



IDENTIFYING **TOP** PERFORMERS

# TOP- ARBEITGEBER in der Schweiz



**2009**

Belgium | China | France | Germany | Italy | The Netherlands | South Africa | Spain | **Switzerland** | United Kingdom



## Helsana Versicherungen AG



DR. SCHMIDT & PARTNER

Handelszeitung



# Helsana

## Fakten/Zahlen

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Mitarbeiter             | ca. 3000 in der Schweiz   |
| Standorte               | Zürich (Konzernzentrale), Bellinzona,<br>Lausanne, St.Gallen, Worblaufen  |
| Umsatz 2008             | ca. 5,6 Milliarden Franken  |
| Fachrichtungen          | Betriebswirtschaft, Rechtswissenschaften,<br>Psychologie, Informatik/Wirtschaftsinformatik,<br>Mathematik, Sozialwissenschaften |
| Einstellungen 2009      | 400–500 Personen  |
| Einstiegsgehalt         | 78 000–85 000 Franken   |
| Internationale Einsätze | nein  |
| Praktika                | ja  |
| Diplomarbeiten          | ja (Fallweise)  |

## Bewertung

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Entwicklungsmöglichkeiten |    |
| Jobsicherheit             |    |
| Klima & Kultur            |  |
| Marktführer & Image       |  |
| Vergütung                 |  |
| Work-Life-Balance         |  |

## Kontakt

Helsana Versicherungen AG  
Zürichstrasse 130  
8081 Zürich  
Vanessa Fromm  
T +41 (0)43 340 62 15  
vanessa.fromm@helsana.ch  
www.helsana.ch

# Helsana Versicherungen AG

Die Helsana-Gruppe ist der grösste Krankenversicherer der Schweiz und engagiert sich für eine hochwertige und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung. Die Gruppe hat 1,96 Millionen Versicherte und erzielt Prämieinnahmen von 5,6 Milliarden Franken. Über 3000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bei ihr beschäftigt. Das Schwergewicht von Helsana liegt im Privatkundengeschäft. Dieses umfasst einerseits die obligatorische Grundversicherung und andererseits die freiwilligen Zusatzversicherungen, welche die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Kundinnen und Kunden abdecken. Im Firmenkundengeschäft ist Helsana der grösste Krankentaggeldversicherer und der viertgrösste Unfallversicherer der Schweiz.

## Helsana prägt die Schweizer Gesundheitsbranche

Der 8. September 2008 bildete einen Markstein für den Marktleader unter den Schweizer Krankenversicherern: Der Konzern hat seinen Firmenauftritt modernisiert und sich damit auch optisch vom Image einer herkömmlichen Krankenkasse verabschiedet. Das zuvor im Firmenauftritt dominierende Blau ist einem warmen Rot gewichen, der frühere Schriftzug ist geschmeidig und zugänglich geworden. Helsana versteht sich als moderner, umfassender Personenversicherer für Private und Firmenkunden und will als Dienstleister wahrgenommen werden, der nahe beim Kunden ist.

Bei der Nummer eins unter den Krankenversicherern zu arbeiten, verpflichtet. Helsana hat innerhalb der Branche eine Vorreiterrolle. Ihre Stellungnahmen prägen die öffentliche Diskussion über das Gesundheitswesen, mit ihren Produktinnovationen gestaltet sie die Zukunft. Politisch setzt sich der Branchenleader etwa bei den Themen Medikamentenpreise, Parallelimporte oder Kostenkontrolle für die

Versicherten ein. Im Rechtsbereich sorgt sie für ein verlässliches Umfeld, indem sie zum Beispiel jährlich mit etwa 60 Präjudizfällen an das Bundesgericht gelangt. Präjudizfälle werden zum Beispiel nötig, wenn neue medizinische Leistungen aus versicherungstechnischer Sicht zu beurteilen sind. Im Marketing engagiert sich Helsana im Bereich Prävention, etwa als Sponsor mehrerer grosser Walking-Events. Zudem unterhält Helsana zahlreiche Swiss Running Walking Trails.

## **Innovativ im Spitalmanagement**

Im Spannungsfeld von Kunde, Versicherung und Leistungserbringer sieht sich Helsana auch als Dienstleister für Ärzte und Spitäler. Für ihre innovative Partnerschaft mit Spitalern erhielt Helsana im November 2008 zusammen mit der Universität St.Gallen den 1. Preis des Human Award des Swiss Leadership Forums. Mit ihrem Key Clinic Management haben die zwei Prämierten einen neuen Akzent im Gesundheitswesen gesetzt und die Beziehung zwischen Patient, Spital und Versicherer optimiert.

«Wir wollen innovativer und prägender sein als die Konkurrenten. Entsprechend suchen wir auch unsere künftigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus.» Barbara Bourouba, Leiterin Human Resources

Das Konzept setzt auf ökonomische Anreize, etwa durch bessere Einkaufskonditionen dank grosserer Marktanteile, und berücksichtigt Aspekte wie die Qualität der Leistungen, die Patientenzufriedenheit, neue Produkte und Dienstleistungen für die Versicherten sowie Verbesserungen im operativen Tagesgeschäft. Bisher sind 40 Kliniken die neue partnerschaftliche Form der Zusammenarbeit mit Helsana eingegangen.

Die Kosten im Gesundheitswesen unter Kontrolle zu behalten ist eine enorme Herausforderung. Darum wird bei Helsana auch Innovation sehr gross geschrieben. «Wir wollen innovativer und prägender sein als die Konkurrenten. Entsprechend suchen wir auch unsere künftigen Mitarbeitenden aus», erklärt Barbara Bourouba, Leiterin Human Resources. Die berufliche Herkunft der Leute, die rekrutiert werden, ist so unterschiedlich wie die Facetten des Gesundheitswesens.



Ein guter Teil der Mitarbeitenden von Helsana hat eine Lehre im Umfeld der Branche absolviert, etwa in der Krankenpflege, als Arzthelferin, Zahnarztgehilfin oder in einer Drogerie. Sie alle durchlaufen nach der Einstellung eine interne Fachausbildung. Spannende Einstiegsmöglichkeiten bieten sich zudem für Hochschulabsolventen und -absolventinnen aus den Bereichen Medizin, Recht, Psychologie, Betriebswirtschaft, Marketing und Mathematik. Diese Aufzählung ist nicht abschliessend, und die Palette ist sehr breit.

### **Nach dem Studium zum Branchenleader**

Erst vor kurzem schloss Anita Zehnder ihr Uni-Studium ab. Sie ist Organisationsberaterin und hatte ihren ersten Arbeitstag am 3. Dezember 2007. Während des BWL-Studiums in Zürich hat die ehemalige Pharma-Assistentin in einer Spitalapotheke gearbeitet. Ihr war damals schon klar, dass sie auch nach dem Abschluss der Zweitausbildung im Gesundheitswesen arbeiten möchte. So meldete sie sich gegen Ende des Studiums auf ein Inserat. Helsana war ihr nicht fremd, denn schon während ihrer Arbeit in der Spitalapotheke merkte sie: Helsana ist ein einflussreicher Partner der Spitäler.

Ihre ersten Wochen und Monate am neuen Arbeitsplatz bestanden aus einem Mix von Schulung und praktischer Ausbildung. Wie alle neuen Mitarbeitenden erhielt sie zu Beginn einen detaillierten Plan mit allen Schulungsmodulen. Zwischen den Modulen gab es immer wieder Zeiten für Kursvorbereitungen und für praktische Aufgaben. Besonders geschätzt hat sie auch, dass ihr ein Coach zugeteilt wurde, also ein Kollege ohne Vorgesetztenfunktion, mit dem allfällige Schwierigkeiten besprochen werden können.

«Mir gefällt die gegenseitige Akzeptanz unter den Mitarbeitenden, aber auch deren Offenheit. Ich empfinde Helsana als flexibel.»  
Anita Zehnder, Organisationsberaterin

Ihren Entscheid, zu Helsana zu gehen, hat sie nie bereut: «Mir gefällt die gegenseitige Akzeptanz unter den Mitarbeitenden, aber auch deren Offenheit. Ich empfinde die Helsana als flexibel», erzählt die Organisationsberaterin. Mit «flexibel» spricht

sie die schnellen Reaktionen auf Veränderungen im Gesundheitsmarkt sowie das proaktive Handeln an. Helsana stellt somit einen aktiven Player im Markt dar.

Als Organisationsberaterin ist sie vor allem in Projekte involviert. Ihr Auge richtet sich auf mögliche Auswirkungen der betreffenden Projekte auf die Prozesse, Abläufe und Organisationsstrukturen. Ihr Job ist es, eine gute Abstimmung der Prozesse zu erreichen, wenn diese über verschiedene Unternehmensbereiche hinausgehen und eine grosse Anzahl weiterer Faktoren beeinflussen.

Bisher hat sie in ihrer kurzen Zeit bei Helsana in zwei Projekten mitgearbeitet. Am stärksten gefordert hat sie ein HR-Projekt. Dort ging es darum, sämtliche HR-Prozesse neu auf die HR-Kunden auszurichten. Ihr zweites Projekt behandelt das Dokumentenmanagement auf Ebene Unternehmen. Konkret sollen die für das Unternehmen wichtigen Dokumente zentral bearbeitet und verwaltet werden.

Regelmässig organisiert und moderiert die sympathische und humorvolle junge Mitarbeiterin Prozessworkshops anderer Abteilungen. Als Moderatorin dieser Anlässe hat sie immer auch die Gelegenheit, den Blick der Teilnehmer auf das Gesamtunternehmen zu richten sowie in Vergessenheit geratene Zusammenhänge und Themenbereiche aus OE-Sicht zu reflektieren.

Anita Zehnder weiss, was sie will und kann. Ihre Matura auf dem zweiten Bildungsweg und das anschliessende Studium lassen ihren festen Willen und auch gewisse Karrierevorstellungen erahnen. Das Thema Kaderausbildung ist auch Gegenstand der nächsten Standortbestimmung, die sie regelmässig mit ihrem Vorgesetzten hat. Längerfristig rechnet sie sich durchaus Karrierechancen aus, was sie mit ihrem Vorgesetzten schon bei der Stellenbewerbung thematisiert habe. An ihrem jetzigen Job fasziniert sie vor allem die Auseinandersetzung mit dem breiten Mix an Aufgabenbereichen und Persönlichkeiten in ihrem Umfeld.

## **Das rechtliche Gewissen**

Andrea Jaussi Oswald ist Juristin und leitet die Gruppe Schadenrecht für die deutsche Schweiz und das Tessin. Der entsprechende Mitarbeiter ist vor Ort tätig. An ihrem siebenköpfigen Team schätzt sie vor allem die Leistungsbereitschaft, Begeisterung, den Mut und den gegenseitigen Respekt. Ihre Abteilung bearbeitet Ansprü-



che von Versicherten, die mit den Krankenversicherungsleistungen der Helsana nicht einverstanden sind. Ihr Team vertritt Helsana in Prozessen bei den kantonalen Instanzen oder auch vor dem Bundesgericht. Firmenintern berät es die anderen Abteilungen, wenn sie mit rechtlich anspruchsvollen Fragen konfrontiert werden. «Unsere Abteilung ist das rechtliche Gewissen des Unternehmens», fasst die Teamleiterin ihren Auftrag zusammen, «man braucht verständliche und nachvollziehbare Begründungen, warum eine Leistung bezahlt wird und eine andere nicht. Oft befinden wir uns auf einer Gratwanderung, wo auch ethische Fragen hineinspielen, die Auswirkungen auf die Reputation und die Glaubwürdigkeit unseres Unternehmens haben können.»

Begonnen hat Andrea Jaussi im April 2000 als gewöhnliches Teammitglied des Schadenrechtsdienstes. Zwischen Universität und Helsana hat sie Gerichtserfahrung gesammelt. Vor dem Jura-Studium war sie Sozialpädagogin. «An meinem ersten Arbeitstag bei Helsana wurde ich sehr herzlich empfangen», erinnert sich die Juristin, «ich fühlte mich hier von Beginn an gut aufgehoben und schätzte den geradezu familiären Charakter.» Fachlich musste sie damals noch einiges nachholen, da ihr die Praxiserfahrung im Versicherungsrecht fehlte. Heute ist sie eine Kapazität im breiten und brisanten Umfeld von Sozialversicherungsrecht und Gesundheitspolitik.

Der Einstieg von Andrea Jaussi war etwas ungewöhnlich: Nach drei Monaten wechselte ihre Vorgesetzte intern und sie wurde an deren Stelle befördert. Doch bis heute betreut sie immer noch einen Teil der Leistungsfälle selbst und bleibt damit auch fachlich am Ball. Der andere Teil ihrer Arbeitszeit wird durch die fachliche Betreuung des Teams, Führungsaufgaben und Administration beansprucht. Hinzu kommen Aufgaben, die sie im Rahmen der Stellvertretung ihres Vorgesetzten oder in dessen Auftrag in strategischen Belangen des Konzerns zu erledigen hat.

Trotz des unvorhergesehen schnellen Aufstiegs bei Helsana hatte sie nie den Eindruck, ins kalte Wasser geworfen worden zu sein. «Es war ein begleitetes Learning by doing. Zum bereits Bekannten in der Abteilung kamen mit dem Funktionswechsel administrative Aufgaben hinzu. Übergeordnete Aufgaben erhielt ich erst nach einiger Zeit», erzählt Andrea Jaussi, die inzwischen Mitglied der Direktion ist, zwei Kinder hat und zu 80 Prozent angestellt ist. Die Verbindung von Karriere und Familie ist bei Helsana also möglich und mit Blick auf einen Frauenanteil von 66 Prozent gewiss auch zum Vorteil des Unternehmens.

## **Umfassende Ausbildung – zufriedene Mitarbeitende**

Helsana bemüht sich um familienfreundliche Arbeitsbedingungen. Für den Mutterschaftsurlaub hatte Helsana schon vor der gesetzlichen Einführung sehr gute Lösungen. Zudem bezahlt sie Pauschalen für die Kinderbetreuung. «Wir haben sehr gute Arbeitsbedingungen und gelten grundsätzlich als sicherer Arbeitgeber. Wir erwarten aber auch Leistungsbereitschaft», erklärt die Leiterin des Human Resources, Barbara Bourouba. «Schon bisher gab es für einen Teil der Mitarbeitenden variable Lohnanteile, im Jahr 2009 wird dieses System für alle eingeführt. Der variable Teil des Salärs wird von der Entwicklung des Gesamtunternehmens sowie vom Erreichen von Bereichszielen und individuellen Zielen abhängig gemacht.»

Die individuellen Ziele werden im jährlichen Mitarbeitendengespräch formuliert, das nach klaren Kriterien geführt wird und wo u. a. auch die Kernkompetenzen beurteilt werden. Viele führen zusätzlich Zwischengespräche durch. Es gehört zur Tradition von Helsana, dass diese Standortbestimmungen einen 360°-Charakter haben, die Mitarbeitenden können sich also auch zu den Vorgesetzten und zum Unternehmen äussern.

Neben der klassischen Ausbildung der über 40 Lernenden hat auch die Aus- und Weiterbildung von Personal aus anderen oder verwandten Berufen einen hohen Stellenwert. Nach dem einführenden Grundkurs und dem Bekanntmachen mit dem Arbeitsplatz vertiefen die neuen Mitarbeitenden die Kenntnisse über ihr künftiges Sachgebiet.

«Trotz Leistungsauftrag, Professionalität und der Grösse hat man im Unternehmen auch einen familiären Charakter. Man ist sehr schnell auch per Du mit den Leuten. Die Mitarbeitenden unterstützen sich gegenseitig. Man hat kein Gärtchendenken. Helsana ist wie ein sehr gut funktionierendes Team organisiert.»

Andrea Jaussi-Oswald, Leiterin Schadenrecht deutsche Schweiz/Tessin

Diese Fachausbildung erfolgt systematisch durch Lernmodule, wird aber auch stark durch «Learning on the job» ergänzt. Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit, sich für vom Branchenverband anerkannte Fachprüfungen zu melden.

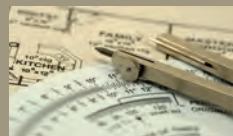


Um das Potenzial der Mitarbeitenden optimal nutzen zu können, werden mit ihnen Standortgespräche geführt und Stärken und Neigungen eruiert. Im Development Center wird jährlich bei rund 120 Personen abgeklärt, ob sie sich für Kader- oder Direktionspositionen eignen. Daraus abgeleitet werden auch notwendige Fördermassnahmen in die Wege geleitet.

Bei der Messung der Mitarbeitendenzufriedenheit erzielte Helsana im 2006 und bei der Wiederholung im Jahr 2008 bemerkenswerte Resultate – und dies bei einer Beteiligung von fast 93 Prozent. Untersucht wurden Stolz, Bindung, Veränderungsbereitschaft, Engagement und Qualitätsorientierung.



# TOP- ARBEITGEBER in der Schweiz



Belgium | China | France | Germany | Italy | The Netherlands | South Africa | Spain | **Switzerland** | United Kingdom



**orell füssli**  
www.ofv.ch



Schweizer  
Kader  
Organisation

Netzwerk für Kader und alle, die es werden wollen