

SWICA



Gehör

Spontaner Hörsturz: Infarkt im Ohr Seite 3

Hörverlust und Demenz: eine unterschätzte Verbindung Seite 6

Umstrittene Mindestfranchise Seite 10

Veränderung ist der Motor des Fortschritts

Vielleicht haben Sie es bemerkt. Unser Kundenmagazin erstrahlt in einem frischen und modernen Kleid. Im Mittelpunkt des neuen Designs steht Ihr Mehrwert, denn so werden die Informationen besser für Sie zugänglich. Durch neue Elemente werden Sie zudem auf unterhaltsame Weise viel Neues entdecken können.

Manchmal liegt die Kunst aber auch im Weglassen: So werden Sie künftig pro Jahr nur noch drei statt vier Ausgaben des Magazins erhalten. Das erlaubt es uns, den Fokus auf spannende Themen zu richten und das Magazin noch relevanter und gehaltvoller für Sie auszuarbeiten. Die Reduktion auf drei Ausgaben hat aber auch ganz praktische Vorteile: Zum einen halten wir uns damit an unseren Grundsatz der Nachhaltigkeit, zum anderen möchten wir in einer immer hektischer werdenden Welt so Ihre Zeit umso mehr wertschätzen.

Ich wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre.



Dahinden

Dr. Reto Dahinden
CEO

Dossier Gehör

Plötzliche Stille

Nach zwei spontanen Hörstürzen ist Beat Junker mit knapp 40 Jahren nahezu gehörlos.



Seite 3

Dossier Gehör

Hörverlust und Demenz

«Rund acht Prozent der weltweiten Demenzfälle im mittleren Lebensalter werden mit einer unbehandelten Schwerhörigkeit in Verbindung gebracht.» Interview mit Dr. Evelyn Mauch

Seite 6



Dossier Gehör

Hören Frauen besser als Männer?

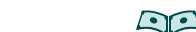
Mythen und Fakten rund um das menschliche Gehör

Seite 8

Debatte

Höhere Mindestfranchise: Befreiungsschlag oder Schnapsidee?

Je höher die Franchise, desto tiefer die Prämie. Wird eine Erhöhung der Mindestfranchise die Prämien also weiter entlasten?



Seite 10

«Ich habe gelernt, meine Bedürfnisse einzufordern»



Nach zwei spontanen Hörstürzen ist Beat Junker mit knapp 40 Jahren nahezu gehörlos. Seinem Motto «Immer das Beste daraus machen!» getreu, holt er sich sein Leben nach und nach zurück. Heute erklimmt er wieder Gipfel und lebt ein fast normales Leben.

von Carmen Hunkeler

Der leidenschaftliche Bergsportler Beat Junker ist gerade im Kaukasus unterwegs. Kurz nach einer Gipfelbesteigung, auf 5600 Metern über Meer, hört er auf dem linken Ohr plötzlich nichts mehr. «Ich dachte, es hätte mit der Höhe zu tun, da mir später auch schwindlig und übel wurde.» Zurück in der Schweiz stellt der Arzt bei dem damals 28-Jährigen allerdings einen Hörsturz fest. Für eine Erfolg versprechende Behandlung ist es zu spät. So muss Beat Junker sich damit abfinden, dass er links annähernd taub bleibt.

Und dann auch das rechte Ohr

Weil er sich dadurch kaum eingeschränkt fühlt, erzählt er fast niemandem davon. Vielmehr macht er wie so häufig in seinem Leben das Beste aus der Situation, arbeitet auch weiterhin als Architekt. Bis das Schicksal knapp elf Jahre später wieder zuschlägt: Wie aus dem Nichts erleidet er in den Ferien auch auf dem rechten Ohr einen Hörsturz. Jetzt hört er gar nichts mehr. «Das war sehr schwierig», erinnert er sich ergriffen, «auf der zwölfstündigen Fahrt nach Hause hörte ich nicht einmal mehr, dass meine Tochter auf dem Rücksitz weinte.»

Kommunikation in der Stille

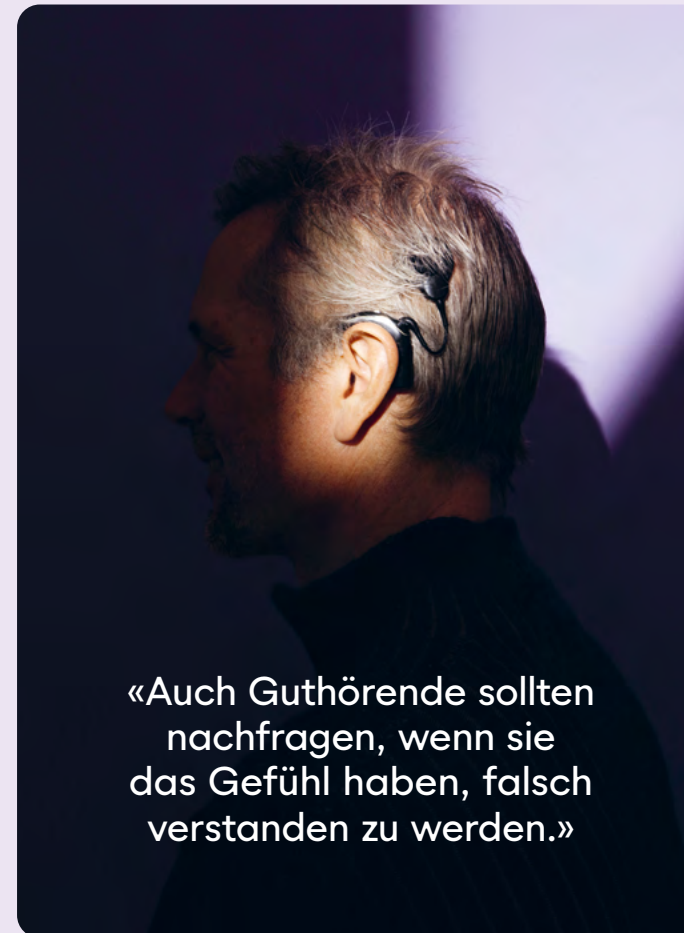
Auch der Austausch mit anderen ist nun erheblich erschwert. Beat Junker kann zwar sprechen, aber es ist ihm sehr unangenehm, weil er sich selbst dabei nicht hören kann. Sein Umfeld muss schriftlich mit ihm kommunizieren. Mal unterstützt dabei die Spracherkennung auf dem Handy, mal schreibt sein Gegenüber auf Zettel. Das ist nicht immer einfach, und auch unangenehme Diskussionen sind so quasi protokolliert: «Wenn ich später zufällig einen Zettel wiederfand, erinnerte es mich an die Auseinandersetzungen», erzählt er bewegt.

Neuanfang mit Hörtraining

Nach drei Monaten wird Beat Junker schliesslich ein Cochlea-Implantat eingesetzt. Auf der rechten Seite trägt er nun ein Hörgerät. Um das Sprachverständnis zu trainieren, absolviert er ein Hörtraining und übt täglich fleissig mit der Tagesschau: Zunächst schaut er sie mit Untertiteln, dann spult er zurück und schaut sie nochmals ohne. «Ich wollte mich nicht mit 40 in eine geschützte Werkstatt zurückziehen und den Rest meines Lebens isoliert darstellen», begründet er seinen starken Antrieb. Weil er zuvor hörend war, muss er das Hören aber nicht komplett neu lernen, sondern kann sich an viele Geräusche erinnern. Weshalb der Architekt die Hörstürze überhaupt erlitten hat, weiss er nicht: «Ich denke, dass sie Spätfolgen einer schweren Hirnhautentzündung im Kindergartenalter waren.»

Von Scham zu Selbstvertrauen

Wie viele Schwerhörige hatte auch der heute 43-Jährige zunächst mit Scham zu kämpfen. «Ich trug zunächst die Haare absichtlich länger, um den Knopf am Ohr zu verstecken», erinnert er sich. Mittlerweile hat er die Haare geschnitten und steht offen zu seiner Schwerhörigkeit. So nehmen die Menschen auch mehr Rücksicht auf ihn. «Ich habe zudem gelernt, meine Bedürfnisse einzufordern, dadurch hat auch mein Selbstvertrauen zugenommen.»



«Auch Guthörende sollten nachfragen, wenn sie das Gefühl haben, falsch verstanden zu werden.»



Gehörlos: Wenn Hände zu Mündern und Augen zu Ohren werden

Fast 1,3 Millionen Menschen in der Schweiz sind hochgradig schwerhörig, davon sind rund 20000 bis 30000 Menschen seit Geburt gehörlos. Hörbehinderte sind in einer Welt von Hörenden mit Kommunikationsbarrieren konfrontiert, die sie spürbar benachteiligen. Die neueste Folge unseres Podcasts nimmt sich dem Thema an.



Scannen Sie jetzt den QR-Code und hören Sie rein.
swica.ch/podcast

Der Technologie ausgeliefert

Seine Raumwahrnehmung ist zwar auch mit Hörgerät und Cochlea-Implantat nicht gut, weil die zwei Geräte unterschiedliche Signale senden. Dafür kann er durch die Kombination der beiden Hörhilfen Gesprächen weitaus besser folgen als andere mit nur einem Cochlea-Implantat. «Wenn das eine oder andere Gerät aussteigt oder ich es ausziehe, fehlt mir mehr als die Hälfte», erklärt er und fügt nachdenklich an: «Ich bin der Technologie komplett ausgeliefert.»

Das holt ihn etwa ein, wenn er morgens vergisst, den Akku der Geräte zu wechseln, und diese später unterwegs ausschalten. Auch wenn er in einer SAC-Hütte übernachten will, muss Beat Junker immer an das Ladegerät und seinen Vibra-Reisewecker denken. Auf der Arbeit ist ihm zudem wichtig, dass er im Büro niemand im Rücken hat.

Denn seine Hörgeräte sind auf Sprache und nach vorne ausgelegt, deshalb erschrickt er leicht, wenn jemand hinter ihm vorbeiläuft.

Aktiv und voller Tatendrang

Ansonsten tut er aber genau dasselbe im Leben wie zuvor. Er geht arbeiten, kümmert sich um seine Familie und ist in der Freizeit sehr aktiv. Auch das Bergsteigen hat er wieder aufgenommen, leitet Bergtouren für Jugendliche. «Aufgrund der Hörstürze habe ich allerdings ein schlechteres Gleichgewichtsgefühl als zuvor, deshalb bin ich in den Bergen defensiver unterwegs.» Manchmal erntet er erstaunte Blicke, wenn er beim Bergsteigen sein Handy zückt, um mit seinem Kletterpartner zu kommunizieren. «Auch hier ist das Handy eines der schnellsten und einfachsten Hilfsmittel», schmunzelt er.

Hörverlust und Demenz: eine unterschätzte Verbindung

Hörverlust ist nicht nur eine lästige Begleiterscheinung des Alterns, sondern kann schwerwiegende Folgen für die geistige Gesundheit haben: Rund acht Prozent der weltweiten Demenzfälle im mittleren Lebensalter werden mit einer unbehandelten Schwerhörigkeit in Verbindung gebracht. Doch wie unterscheiden wir zwischen altersbedingten Hörproblemen und einer beginnenden Demenz? Evelyn Mauch, Neurologin und leitende Ärztin bei santé24, erklärt im Interview, welche Rolle moderne Hilfsmittel wie Hörgeräte oder Cochlea-Implantate spielen und was gegen Schwindel hilft.

von Daniela Gerber



Interview mit
Dr. Evelyn Mauch,
MHBA, Neurologin
und leitende Ärztin
santé24

Wie kann man erkennen, ob Hörschwierigkeiten altersbedingt sind oder bereits eine beginnende Demenz vorliegt?

Es ist in der Tat wichtig, zu unterscheiden, ob jemand an Demenz leidet oder ob es sich nur um eine leichte Einschränkung des Hörvermögens handelt. In einer Magnetresonanztomografie (MRT) des Kopfs kann man degenerative Veränderungen sehen. Eine beginnende Demenz hat aber viele Faktoren und zeigt sich zum Beispiel darin, dass das Kurzzeitgedächtnis eingeschränkt ist oder dass je nachdem auch die räumliche Orientierung nicht mehr so gut ist. Sich in dieser Hinsicht nicht mehr zurechtzufinden, ist jedoch nicht Teil des normalen Alterungsprozesses. Wenn eine Demenz vorliegt und die betroffene Person eine Hörschwäche hat, dann wird man auch einen Zusammenhang herstellen. Anhand des Ausmasses einer Hörschwierigkeit kann man keine Rückschlüsse ziehen, ob sie nur auf den normalen Alterungsprozess zurückzuführen ist oder ob eine Demenz vorliegt.

Würde man also in der Praxis bei einer Person, die offensichtlich starke Hörprobleme hat, nicht automatisch auf Demenz testen?

Nein, nur wenn es andere Anzeichen für eine Demenz gibt, zum Beispiel kognitive Einschränkungen. Aber ich würde jedem älteren Menschen, der das Gefühl hat, schlecht zu hören, empfehlen, sich untersuchen zu lassen. Wenn man zum Beispiel merkt, dass die Oma bei der Familienfeier dem Gespräch akustisch nicht mehr folgen kann, ist eine Hörtest ratsam. Einfach prophylaktisch, um einer möglichen späteren Demenz vorzubeugen. Hörprobleme sind ein Risiko, das oft unterschätzt wird. Viele ältere Menschen denken, dass ein nachlassendes Hörvermögen zum normalen Alterungsprozess gehört. Doch nicht jeder ältere Mensch hört zwangsläufig schlechter.

«Viele ältere Menschen denken, dass ein nachlassendes Hörvermögen zum normalen Alterungsprozess gehört. Doch nicht jeder ältere Mensch hört zwangsläufig schlechter.»

Dr. Evelyn Mauch

Wie funktioniert ein Cochlea-Implantat, das gehörlos geborenen Kindern oder spät ertaubten Menschen mit noch nicht lange bestehendem Hörverlust hilft?

Im Prinzip kann man sich das Cochlea-Implantat wie eine Hörprothese vorstellen, die Sprache und Geräusche in elektrische Impulse umwandelt, um den Hörnerv zu stimulieren. Die Technik besteht aus einem Audioprozessor mit einem Mikrofon, das die Schallsignale der Umgebung aufnimmt. Der Audioprozessor wandelt die Schall-

signale in elektrische Impulsmuster um, die dann durch die Haut an das Implantat gesendet werden. Das Implantat leitet die Impulse an Elektroden in der Hörschnecke (Cochlea) weiter. Der Hörnerv empfängt diese Impulse und leitet sie dann an das Gehirn weiter, quasi als akustisches Ereignis. Es handelt sich also um ein komplexes Zusammenspiel mehrerer physikalischer Schaltkreise.

Ein Hörverlust kann weder durch Medikamente noch durch eine Operation gestoppt werden. Während ein Hörgerät bei einem leichten oder mittleren Hörverlust geeignet sein kann, kommt ein Cochlea-Implantat erst dann zum Einsatz, wenn mit einem «klassischen» Hörgerät nichts mehr auszurichten ist.

Eine Störung des Gleichgewichtsorgans kann Schwindel auslösen. Was genau passiert beim Schwindel?

Grundsätzlich ist es wichtig, zu wissen, woher der Schwindel kommt: vom Kleinhirn oder vom Ohr. Neben dem Hören sind die Ohren auch für das Gleichgewicht zuständig. Wenn der Schwindel vom Kleinhirn kommt, kann es natürlich auch ein Schlaganfall sein. Wir müssen also immer ganz genau unterscheiden, ob es zentrale oder periphere Hörstörungen sind. Bei einem peripheren Schwindel, der vom Innenohr ausgeht, sind immer das Gleichgewichtssystem, die Augen, die Tiefensensibilität und die Propriozeptoren, das sind Sensoren in Muskeln und Gelenken, beteiligt. Bei einem Schwindelanfall erhalten sie alle widersprüchliche Informationen. Mit anderen Worten: Wenn uns schwindelig ist, sehen wir mit den Augen etwas anderes, als uns das Gleichgewichtssystem meldet, und wir nehmen auch noch den Boden anders wahr. Zum Beispiel auf einem schwankenden Schiff oder beim Autofahren. Kurz gesagt: Das, was wir wahrnehmen, und das, was wirklich ist, stimmen aufgrund widersprüchlicher Informationen nicht überein. Das löst Schwindel aus und führt zu einer Fehlinterpretation der Körperhaltung und der Bewegung.



Wer bezahlt mein Hörgerät?

Grundsätzlich wird die Vergütung eines Hörgerätes im Rahmen der Vorgaben der jeweiligen Sozialversicherung (AHV, IV, Unfall- oder Militärversicherung) abgewickelt. Die obligatorische Grundversicherung übernimmt nur Hörgerätekosten, wenn jemand nicht bei der AHV/IV versichert ist. SWICA beteiligt sich aus der Zusatzversicherung mit dem Hilfsmittelbeitrag an Hörgeräten, sofern eine Vergütungspflicht der AHV/IV besteht. Reparatur- und Unterhaltskosten sowie Verbrauchsmaterial sind im Kauf-/Mietpreis inbegriffen und werden nicht zusätzlich übernommen.

Completa Top/Completa Forte	90%	CHF 200.-*
Optima	+90%	CHF 300.-*
Supplementa	+90%	CHF 500.-*

* maximaler Beitrag pro Kalenderjahr



Hier finden Sie weitere Informationen zum Hilfsmittelbeitrag aus den Zusatzversicherungen.

Mythen und Fakten zum Gehör

von Elena Gass



✓ Fakt

400 000 Töne

Unser Gehör ist enorm leistungsstark. Es kann nicht nur zwischen 400 000 Tönen unterscheiden, sondern auch erkennen, aus welcher Richtung ein Geräusch kommt und wie weit die ungefähre Entfernung zur Quelle ist. Zwar funktioniert unser räumliches Hören nicht so gut wie beispielsweise bei Fledermäusen, trotzdem leistet unser Gehörsinn ununterbrochen eine beachtliche Rechenleistung, ohne dass wir uns dessen bewusst sind.

✓ Fakt

Schutz fürs Gehör

Prävention ist der beste Schutz – das gilt auch bei Hörverlust. Bei lauten Umgebungsgeräuschen wie beispielsweise an einem Konzert oder bei einem Feuerwerk sollte man sein Gehör mit Ohrpax oder einem Pamir schützen. Kleiner Tipp: Auch bei Smartphones kann man die Maximallautstärke reduzieren.

✓ Fakt

Hammer, Amboss, Steigbügel

Nein, wir befinden uns nicht in der Werkstatt eines Hufschmids, sondern im menschlichen Ohr! Die etwas seltsam benannten Knochen sind die drei kleinsten, die wir haben. Der aller kleinste, der Steigbügel, wiegt gerade einmal drei bis vier Milligramm. Trotz ihrer geringen Grösse übernehmen die drei eine zentrale Funktion für den Hörvorgang: Sie verstärken die Schallwellen, die vom Trommelfell erzeugt worden sind, und leiten diese weiter an das Innenohr. Ohne diese drei winzigen Knöchelchen könnten wir also gar nichts hören. Wenn sie aus verschiedenen Gründen verkalken, führt dies zu einer zunehmenden Schwerhörigkeit, die man jedoch operativ beheben kann.



✓ Fakt

Hören Frauen besser als Männer?

Was sich wie ein Klischee anhört, hat sich tatsächlich als wahr erwiesen. Diverse Studien haben gezeigt, dass Frauen ein besseres Sprachverständnis haben und ihr Hörvermögen im Alter weniger schnell abnimmt als bei Männern. Ein möglicher Grund dafür könnte das Östrogen sein: Dem weiblichen Geschlechtshormon konnte eine schützende Funktion für die Haarzellen, die im Innenohr für das Hören entscheidend sind, nachgewiesen werden.



× Mythos

Wachsen Ohren ein Leben lang?

Dieser Mythos ist weitverbreitet, stimmt jedoch nicht. Dass viele ältere Menschen grosse Ohren haben, lässt sich nicht abstreiten. Das hat jedoch nichts mit dem Wachstum der Ohren zu tun. Vielmehr liegt es an der Spannkraft der Haut, die über die Jahre abnimmt, wodurch das Gewebe erschlafft und grösser erscheint. Ausserdem wirkt sich die Schwere ein Leben lang auf die Ohrfläppchen aus und zieht sie nach unten, weshalb die Ohren zusätzlich grösser aussehen. Oft wird auch das Gesicht im höheren Alter schmaler und eingefallener, da das Fettgewebe schwindet. Die Proportionen können so zusätzlich ungewohnt erscheinen.

✓ Fakt

Rund um die Uhr

Wir schliessen unsere Augen, wenn wir etwas nicht sehen wollen, oder atmen durch den Mund, wenn etwas unangenehm riecht. Die Ohren können wir jedoch nicht «ausschalten» – wir hören also konstant, auch wenn wir schlafen. Das kann zum Problem werden, besonders bei konstanter Lärmbelastung. Denn Lärm bedeutet für unseren Organismus Stress: Das Herz schlägt schneller, der Blutdruck steigt, Stresshormone werden ausgeschüttet. Lärm kann also Krankheiten des Herz-Kreislauf-Systems begünstigen, und das sogar dann, wenn wir den Lärm im Schlaf gar nicht aktiv als störend empfinden.

Höhere Mindestfranchise: Befreiungsschlag oder Schnapsidee?

Seit 20 Jahren beträgt die Mindestfranchise in der obligatorischen Krankenversicherung unverändert 300 Franken. Nun will das Parlament, dass dieser Betrag regelmässig angepasst wird – eine Idee, die auch der Bundesrat unterstützt. Ob diese Massnahme die Prämien entlastet oder die Gesundheitskosten weiter ansteigen lässt, ist umstritten.

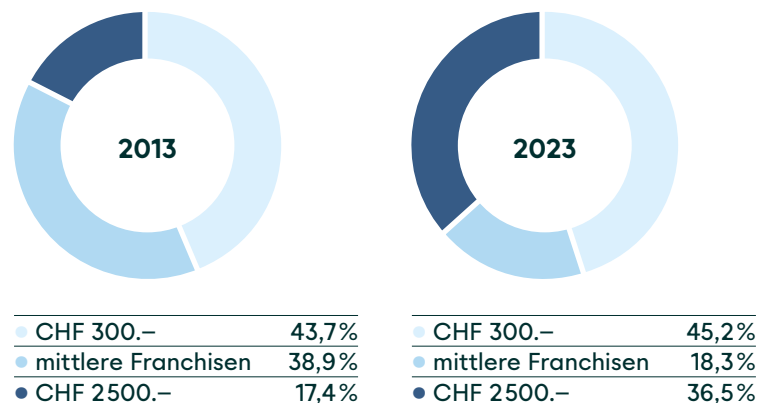
von Rona Bolliger / Oliver Steimann

Wer sich über hohe Krankenversicherungsprämien ärgert, hat einige Möglichkeiten, daran etwas zu ändern. Die wirksamste Massnahme ist eine Erhöhung der Franchise – also jenes Betrags, den man jährlich aus dem eigenen Portemonnaie zahlen muss, bevor die Grundversicherung zum Zug kommt. Je höher die Franchise, desto tiefer die Prämie. Dabei haben Versicherte in der Schweiz die Wahl zwischen sechs Abstufungen: von der Mindestfranchise bei 300 Franken bis zur Höchstfranchise bei 2500 Franken.

Eine tiefe Franchise wählt mit Vorteil, wer erfahrungsgemäss hohe jährliche Gesundheitskosten hat. Oder ist es genau umgekehrt? Lädt eine tiefe Franchise dazu ein, unbedarft Gesundheitsleistungen zu konsumieren? Diese Vermutung steht hinter der politischen Forderung, die Mindestfranchise zu erhöhen, zum Beispiel auf 500 Franken. Die Kompetenz zu einer solchen Anpassung liegt beim Bundesrat, der jedoch seit 2004 keinen Gebrauch davon gemacht hat.

Vertreterinnen der SVP haben im Parlament erfolgreich zwei Motionen eingebracht, die den Bundesrat zum Handeln aufzufordern. Die Mindestfranchise soll künftig regelmässig angepasst werden, um die Eigenverantwortung der Versicherten zu stärken. Beim Bundesrat stösst die Idee auf Zustimmung, während die linken Parteien sie heftig kritisieren. Unter anderem wird befürchtet, dass Personen mit wenig Geld auch in dringenden Fällen auf einen Arztbesuch verzichten, um die Franchise nicht bezahlen zu müssen – wodurch hohe Folgekosten entstehen können. Hingegen dürfte die durchschnittliche Jahresprämie für erwachsene Personen gemäss Berechnungen der Helsana um 160 Franken sinken, wenn die Mindestfranchise auf 500 Franken erhöht wird. Fakt ist: Auch ohne Zutun des Gesetzgebers entscheiden sich immer mehr Menschen für die maximale Franchise von 2500 Franken (siehe Grafik).

Gewählte Franchise unter Erwachsenen
(ab 19 Jahren)



Der Anteil der Versicherten mit Minimalfranchise ist seit 2003 nahezu stabil. Hingegen entscheiden sich immer mehr Menschen für die maximale Franchise, um ihre Prämien tief zu halten. Quelle: BAG

Meinungen



«Die Mindestfranchise von 300 Franken soll nach 20 Jahren den realen Gegebenheiten angepasst werden, um einen weiteren kostendämpfenden Beitrag zu leisten. Mit dieser Anpassung steigern wir die Eigenverantwortung und entlasten die Prämien aller Versicherten.»

Diana Gutjahr
SVP-Nationalrätin



«Angesichts der steigenden Gesundheitskosten ist eine Erhöhung der Mindestfranchise angezeigt. Sie kann einen Beitrag zur Kostendämpfung leisten, da sie die Selbstverantwortung der Patientinnen und Patienten stärkt.»

Regine Sauter
FDP-Nationalrätin



Beiträge zu Kostentreibern im Gesundheitswesen finden Sie in unserem Newsroom [swica.ch/news](https://www.swica.ch/news)



«Die Erhöhung der Mindestfranchise ist eine zusätzliche Kostenabwälzung auf die Versicherten, trifft die Verletzlichsten am stärksten und führt zur Entsolidarisierung, denn insbesondere chronisch Kranke, ältere und ärmere Menschen wählen die Mindestfranchise.»

Barbara Gysi
SP-Nationalrätin



«Die Erhöhung der Mindestfranchise verspricht nur ein geringes Sparpotenzial von etwa sechs Franken pro Monat pro Person. Sollten chronisch Erkrankte deswegen auf medizinisch notwendige Behandlungen verzichten, ist das heikel und kann sehr teuer werden.»

Simon Wieser
Professor für Gesundheitsökonomie

Nomination der SWICA-Delegierten

SWICA gehört ihren Versicherten. Mit der Wahl der Delegierten aus allen Regionen der Schweiz sind ihre Interessen im Unternehmen vertreten.

Die Versicherten von SWICA sind Mitglied des Vereins SWICA Gesundheitsorganisation. Aus ihren Reihen geht die Delegiertenversammlung hervor, die u. a. den Vorstand des Vereins wählt.

Die Amtszeit der jetzigen Delegierten für die Amtsperiode 2021 bis 2025 dauert noch bis am 21. Juni 2025. Für die nächste Amtsperiode von 2026 bis 2028 unterbreitet der Vorstand den Versicherten die Wahlvorschläge aus den Marktregionen gemäss nachstehender Tabelle. Der Vereinsvorstand informiert anlässlich der Delegiertenversammlung vom 21. Juni 2025 über den Wahlausgang.

Marktregion / Delegierte	Nominierungen aus den Marktregionen		
Basel 13	Ballmer Fabienne, Arboldswil Burri Christoph, Lausen Christ Matthias, Arlesheim Friedlin Thomas, Therwil Gogel-Suter Gabriela, Basel	Maass Patricia, Therwil Metzger Lucas, Binningen Moser Elea, Maisprach Renevey Matthias, Zeihen Roth Martin, Basel	Spichty Philipp, Aesch BL Stursberg Ueli, Basel Wenger Tanja, Sissach
Bellinzona 4	Baldi Mattia, Lotallo Caccia Giovanna, Minusio	Klaus Roberto, Tesserete	Garzoni Bianchi Paola, Castagnola
Bern 7	Buntschu Kurt, Belp Gubler Sven, Kehrsatz Hagmann Marc, Bern	Ivanovic Aleksandar, Kerzers Locher Bernhard, Zollbrück	Martel Rudi, Wengen Schertenleib Peter, Busswil
Lausanne 9	Caillet Alain, Renens VD Cappellaro Quillet Antonella, Neuchâtel Charlet Yves, Saint-Sulpice	Fournier Pascal, Alterswil Helbling André, Marly Martinez Robert, Bernex	Schmid Alfred, Saint-Prex Vittoz Yann, Saint-Sulpice Winkelmann Bernhard, Marly
Luzern 4*	Bärtschi Sandrine, Luzern Godel André, Baldegg	Kron Reto, Luzern Mühleis René, Altendorf	Nosetti Raphael, Brunnen
St. Gallen 13	Baumberger Monika, Herisau Deplazes Fabio, Mastrils Dörig Martin, Appenzell Schlatt Kammermann Philipp, Bütschwil Keller Felix, St. Gallen	Keller Manuel, Lüchingen Lehmann Lukas, Gams Majer Urs, Rheineck Nater Roger, Herisau	Schiegg Patrick, Henau Widmer Alex, Gossau Widmer Andreas, Wil Ziegler Daniel, Züberwangen
Winterthur 10	Albano Claudio, Tägerwilen Bosshart Emanuel, Winterthur Hueske Ramona, Kreuzlingen Kärcher Claudia, Wiesendangen	Kienast Adrian, Dinhard Kuster Anwander Iris, Winterthur Muriset Pascal, Stetten	Wagner Erwin, Weinfelden Widler Marc, Roggwil TG Winghardt Patrick, Bottighofen
Zürich 20	Allemann Gabriel, Dällikon Arnold Claude, Maur Audemars Anita, Hinwil Dührkoop Tim, Küsnacht Eberhard Andreas, Bäch SZ Elliscasis Sandra, Wetzikon Fischer Alois, Oberwil-Lieli	Furrer Daniel, Suhr Genna Raffaele, Volketswil Huggler Thomas, Küsnacht Kindermann Rahel, Zürich Mötteli Oliver, Dietikon Nietlispach Meinrad, Horw Paulus Pascal, Zürich	Stammach René, Zürich Steinkat Marc, Erlenbach Strittmatter Hans, Zürich Sutter Annelies, Schinznach Würgler Ruedi, Wittwil Z'Graggen Stefan, Ottenbach

* Überbestand an Delegierten aufgrund Überführung in neue Marktregionen.



Lesertipp

Podcasts: reichlich Stoff für die Ohren

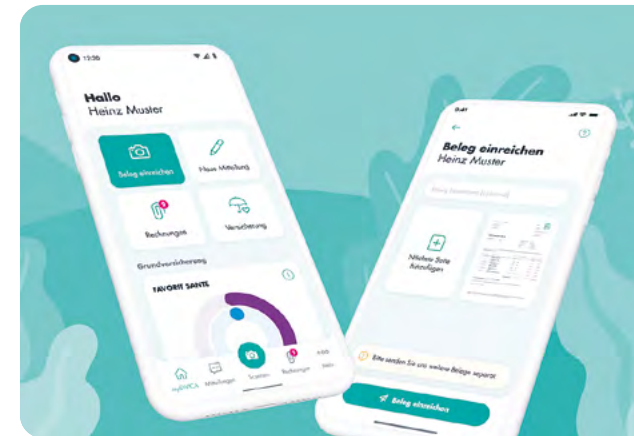
Es gibt so viele davon, doch welche sind wirklich hörenswert? Die Podcast-Welt bietet spannende Unterhaltung und vermittelt viel Wissen. Sie haben uns Ihre Favoriten zugesandt. Weitere Tipps finden Sie in der Online-Version.

«Der Beziehungs- und Paartherapeuten (Beziehungskosmos) mit der Sabine Meyer und Felizitas Ambauen ist schon längst eine Koryphäe unter den Schweizer Podcasts. Dabei diskutieren die Journalistin und die Psycho- und Paartherapeutin alltagsrelevante Themen und ihre Auswirkungen auf Beziehungen. So kann man immer etwas dazulernen und die Mitmenschen dadurch besser verstehen.»

Simone Seibt, Basel

Mitmachen und gewinnen — Tauchen Sie ein in neue Welten, indem Sie genau hinhören und so Ihr Gehör schulen. Was sind Ihre liebsten Klänge und Geräusche im Sommer? Senden Sie jetzt Ihren Tipp per E-Mail mit vollständiger Adresse an kundenmagazin@swica.ch. Wir belohnen jeden ausgewählten Tipp mit 100 Franken! Einsendeschluss ist der 8. April 2025.

Gewinnerinnen und Gewinner werden schriftlich per Post oder E-Mail benachrichtigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Über die Verlosung wird keine Korrespondenz geführt.



mySWICA digital, einfach und sicher

Mit dem mySWICA-Kundenportal und der digitalen mySWICA-App können Kundinnen und Kunden jederzeit sicher auf ihre Dokumente zugreifen und aktuelle Informationen zu Leistungs- oder Prämienabrechnung und Steuerbelege einsehen. Zusätzlich können Rechnungen unkompliziert hochgeladen und der Restbetrag der Franchise schnell und übersichtlich überprüft werden.

Mit mySWICA können unsere Versicherten so direkt und unkompliziert mit SWICA in Kontakt treten. SWICA setzt verstärkt auf den digitalen Versand, um die Kommunikation noch bequemer zu machen – die Umstellung erfolgt schrittweise im laufenden Jahr. [mySWICA.ch](https://www.mySWICA.ch)

SWICA wird schlanker

Die steigenden Gesundheitskosten sind seit Jahren eine der Hauptsorgen der Schweizer Bevölkerung. Eine Trendwende kann nur gelingen, wenn alle Beteiligten mitziehen. Das gilt auch für SWICA. In den vergangenen Monaten wurden interne Prozesse angepasst, um noch effizienter zu werden. In einem zweiten Schritt wird nun die Organisationsstruktur vereinfacht: Die Zahl der Regionaldirektionen wird von acht auf fünf reduziert, die Kernprozesse werden schlanker aufgestellt. So können jährlich rund 50 Millionen Franken an Verwaltungskosten eingespart werden. Für die Versicherten ändert sich nichts. Die Kundenzufriedenheit hat für SWICA weiterhin Priorität.



Spannende Klangerlebnisse für Gross und Klein

In der ganzen Schweiz gibt es klingvolle Momente und spannende Klangwälder oder -wege. Sie schaffen überraschende Hörerlebnisse und es lassen sich dabei neue Aspekte des eigenen Gehörs und spannende Klangkunstwerke entdecken. Ein «gehöriges» Ausflugsziel also für alle Familien, Naturliebhaber, Kunst- und Musikfans, die ihre Seele baumeln lassen wollen und gern etwas Neues erleben möchten. [klangwelt.ch](https://www.klangwelt.ch) / [klangwald.ch](https://www.klangwald.ch)

Daniela Wyss



In dieser Rubrik stellen wir Ihnen Köpfe vor, die vor oder hinter den Kulissen sicherstellen, dass Sie als Kundin oder Kunde den bestmöglichen Service erhalten. Zu ihnen zählt Daniela Wyss. Sie ist Senior Sachbearbeiterin beim Kundenservice 7x24 von SWICA. Die gelernte Drogistin engagiert sich seit 12 Jahren mit viel Herzblut für die Versicherten. Sie ist Mutter von zwei Kindern im Teenageralter.

Ob Fragen zu einem geplanten Spitalaufenthalt oder zu Vorsorgeuntersuchungen, der Kundenservice 7x24 kümmert sich rund um die Uhr um die Anliegen der Versicherten, die via Telefon, E-Mail, Social Media und Chat eintreffen. Letztes Jahr waren es über 150 000 Anrufe ausserhalb der Büroöffnungszeiten – ein neuer Rekord.

Was ist das Reizvolle an der Arbeit im Kundenservice? Der Kundenkontakt und die Abwechslung. Wir sind oft der erste Kontakt für die Versicherten. Effizient und lösungsorientiert auf die Kundenanliegen eingehen, in schwierigen Momenten Kraft geben zu können oder zu spüren, dass ich jemandem ein Lächeln ins Gesicht zaubern kann – das macht diesen Job so besonders. Zudem schätze ich die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Gab es eine Situation, bei der die Hilfe besonders geschätzt wurde? Der Anruf eines werdenden Vaters: Es war Wochenende, seine Frau hatte bereits Wehen, als ihm im Spital plötzlich einfiel, dass er die vom Kundendienst ausgestellte Offerte für die Zusatzversicherung des Babys noch nicht unterschrieben

hatte. Das muss vor der Geburt geschehen, sonst müssen Gesundheitsfragen beantwortet werden. Ich konnte dem jungen Mann die Offerte nochmals mailen und nach der Unterschrift konnte er sich auf die Geburt konzentrieren.

Die Arbeitszeiten im Kundenservice 7x24 sind unregelmässig. Wie kann man da die Batterien wieder aufladen? Ich bewege mich gern an der frischen Luft in der Natur, bin gern mit meiner Familie und Freunden zusammen und schöpfe Kraft aus dem Glauben. Ich integriere verschiedene Entspannungstechniken in meinen Alltag und habe eine Ausbildung als Meditationscoach und bin Hypnose-therapeutin mit eigener Praxis. Das ist für mich ein wunderbarer Ausgleich.

Onlineversion

Lesen Sie alle Inhalte unseres Kundenmagazins jetzt online swica.ch/magazin

Sich persönlich beraten lassen

An einem unserer Standorte: swica.ch/standorte

Rund um die Uhr anrufen santé24 – für telemedizinische Beratung im In- und Ausland
Telefon: +41 44 404 86 86

Kundenservice 7x24 – für Fragen und Meldungen an unseren Kundendienst. Kontaktieren Sie uns per Telefon unter +41 58 800 99 33 oder unter der Telefonnummer der zuständigen Agentur auf Ihrer Versicherungskarte.

Über das Kundenportal kommunizieren

Auf dem mySWICA-Kundenportal die Nachrichtenfunktion anklicken: myswica.ch

Weitere Möglichkeiten für einen Austausch mit uns swica.ch/kontakt



Aktuelle News von SWICA swica.ch/news

Impressum

Das SWICA-Kundenmagazin erscheint dreimal pro Jahr. Herausgeber: SWICA Gesundheitsorganisation, Römerstrasse 37, 8400 Winterthur

Redaktion und Übersetzungen: SWICA
Konzept und Gestaltung: Hej AG, Zürich
Fotografie: Jonas Weibel, Zürich
Illustration: Niels Blaesi, Zürich
Sprachen: DE, FR, IT
Auflage: 425 000 Exemplare
Korrektorat und Druck: Stämpfli Kommunikation, Bern



Das Magazin wird in der Schweiz produziert.



Entspannung inmitten der Walliser Berge

Entspannen Sie im Thermalbadkomplex Bains d'Ovronnaz mit seinen Innen- und Aussenbädern, während Sie das Panorama der umliegenden Berge geniessen. Der Wellnessbereich umfasst zudem eine Sauna und einen Hamam. Der Gutschein für zwei Personen umfasst:

- Zwei Nächte im Studio Nord
- Zutritt zu den Bädern
- Abendessen: Tagesmenü
- 1 Massage pro Person von 50 Minuten: klassische Paarmassage

Mitmachen und gewinnen – Mailen Sie Ihre Kontaktdaten mit dem Betreff «Ovronnaz» an wettbewerb-magazin@swica.ch. Die Gewinnerinnen und Gewinner werden schriftlich per Post oder E-Mail benachrichtigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Über die Verlosung wird keine Korrespondenz geführt. Einsendeschluss ist der 8. April 2025.

Vorteilsangebote für einen gesunden Lebensstil



Allcook Kitchen – Allcook Kitchen beliefert Sie mit hochwertigen, fertig gekochten Mahlzeiten für zu Hause. Als SWICA-Versicherte profitieren Sie bei Allcook Kitchen mit 25 Franken auf Ihre erste Bestellung. swica.ch/allcook

Weitere Vorteilsangebote finden Sie auf: swica.ch/active4life



SmartLife Care AG – Moderne Notruflösungen helfen Seniorinnen und Senioren, ihr Leben selbstbestimmt zu geniessen. Mit Systemen von SmartLife Care ist Hilfe nie weit entfernt. Als SWICA-Versicherte profitieren Sie von 200 Franken Rabatt auf alle Notrufergeräte. swica.ch/smartlifecare



Seeburg Schreinerei – Das grösste Projekt der Seeburg Schreinerinnen und Schreiner ist die «Joh-Kinderwelt»: Die sorgfältig hergestellten Holzspielsachen und Kindermöbel bieten eine kreative und nachhaltige Erlebniswelt für Kinder. Sie erhalten 20 Prozent Rabatt auf das ganze Sortiment, wenn Sie bei SWICA versichert sind. swica.ch/seeburg

So gelingt der Einkauf auf dem Wochenmarkt



Wochenmärkte locken mit regionalen und frischen Produkten.
Doch wie kauft man dort richtig ein? Wertvolle Tipps und
Tricks für einen erfolgreichen Einkauf fernab vom Regal im
Supermarkt zeigt jetzt die Benevita-App.