das, weil wir dann schlicht zu wenig Leute sind.» Die Libelle muss nämlich finanziell – losgelöst vom Arbeitsintegrationsprogramm – als Restaurant auf eigenen Füssen stehen. Deshalb sei es manchmal eine Gratwanderung, wie

stark der Fokus auf den beiden Bereichen liegt. «Daran arbeiten wir täglich und richten unser Augenmerk darauf. In der ersten Zeit nach der Eröffnung waren die Programm-Mitarbeitenden zu sehr im Hintergrund», sagt Geschäftsleiterin Franziska Kramer. Dann wiederum haben sich die Gastronomie-Fachleute zu sehr zurückgenommen, wodurch manchmal Fehler passierten. «Dass bei uns nicht nur Gastroprofis arbeiten, darf man an der Qualität des Essens und am Tempo des Mittagsservices nicht merken. Wenn aber Programm-Mitarbeitende nicht detailliert Auskunft über ein Produkt geben können oder nicht in fließendem Deutsch eine Weinempfehlung tätigen können, drücken die Gäste auch ein Auge zu.»

Tina Hutzli

Sie stehen im Mittelpunkt

Liebe EGK-Versicherte, an dieser Stelle geben wir Ihnen Gelegenheit, über Ihren Beruf, Ihr Hobby oder Ihr Engagement für eine gemeinnützige Organisation im sozialen oder naturschützerischen Bereich zu berichten. Wenn wir in einer der nächsten Ausgaben ein Porträt über Sie schreiben dürfen, dann melden Sie sich unverbindlich unter:

Redaktion «Vivere» 061 765 51 11 oder schreiben Sie uns eine E-Mail: vivere@egk.ch.

In dieser Rubrik können wir leider keine Therapieformen vorstellen. Wir bitten um Verständnis.

Kräuterküche unter rauschenden Linden

Anfang des 19. Jahrhunderts stand in Brienz, versteckt zwischen Lindenbäumen, eine kleine Beiz, die bekannt war für saftigen Rehpfeffer und riesige Kuchenstücke. Satt und zufrieden, mochten sich die Gäste hin und wieder am Abend nicht auf den Heimweg machen und suchten sich auf der Heubühne ein Lager für die Nacht.

Wettbewerb

Wir verlosen einmal eine Übernachtung für zwei Personen in einem Themenzimmer im Hotel Lindenhof in Brienz mit 4-Gang-Nachtessen, Oberländer Frühstücksbuffet, freier Nutzung von Hallenbad und Sauna sowie einem Tageseintritt für zwei Personen ins Freilichtmuseum Ballenberg.

Zusätzlich verlosen wir drei Exemplare des Kräuterkochbuchs «Aus meinem Naturgarten» von Brigitte Speck und Christian Fotsch.

Bitte schicken Sie Ihre E-Mail oder Ihre Postkarte mit dem Vermerk «Lindenhof» an:

vivere@egk.ch oder EGK-Gesundheitskasse, Wettbewerb, Brislachstrasse 2, 4242 Laufen. Auch bei E-Mails gilt: Absender nicht vergessen! Einsendeschluss ist der 30. September 2016.
Viel Glück!

Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt, die Gewinner werden direkt benachrichtigt.

Den Lindenhof gibt es noch heute. Doch geschlafen wird mittlerweile in warmen Betten. Das Gefühl, in einer Scheune zu übernachten, kann das Hotel aber bis heute bieten. Individuelle Themenzimmer greifen Sujets auf, die für das Leben in der Bergregion typisch sind. Da gibt es einen Adlerhorst, eine Holzwerkstatt und ein Bauernzimmer, oder eben auch Räume, in denen eine anderswo abgerissene kleine Hütte steht, aus altem Holz und mit viel Geschichte. Doch egal, wie urig die Zimmer wirken, Christian Fotsch und das ganze «Lindenhof»-Team legen viel Wert auf einen erholsamen Schlaf: «Die Matratzen werden spätestens nach fünf Jahren im Einsatz ausgetauscht.»

Erholung bedeutet im Lindenhof in Brienz aber viel mehr, als nur gut schlafen zu können. Wellness ist schon allein die Umgebung. Aus fast allen Fenstern des Hotels und des Restaurants sieht man den Brienzensee grünblau zwischen hohen Berggipfeln glitzern, manchmal sind diese noch im Mai und bereits Ende August vom letzten oder ersten Schnee weiss überpudert. Ein besonderes Highlight ist aber der Park, der dem Lindenhof seinen Namen gab. Auch wenn durch Stürme in den vergangenen Jahren einige der imposanten Linden gefällt wurden, verlocken die ausladenden Bäume, wuchernden Büsche und der blühende Rasen zum Verweilen ein, dazu, im Liegestuhl ein Buch zu lesen oder bei einem Glas Wein ein philosophisches Gespräch zu führen.

Für verwöhnte Gaumen

Sowieso spielt die Kulinarik eine wichtige Rolle im Lindenhof. Im öffentlichen Restaurant wird eine regionale, lokale und geschmacklich hervorragende Kräuterküche gepflegt. Die Kräuter wachsen alle um das Hotel, entweder in einem der beiden Kräutergärten hinter dem Hauptgebäude oder im Park: Im Frühling wird der Bärlauch verarbeitet, der neben den Spazierwegen spriesst, im Sommer werden Lindenblüten gepflückt und ganze Menüs damit kreiert, und die wohl älteste Verveine-Pflanze der Schweiz liefert

Vivere 03/2016

Mitten im Leben Ausflug

Weitere Informationen:

Hotel Lindenhof
Lindenhofweg 15
3855 Brienz
Tel. 033 952 20 30
www.hotel-lindenhof.ch

Spezialangebot für EGK-Versicherte:

Bei einem Aufenthalt im Hotel Lindenhof profitieren Sie von einem Rabatt von 20 Prozent auf die Übernachtung (ausgenommen Pauschalen). Geben Sie lediglich bei der Buchung das Stichwort «EGK-Versicherte/-r» an und weisen Sie beim Einchecken Ihre Versichertenkarte vor.

Ausflugsmöglichkeiten:

Freilichtmuseum Ballenberg,
Museumsstrasse 131, 3858 Hofstetten bei Brienz
Tel. 033 952 10 30, www.ballenberg.ch
Geöffnet vom 15. April 2016 bis 31. Oktober 2016
Täglich von 10 bis 17 Uhr

Brienz Rothorn Bahn,
Hauptstrasse 149, 3855 Brienz
Tel. 033 952 22 22, www.brienz-rothorn-bahn.ch
Fährt vom 4. Juni bis 23. Oktober 2016, bei guter Witterung zusätzliche Fahrtage

Weitere Ausflugs- und Wandermöglichkeiten:
Brienz Tourismus, Hauptstrasse 143, 3855 Brienz
Tel. 033 952 80 80, www.brienz-tourismus.ch



Bilder ganz oben und links: Berühmt ist der Lindenhof nicht nur für seine hervorragende Kräuterküche, sondern auch für seinen Park, der viele Zutaten für diese liefert und zum Entspannen einlädt.

Bild unten: Im Freilichtmuseum Ballenberg erleben die Besucher Architektur und Lebensstil einer längst vergangenen Schweiz.

ihre duftende Zutat für Gerichte, die man nicht so schnell wieder vergisst.

Auch die Umgebung lädt zum Erkunden und Erleben ein. Der Brienersee lockt mit seinem Schaufelraddampfer aus der vorletzten Jahrhundertwende. Auf das Briener Rothorn fährt man während der Sommersaison stilgerecht mit Dampflokomotiven und geniesst dort bei klarer Sicht einen atemberaubenden Rundblick über die Alpen und über die weit entfernten

Landesgrenzen hinaus. Im Freilichtmuseum Ballenberg erlebt man die alpenländische Lebensweise von anno dazumal und im nahen Meiringen können Leseratten auf den Spuren von Sherlock Holmes wandeln. Die Ferien im Berner Oberland – ob kurz oder lang – werden dank der vielen Ausflugsmöglichkeiten für Gäste jeder Generation zu einem unvergesslichen Erlebnis.

Tina Hutzli

Bevor es zu spät ist

Das Schweizer Gesundheitssystem hat vor allem ein Ziel: Kranke zu heilen. Prävention, also die Verhütung von Krankheiten, nimmt dabei nur einen sehr kleinen Teil ein. Jetzt soll der Prämienbeitrag für die allgemeine Krankheitsverhütung auf einen Vorschlag des Innendepartements hin erhöht werden.



«Die Komplementärmedizin bemüht sich um eine ganzheitliche Sichtweise auf den Menschen.»

Hansueli Albonico

Arzt und Präsident der Union Schweizerischer komplementärmedizinischer Ärzteorganisationen

20 Rappen bezahlen jeder Schweizer und jede Schweizerin jeden Monat als Präventionsbeitrag mit ihrer Krankenversicherungsprämie. Eine kleine Zahl. Etwas grösser ist der Gesamtbetrag, der der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz durch diesen monatlichen Beitrag jedes Jahr zur Verfügung steht: etwas mehr als 18 Millionen Franken.

Ein Tropfen auf den heissen Stein im Vergleich dazu, was allein nichtübertragbare chronische Krankheiten das Schweizerische Gesundheitssystem Jahr für Jahr kosten. 80 Prozent der jährlichen Gesundheitskosten – mittlerweile mehr als 70 Milliarden Franken, Tendenz steigend – werden zur Behandlung von nichtübertragbaren Krankheiten aufgewendet, von denen mittlerweile über ein Viertel der Schweizer Bevölkerung direkt betroffen ist. Den grössten Teil davon machen Zivilisationskrankheiten aus, die sich mit einem besseren Lebensstil verhindern liessen: Eine Studie im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) schätzt, dass im Gesundheitswesen 17 Milliarden Franken gespart werden könnten.

Mehr Geld für Gesundheitsförderung

«Investitionen in Prävention und Gesundheitsförderung wirken sich langfristig positiv auf die Entwicklung der Gesundheitskosten aus», sagt denn auch Daniel

Dauwalder vom BAG. Das zeige sich zum Beispiel bei der Sturzprävention: Sturzfälle von Personen im Pensionsalter kosten jährlich 1.4 Milliarden Franken. «Mit einem einzigen vermiedenen Oberschenkelhalsbruch können etwa 15 000 Franken an Spalkkosten gespart werden», rechnet Daniel Dauwalder vor.

In der Pflicht sind hier auch die Krankenversicherer. «Prävention gehört zu den klassischen Aufgaben von Versicherungsgesellschaften», sagt Daniel Dauwalder. Diese vergüteten etwa Impfungen und Vorsorgeuntersuchungen. Die Gesundheitsförderung hingegen, also die Befähigung der Menschen, sich gesund zu verhalten, hat der Gesetzgeber als eine Gemeinschaftsaufgabe definiert. Für diese Aufgabe soll erstmals seit 1996 der Prämienbeitrag zur Prävention von heute 2 Franken 40 im Jahr 2017 auf 3 Franken 60 erhöht und ein Jahr später sogar auf 4 Franken 80 verdoppelt werden.

Dass der Präventionsbeitrag Wirkung zeigt, belegen vor allem die Zahlen aus den Ernährungs- und Bewegungsprojekten der vergangenen zehn Jahre. In diesem Zeitraum konnte der Anteil an übergewichtigen Kindern und Jugendlichen um 2.6 Prozent reduziert werden, bei den Kindergartenkindern waren es sogar vier Prozent. Das ist aber immer noch zu wenig,



Ein gesunder Lebensstil hilft nicht nur, die steigenden Kosten im Gesundheitswesen zu dämpfen. Er sorgt auch dafür, dass wir uns wohlfühlen.

denn nach wie vor ist jedes fünfte Kind übergewichtig oder sogar adipös.

Schaffung von Rahmenbedingungen

Dabei dürfe jedoch nicht vergessen werden, dass wirkungsvolle Gesundheitsförderung und Prävention Menschen nicht einfach vorschreiben, wie sie zu leben hätten, sagt Julie Page, Leiterin des Studiengangs Gesundheitsförderung und Prävention, der im Herbst an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW beginnt. «Vielmehr schaffen sie auch Rahmenbedingungen, die Gesundheit ermöglichen, und befähigen die Menschen, Handlungsspielräume für ihre Gesundheit zu nutzen.» Dies bedeutet auch, dass die Gesundheitsförderung einen gesundheitspolitischen Auftrag hat.

«Wirkungsvolle Gesundheitsförderung schreibt den Menschen nicht einfach vor, was sie zu tun haben.»

Julie Page

Studiengangleiterin Gesundheitsförderung und Prävention an der ZHAW

Handlungsspielräume müssen auch von Akteuren im Gesundheitswesen gezeigt werden. Die Schulmedizin als «Reparaturmedizin» hat hier jedoch einen eher schweren Stand. Patienten kommen in der Regel erst zum Arzt, wenn sie bereits krank sind, die Gesundheitsversorgung fokussiert bisher stark auf Diagnose, Therapie und Versorgung. «Ärzte und andere Personen, die in der Schulmedizin tätig sind, können aber Patienten während der Konsultation auf Möglichkeiten hinweisen, den Alltag gesundheitsfördernder zu gestalten und präventive Aspekte in tägliche Routinen einzubauen», sagt Julie Page.

Ganzheitliche Sicht auf den Patienten

Gesundheitsförderung ist ein weltweites Anliegen. Bereits 1986 legte die WHO in der Ottawa-Charta Ziele und Strategien der Gesundheitsförderung fest und empfahl dabei die Entwicklung eines Versorgungssystems, das den Menschen ganzheitlich betrachten soll. Auch 30 Jahre später ist die Komplementärmedizin in diesem Bereich der Schulmedizin eine Nasenlänge voraus. «Die Komplementärmedizin bemüht sich seit jeher um eine ganzheitliche Sichtweise, wobei der Selbstregulation des Organismus und den Selbstheilungskräften grosse Bedeutung zugemessen wird», sagt Hansueli Albonico, Arzt und Präsident der Union Schweizerischer komplementärmedizinischer

Ärzteorganisationen. Dabei sei die Komplementärmedizin weniger auf die Symptombekämpfung ausgerichtet als auf nachhaltige Gesundheitsförderung – und so schon von ihrem Ansatz her präventiv orientiert.

«Weniger ist mehr» sei deshalb ein Grundsatz komplementärmedizinisch arbeitender Ärzte – und dies laut Hansueli Albonico mit Erfolg: «Zur Behandlung einer Mittelohrentzündung bei Kindern ist zum Beispiel nur selten der Einsatz von Antibiotika nötig. Stattdessen liegt der Schwerpunkt auf Immunstärkung, Entstauung und Entängstigung der ganzen Familie. Damit wird rechtzeitig einer Antibiotika-Karriere vorgebeugt und die Krankenkasse spart viel Geld.» Das gleiche Prinzip lasse sich auch bei der Prävention von Zivilisationskrankheiten wie Bluthochdruck anwenden; die Behandlung erfolge aus komplementärmedizinischer Sicht besser durch Anpassung von Ernährung und körperlicher Bewegung. Trotzdem betont Hansueli Albonico: «Zuweilen sind aber symptomorientierte oder sogar symptomunterdrückende Therapien angezeigt.» Auch schulmedizinische.

Tina Hutzli

Veranstaltungen

EGK-Begegnungen 2016 Menschen, die etwas zu sagen haben

12.09.2016

Petra Weiss
Psychopädie – sich selbst zu Liebe!
Gesundheitskommunikation im Zeitalter des
6. Kondratieff-Zyklus
Aarau AG, KUK Kultur- und Kongresshaus,
Schlossplatz 9

13.09.2016

Petra Weiss
Psychopädie – sich selbst zu Liebe!
Gesundheitskommunikation im Zeitalter des
6. Kondratieff-Zyklus
Thun BE, Hotel Freienhof, Freienhofgasse 3

14.09.2016

Petra Weiss
Psychopädie – sich selbst zu Liebe!
Gesundheitskommunikation im Zeitalter des
6. Kondratieff-Zyklus
Chur GR, Kirchengemeindehaus Titthof,
Tittwiesenstrasse 8

Informationstelefon: 032 623 36 31

Anmeldung: keine

Eintritt: frei

Ab 19.00 Uhr Teedegustation

Beginn Vortrag: 20.00 Uhr

SNE-Akademie 2016

 SNE
Stiftung für Naturheilkunde
und Ernährungsmedizin

08.09.2016

Yvonne Villiger
Humor zahlt sich aus
Solothurn SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

09.09.2016

Ute Blapp
Erholsam schlafen
Solothurn SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

13.09.2016

Luisa Francia
Heil und ganz
Solothurn SO, Altes Spital, Oberer Winkel

14.09.2016

Luisa Francia
Heil und ganz
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

20.09.2016

Anja H. Förster
SoulCollage® – Seelenbilder
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

22.09.2016

Maya Onken
Die richtigen Worte finden
Solothurn SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

23.09.2016

Carmela Sinzig
**Anderen helfen – und immer wieder neu die
eigene Balance finden**
Solothurn SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

27.09.2016

Julia Onken
Schreibseminar
Winterthur ZH, Hotel Banana City,
Schaffhauserstr. 8

29.09.2016

Sibylle Tobler
**Neuanfänge – Veränderungen wagen und
gewinnen**
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

30.09.2016

Heidy Helfenstein
**Progressive Muskelentspannung nach
Jacobson PMR**
Luzern LU, Hotel Cascada, Bundesplatz 18

06. bis 08.10.2016

7. SNE-Symposium
Solothurn SO, Landhaus, Landhausquai 4

18.10.2016

Anja H. Förster
SoulCollage® – Seelenbilder
Bern BE, Sorell Hotel Ador, Laupenstr. 15

19.10.2016

Sibylle Tobler
**Neuanfänge – Veränderungen wagen und
gewinnen**
Bern BE, Sorell Hotel Ador, Laupenstr. 15

25.10.2016

Käthi Vögeli
Körpersprache wirkt
Solothurn SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

26.10.2016

Sibylle Tobler
**Neuanfänge – Veränderungen wagen und
gewinnen**
St. Gallen, Hotel Einstein, Berneggstr. 2

27.10.2016

Ursula Zeindler-Ziegelmüller
In den besten Wechseljahren
Solothurn SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

28.10.2016

Markus Atzenweiler
Unterwegs, aber SICHER! Be streetwise
Winterthur ZH, Sicherheits Arena, Lagerplatz 6

Anmeldung: erforderlich, beschränkte Teilnehmerzahl. Preise, ausführliche Informationen und weitere Seminare gemäss vollständigem Programm. Verlangen Sie das Programm Seminare & Workshops 2016: SNE, Solothurn – Telefon 032 626 31 13 oder www.stiftung-sne.ch

«Patienten haben in der Schweiz keine Rechte»

Als Intensivpflegefachfrau im Kantonsspital St. Gallen erlebte Margrit Kessler immer wieder, wie machtlos Patienten dem Gesundheitswesen und dem Rechtssystem ausgeliefert sind, wenn etwas schief läuft. Als Patientenschützerin versucht sie das seit 20 Jahren zu ändern. Ein Kampf gegen Windmühlen?

Frau Kessler, worüber haben Sie sich beruflich in der vergangenen Woche am meisten geärgert?

Ich habe mich unglaublich geärgert, dass die Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit des Ständerats nicht bereit ist, auf die KVG-Vorlage «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit» einzutreten. Eine neue Studie zeigt, dass die dritthöchste Todesrate in den USA in den Spitälern wegen Fehlmanagement verzeichnet wird. Wir in der Schweiz sind sicher nicht besser. Dagegen soll nun nicht nur nichts unternommen werden, es werden sogar noch Abstriche gemacht!

Sie kämpfen schon ziemlich lange für die Rechte der Patienten. Was würden Sie am Schweizer Gesundheitssystem ändern?

Ich würde die DRG, also die Fallpauschalen in Spitälern, zurücknehmen. Dagegen hat sich die SPO Patientenschutz immer gewehrt. Wenn man im Gesundheitswesen einen Systemwechsel vornimmt, finden die Ärzte immer einen Dreh, damit sie noch etwas mehr verdienen können. Viele

Pflegefachfrauen, die man am Bett brauchen würde, sitzen nun im Spital im Büro, um zu kodieren, und bei den Krankenkassen, um zu dekodieren. Ein unglaublicher Personal- und Zeitaufwand!

Sie haben selber 20 Jahre lang als Pflegefachfrau gearbeitet und dabei viele Unstimmigkeiten beobachtet. Zeitgleich mit dem Inkrafttreten des KVG haben Sie begonnen, für die SPO zu arbeiten. Wie haben sich das Gesundheitssystem und Ihre Arbeit seither verändert?

Das Gesundheitssystem hat sich enorm verändert. Wir haben seit 1996 eine obligatorische Krankenversicherung, früher war sie freiwillig und das war ein Problem. Während meiner Tätigkeit als Pflegefachfrau habe ich mehr als einmal beobachtet, dass Personen, die arm waren, ihre Versicherung gekündigt hatten, um zu sparen. Als sie dann krank wurden, konnten sie die Behandlung nicht bezahlen. Aber mittlerweile hat man das Obligatorium ja bereits teilweise wieder aufgehoben: Personen, die ihre Prämien nicht bezahlen können, werden nur noch im Notfall behandelt. Damit habe ich Mühe. Wenn man seine Steuern nicht bezahlen kann, darf man schliesslich trotzdem noch auf der Strasse fahren!



Margrit Kessler

Margrit Kessler ist Präsidentin der SPO Patientenschutz. Bevor sie 1996 bei der Stiftung als Beraterin tätig wurde, arbeitete die gelernte Pflegefachfrau am Kantonsspital St. Gallen auf der Intensivstation. Von 2011 bis 2015 sass sie für die grünliberale Partei St. Gallen im Nationalrat. Margrit Kessler lebt mit ihrem Mann, einem Chirurgen, in Altstätten SG und hat vier erwachsene Söhne.



Sie haben vor bald 20 Jahren aufgedeckt, dass ein St. Galler Chirurg ohne Wissen der Patienten an diesen Versuche durchgeführt hat. Sie kämpften sich anschliessend zehn Jahre lang durch einen Rechtsstreit, der paradoxerweise nicht gegen den geständigen Arzt, sondern gegen Sie gerichtet war. Was sagt das über unser Gesundheits- und damit zusammenhängend über unser Rechtssystem und die Patientenrechte aus? Patienten haben in der Schweiz keine Rechte. Das sieht man immer wieder. Schon als Pflegefachfrau wurde ich von einigen Professoren infrage gestellt, weil ich nicht indizierte Eingriffe hinterfragt

habe. Akademiker halten zusammen, auch auf Gerichtsebene. Wenn ich Gerichtsentscheide von Patienten lese, kann ich nur noch den Kopf schütteln. Der schlimmste Fall, den ich je begleitet habe, ist folgender: Ein Onkologe verabreichte 200 Brustkrebspatientinnen eine selbst hergestellte und nie wissenschaftlich getestete Säure. Bei einigen Patientinnen ersetzte der Arzt die adäquate Therapie Tamoxifen mit dieser Säure. Eine Betroffene zog ihren Fall bis vors Bundesgericht. Obwohl dieser Arzt eine nicht bewilligte Studie durchgeführt hatte, wurde er vom Bundesgericht freigesprochen, mit der Begründung, er habe an seine Säure geglaubt.

«Entsteht durch einen Fehler kein Langzeitschaden, kann man rechtlich nichts unternehmen.»

Margrit Kessler

Oft ist Ihre Arbeit nicht ganz so dramatisch wie in diesem Fall. Sie bearbeiten Jahr für Jahr Tausende Anfragen. In wie vielen Fällen können Sie tatsächlich Ungereimtheiten feststellen?

Von den viertausend Anfragen will die Hälfte der Ratsuchenden eine Antwort rund um die Ärzte. Davon glauben 50 Prozent, dass bei ihnen etwas schiefgelaufen ist. Zum Teil handelt es sich um Sorgfaltspflichtverletzungen ohne Langzeitschaden. Rechtlich kann man dann nichts unternehmen. Oft handelt es sich auch um Komplikationen oder Kommunikationsprobleme. Etwa dreihundert Fälle klären wir jährlich im Detail ab. In jenen Fällen, bei denen eine Sorgfaltspflichtverletzung vorliegt, bekommen rund 70 Prozent der Patienten zumindest zum Teil Recht.

Viele Fälle beruhen auf Kommunikationsproblemen. Woran liegt das? Ist die Anspruchshaltung der Patienten zu hoch oder bemühen sich die Ärzte zu wenig, von ihren Patienten verstanden zu werden?

Die Ärzte haben ein Zeitproblem, sie stehen oft unter Druck, nehmen sich zu wenig Zeit und die Patienten getrauen sich nicht, nachzufragen. Wenn es um schwerwiegende Diagnosen geht, raten wir deshalb,

Und das meint... Margrit Kessler, Patientenschützerin



Margrit Kessler hat schon als Pflegefachfrau die Arbeit ihrer Vorgesetzten manchmal infrage gestellt. Deshalb war sie bei einigen Professoren nicht besonders beliebt.

eine Person des Vertrauens zum Arzttermin mitzunehmen. Erhält ein Patient zum Beispiel eine Krebsdiagnose, ist er überfordert. Er kann vorerst gar nichts mehr aufnehmen. Deshalb ist es wichtig, dass so schwierige Gespräche stufenweise geführt werden. Der Arzt muss den Patienten dort abholen, wo er «abgehängt» hat. Diese Aufklärungsgespräche sind für die Ärzte sehr anspruchsvoll.

Wenn es tatsächlich zu einer Sorgfaltpflichtverletzung kommt, wo sehen Sie die Krankenversicherer in der Pflicht?

Die Krankenversicherer sollten eindeutig mehr unternehmen, zum Beispiel mit Produkten, die eine Rechtsschutzversicherung beinhalten. Diese können dem Patienten zu seinem Recht verhelfen. Denn die Patienten kommen nicht ans Ziel, wenn sie keinen spezialisierten Anwalt, der sich mit Arzthaftpflicht auskennt, beauftragen können. Will man vor Gericht einen Schaden von einer halben Million Franken geltend machen, müssen 50 000 Franken im Voraus hinterlegt werden. Die Wahrscheinlichkeit, dass man diese Vorleistung wieder zurückbekommt, ist klein. Das kann man sich nur mit einer Rechtsschutzversicherung leisten. Wenn sich ein Patient über eine sonderbare Arztrechnung beklagt, sollten die Versicherten von der Krankenversicherung unterstützt werden. Wir betreuten eine Patientin, bei der ein Arzt für zwei Operationen 60 000 Franken verlangte. Ein Fantasiepreis! Der Krankenversicherer bezahlte die Hälfte – und liess die Patientin mit dem Rest der Rechnung im Regen stehen. Aus meiner Sicht hätte der Versicherer der Patientin einen Rechtsanwalt zur Seite stellen müssen.

Was beschäftigt Sie bei Beschwerden gegenüber Krankenversicherern besonders oft?

Artikel 71a und b der Krankenversicherungsverordnung: Kostenübernahme von Medikamenten oder Operationsmethoden, die für ein Krankheitsbild nicht zugelassen oder nicht auf der Spezialitätenliste aufgeführt sind. Ob ein Krankenversicherer einen solchen Off-Label-Use bezahlt, ist eine Lotterie. Schwierig ist auch, dass einige Versicherer den Tiers garant (Vorauskasse durch die Versicherten, Anm. d. Red.) bei den Apothekern anwenden. Das ist eine massive Risikoselektion. Patienten mit teuren Medikamenten haben gar keine Chance mehr, bei einer solchen, meist günstigen, Versicherung zu bleiben. Wir haben aktuell den Fall einer Patientin, die im Monat Medikamente im Wert von 6000 Franken benötigt. Die muss sie in der Apotheke selbst bezahlen. Ihre Versicherung zahlt erst drei Monate später zurück und die zuständige Sachbearbeiterin ist nie erreichbar.

Damit die Versicherer keine Risikoselektion mehr machen können, wurde der verfeinerte Risikoausgleich eingeführt. Es scheint, als würden Sie nicht wirklich an diesen glauben?

Das stimmt nicht. Ich unterstütze diesen schon so lange, wie darüber diskutiert wurde. Die Politiker wollten immer noch irgendeine andere Reform damit verknüpfen, weshalb es so lange ging, bis das Volk diesen annehmen konnte. Im Parlament habe ich mich dafür eingesetzt, dass dieser nicht mit weiteren problematischen Anhängseln zur Abstimmung gebracht wurde. Zudem sollten die Werbeanrufe in

der Grundversicherung endlich verboten werden. Diese sind darauf ausgerichtet, junge, gesunde Erwachsene anzuwerben.

Vor zwei Jahren sprachen Sie sich trotzdem sehr klar gegen die Einheitskasse aus, die unter anderem versprochen hat, dass solche Werbeanrufe aufhören würden. Weshalb?

In der Zusatzversicherung würde trotzdem weiterhin telefoniert. Ich habe aber erlebt, wie die Suva die Alleinherrschaft über die Unfallversicherung hatte. Die Patienten sind damals auf die Strasse gegangen, weil sie so schlecht behandelt wurden. Seit die Suva Konkurrenz hat, ist das Problem gelöst. Die Einheitskasse wäre also ein absoluter Irrsinn gewesen, weil genau das passiert wäre. Aus meiner Sicht sollte es nicht mehr als zehn Krankenversicherer geben. Dass man aber zwischen diesen wechseln kann, ist unglaublich wichtig. Bei der Einheitskasse könnte man nur noch den Wohnort wechseln, um vielleicht einen besseren Service zu bekommen.

Interview: Tina Hutzli

Hinweis

Die Ansichten der Gesprächspartnerin in der Rubrik «Und das meint ...» entsprechen nicht notwendigerweise jenen der EGK-Gesundheitskasse.

Schmerz lass nach!

Was gibt es Besseres, als ein kaltes Glacé an einem heissen Sommertag? Unangenehm nur, wenn der Löffel zu gut gefüllt war. Dann kann das schmerzhaft Folgen haben: der sogenannte «Brain-Freeze», das Gefühl, das Gehirn würde gefrieren. Forscher haben nun herausgefunden, dass hinter dem kurzen, stechenden Kopfschmerz ein Blutstau steckt. Um das Gehirn vor Auskühlung zu schützen, fliesst mehr Blut in den Kopf. Dieses kann aber nirgends hin, weshalb der Schmerz entsteht. Da die Blutgefässe zum Schutz vor Schäden sofort verengt werden, lässt der Schmerz aber auch schnell wieder nach.

Quelle: spiegel.de

Duftender Helfer

Wer weiss, vielleicht ist ein Lavendelparfait das perfekte gefrorene Dessert, um den «Brain-Freeze» zu umgehen. Denn Lavendel wird schon seit Jahrhunderten aufgrund seiner entspannenden Wirkung gegen Kopfschmerzen eingesetzt. Man könnte sich also vielleicht, als Alternative zu Tabletten, auch eine erfrischende Lavendel-Limonade zubereiten: einfach 3 Esslöffel getrocknete Lavendelblüten 20 Minuten lang in einem Liter Wasser kochen, weitere zehn Minuten ziehen lassen, den Saft von zwei Zitronen dazupressen, mit Honig süssen und nach dem Auskühlen mit Eiswürfeln geniessen.

Quelle: bessergesundleben.de

Unkeusche Läuse

Lavendel gilt generell als Wundermittel. Hildegard von Bingen bezeichnete ihn als «Muttergotteskraut», das gegen Läuse helfen und von unkeuschen Gelüsten befreien sollte. Lavendel war zudem Lebensretter: Französische Parfümeure, die Lavendel ab dem 13. Jahrhundert einsetzten, erkrankten seltener an Pest und Cholera. Offenbar schützten die antiseptischen, bakteriziden und antiviralen Eigenschaften des Lavendelöls vor der Ansteckung.

Quelle: welt.de



Mehr kulinarische Kräuter-Höhepunkte finden Sie in unserer App «Meine EGK».

Lavendelparfait

**Zutaten für 4 Personen:**

- 1–2 EL Lavendelblüten, Blüten mit Kelch
- 4 EL Zucker
- 3 Eier
- 1 Prise Salz
- 2 dl Rahm

Die Lavendelblüten fein hacken und mit dem Zucker in einem Pfünnchen bei schwacher Hitze leicht erwärmen, damit sich das Lavendelaroma entfalten kann. Die Masse mit einem Esslöffel durch ein Sieb streichen und so die grossen Blütenteile auffangen. Auskühlen lassen.

Eigelb und Eiweiss trennen. Die Eigelbe mit dem Lavendelzucker zu einer cremigen, luftigen Masse aufschlagen. Rahm steif schlagen und unter das Eigelb ziehen. Eiweiss mit dem Salz steif schlagen und unter die Creme ziehen. Die Creme in Portionenförmchen füllen und das Parfait vor dem Servieren zwei bis drei Stunden tiefkühlen.

Än Guete!

Schreiben Sie uns bitte, wenn Sie Ergänzungen oder Einwände zu den im «Vivere» publizierten Texten haben! Die Redaktion freut sich auf Ihre Post, ob als Brief oder E-Mail. **Redaktionsadresse:** EGK-Gesundheitskasse, Redaktion «Vivere», Brislachstrasse 2, 4242 Laufen, vivere@egk.ch.

Impressum: «Vivere» 3/2016. **Herausgeberin:** EGK-Gesundheitskasse, Hauptsitz, Brislachstrasse 2, 4242 Laufen, www.egk.ch. **Verantwortlich:** Ursula Vogt, Bereich Kommunikation. **Gesamtauflage:** 70 000. **Verantwortliche Redaktorin:** Tina Hutzli, Bereich Kommunikation. **Gestaltung:** Ingold Design, Stephan Ingold. **Foto Titelseite:** Marcel A. Mayer. **Fotos Inhalt:** Tina Hutzli, Marcel A. Mayer, Dominik Labhardt, Shutterstock, Freilichtmuseum Ballenberg, Stiftung Careum, Andreas Thumm. Für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos oder Illustrationen übernimmt die Herausgeberin keine Haftung. Die EGK-Gesundheitskasse umfasst die Stiftung EGK-Gesundheitskasse mit den ihr angegliederten Aktiengesellschaften: EGK Grundversicherungen AG (Versicherungsträger der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nach KVG), EGK Privatversicherungen AG (Versicherungsträger der Zusatzversicherungen nach VVG) sowie EGK Services AG.