



REPURPOSEN INTERNE GEBRÄUCH

Aktives Management von Personenschäden in der privaten Unfallversicherung bei der Debeka

Olaf Schwickert
13. November 2023



Agenda

1. Debeka Allgemeine Versicherung
2. Was hebt uns von den Mitbewerbern ab?
3. Wie wird die Neuerung von Kunden und Außendienst angenommen?
4. ServicePlus

1.

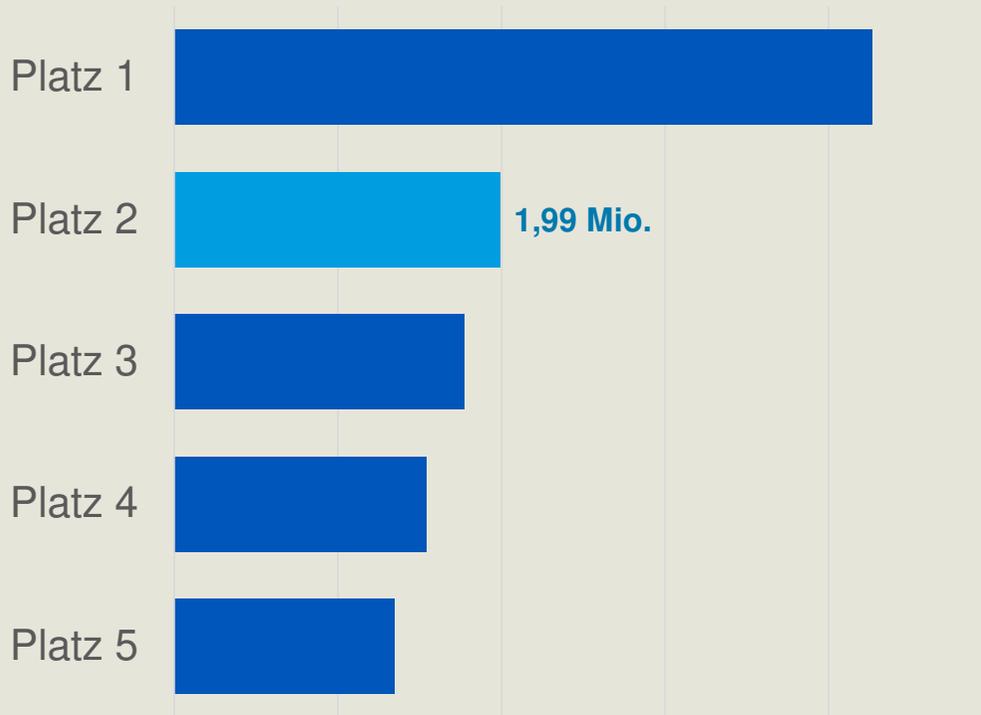
Debeka Allgemeine Versicherung

Stellung im Markt

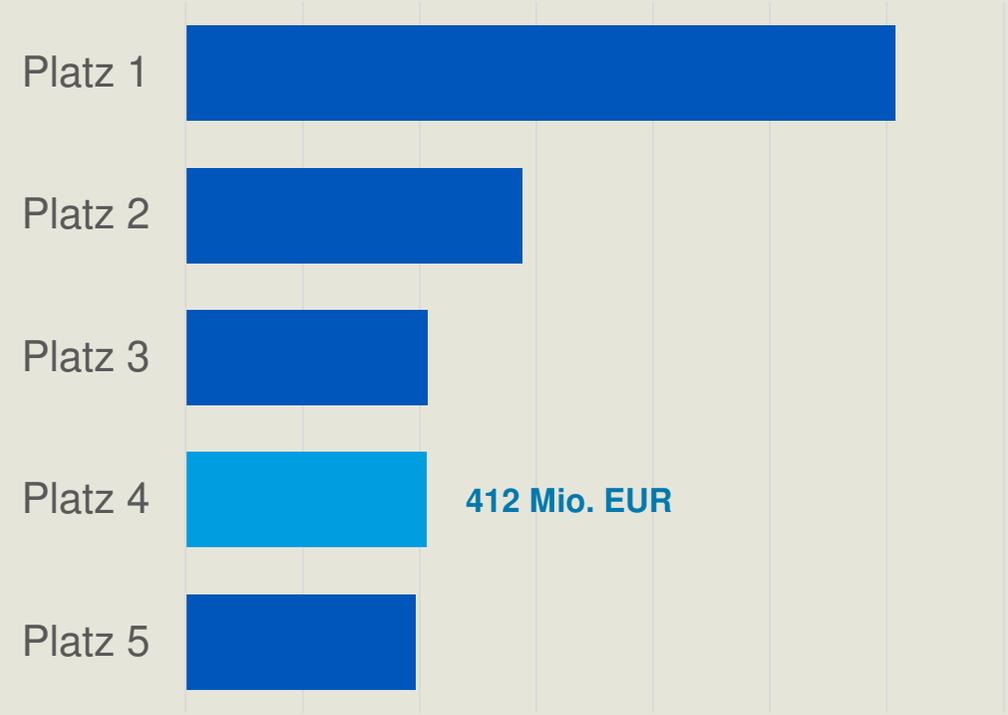
- Auf dem Markt seit 1982
- 1. Sparte: Unfallversicherung
- Prämienvolumen in 2022: ca. 1,14 Mrd. Euro
 - Davon ca. 412 Mio. Euro in der UV

Stellung im Markt der Unfallversicherung (2022)

...nach Anzahl der Verträge



...nach Beiträgen



2.

Was hebt uns von den Mitbewerbern ab?

... was hebt uns von den Mitbewerbern ab?

- Sehr geringe Einstiegshürde für Assistance- und Rehaleistungen
 - Keine Mindestinvalidität
 - Keine Mindestanzahl von unfallbedingten stationären Behandlungstagen, bevor der Versicherte die Leistungen beanspruchen darf
- Vielfältige Assistanzenleistungen
 - lange Leistungsdauer bis 9 Monate nach Unfall
 - keine Summenbegrenzung bei den einzelnen Leistungen
 - großzügig bemessene Stundenzahl bei den einzelnen Unterstützungsmaßnahmen

... was hebt uns von den Mitbewerbern ab?

- Umfangreicher Versicherungsschutz auch bei den Rehaleistungen
 - Versicherungssumme 100.000 Euro
 - Leistungsdauer bis zu 3 Jahre nach Unfall
- Rehaleistung:
Ganzheitliches Personenschadens-Management:
Aufeinander abgestimmte / ineinander greifende Leistungsbausteine (Phasenmodell)
- Leistungskoordination Assistance und Rehaleistungen aus einer Hand (Unfall-Lotse)

3.

Wie wird die Neuerung von Kunden und Außendienst angenommen?

... wie werden die Neuerungen wahrgenommen?

ServicePlus Paket



NUR FÜR DEN INTERNEN GEBRAUCH

... wie werden die Neuerungen wahrgenommen?

- Erfahrungen aus den vielfältigen Kontakten zu unserem festangestellten Außendienst
 - UV wird als Kümmerer wahrgenommen – die UV entwickelt sich vom passiven zum aktiven Versicherer
 - Darauf hat der AD schon lange gewartet
 - Aktives Schadensmanagement kommt gut an
 - Konkrete – und nicht rein finanzielle - Unterstützung empfinden die Versicherten als positiv

4.

ServicePlus

... Assistance- und Rehabilitations-Leistungen



... Assistance-Leistungen

Konzept: „... Trocken – Sauber – Satt ...“

Fahrdienst (FD)	Haushaltshilfe (HHH)	Einkaufsservice (EK)	Menüservice (EaR)	Tag- und Nachtwache
Kindernotbetreuung	Hausnotrufdienst	Winterdienst	Gartenpflege	Grundpflege

USW.

Die häufigsten Assistancen

... Phasen Modell

Phase 1 - Prüfung des Unterstützungsbedarfs

- Assistance-Leistungen
- Optimierungsmöglichkeiten im Heilverfahren (durch ärztliche Sichtung medizinischer Unterlagen)



Phase 2 - Telefonische Heilverfahrensbegleitung

- Telefoninterviews: Stand Nachbehandlung? Gibt es Komplikationen? Dauer des Heilverfahrens?
- ggf. Empfehlung weiterer Schritte
- weitere Unterstützung bei Beantragung medizinischer Rehabilitation



Phase 3 - Ärztliche Intervention

- Komplikationsanalyse
- bei Abweichungen in der Nachbehandlung Kontakt zum behandelnden Arzt
- ärztliche Begleitung, Beratung und Steuerung



... Phasen Modell

Phase 4 - Medizinisches und berufliches Rehabilitations-Management vor Ort

- Erstgespräch Situationsanalyse (bei VP zu Hause)
- Organisation ärztlicher Zweitmeinung, weitere Therapiemaßnahmen
- regelmäßiger Austausch mit Betroffenen, Ärzten und Therapeuten
- ggf. Planung beruflicher Wiedereingliederung



Phase 5 - Rehabilitations-Management Pflege und Bau

- Erstellung eines Pflegekonzepts
- Mobilitätslösungen in Freizeit und Beruf
- barrierefreie Gestaltung von Wohnraum und Arbeitsplatz



... Praxisbeispiel I (Ellbogenfraktur nach Sturz)

- Operation in ortsansässigem Akutkrankenhaus
- Weiterhin große Beschwerden → VP meldet sich (**Phase 2 – telemedizinische Heilverfahrensbegleitung**)
 - Parallel Bereitstellung von **Assistanceleistung**
- Analyse med. Befunde → Einstufung in ärztliche Intervention (**Phase 3**)
 - Empfehlung Einholung einer Zweitmeinung (Kostenübernahme durch uns)
 - Empfehlung einer OP durch Spezialisten (Kostenübernahme durch uns)
 - Weiterhin Assistance-Leistungen (Fahrdienst)
- Übernahme in die Fachkompetenz Reha (**Phase 4**)
 - Beendigung der Assistanceleistungen



**Deutlich besseres Ausheilungsergebnis führt zu einer geringeren Invalidität.
VP hat an Lebensqualität gewonnen und wir INV-Leistung gespart (Win-Win)**

... Praxisbeispiel II (Berstungsbruch LWK 1 nach Sturz)

- OP-Stabilisierung mittels Fixateur intern von BWK 12 auf LWK 2
- VP nimmt telemedizinische Heilverfahrensbegleitung (**Phase 2**) und **Assistanceleistungen** in Anspruch
- Nebenbefund der OP: Deutliche Vorwölbung im Brustbereich
 - Ärzte sehen keinen Behandlungsbedarf
- Einstufung in ärztliche Intervention (**Phase 3**)
 - Empfehlung Einholung einer Zweitmeinung (Kostenübernahme durch uns)
 - Empfehlung einer Spezialklinik (Kostenübernahme durch uns)
- Spezialist stellt Nervenverletzung fest, die aktuell operativ nicht behandelt werden kann
- Übernahme in die Fachkompetenz Reha (**Phase 4**)
 - Begleitung und Überwachung der weiteren Rehabilitation und Heilbehandlung



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!