



Geschäftsbericht 2023



CSS

Kurzporträt

Marktführerin in der Grundversicherung, Gesundheitspartnerin und Innovationstreiberin: Die CSS ist heute der siebtgrösste Versicherer im Schweizer Assekuranzranking.

Die Wurzeln der CSS reichen zurück bis ins Jahr 1899, als in St. Gallen eine Ortskrankenkasse mit sechzig Mitgliedern gegründet wurde. Heute zählt das Unternehmen 1,70 Millionen Versicherte und das Prämienvolumen beträgt 6,98 Milliarden Franken. In der Grundversicherung ist die CSS mit 1,52 Millionen Versicherten Marktführerin. Sie beschäftigt 2895 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und betreibt in der ganzen Schweiz 101 Agenturen.

Bereits 2018 hat die CSS als erste Krankenversicherung im Schweizer Gesundheitsmarkt den Rollenwandel von der Zahlstelle hin zur ganzheitlichen Betreuung ihrer Kundinnen und Kunden eingeleitet. Als Gesundheitspartnerin steht sie ihren Versicherten mit zahlreichen Angeboten zur Seite, wenn es darum geht, gesund zu bleiben, gesund zu werden oder mit einer Krankheit zu leben. Beispiele dafür sind die persönlichen Gesundheitscoachs, Online-Trainings zu verschiedenen Themen wie zum Beispiel Angststörungen, die Belohnungsapp «active365» und der Gesundheitsshop «enjoy365».



Auch als Innovationstreiberin hat sich die CSS in den vergangenen Jahren profiliert. Mit «myCSS» hatte sie bereits 2014 ein wegweisendes elektronisches Kundenportal lanciert. 2015 wurde das Health Lab gegründet, um gemeinsam mit der ETH Zürich und der Universität St. Gallen an neuen digitalen Technologien im Gesundheitsbereich zu forschen. Zudem investiert die CSS über ihre Tochtergesellschaft SwissHealth Ventures AG in digitale Gesundheits-Start-ups, die das Kerngeschäft der CSS stärken. In eine ähnliche Richtung geht «Future of Health Grant». Dieses gemeinsame Innovationsprogramm der CSS und des EPFL Innovation Park hat das Ziel, Start-ups zu unterstützen, die sich zwischen der Gründungsphase und der ersten Finanzierungsrunde befinden. Das unter anderem mit dem Ziel, das Netzwerk im Gesundheitswesen zu stärken.

Inhalt

4 Wichtigste Kennzahlen

6 Editorial

10 Meilensteine 2023

12 Geschäftsjahr 2023

22 Kundinnen und Kunden

- 23 Ein neues Kleid für die CSS-Agenturen
- 24 Gesundheitscoachs stehen den Versicherten zur Seite
- 29 Das Kundenportal «myCSS» wird vollständig überarbeitet
- 31 Digitale Gesundheitslösungen immer mehr im Fokus

34 Mitarbeitende

- 35 Mitarbeitende profitieren auf verschiedenen Ebenen
- 41 Stellenwert der Berufsbildung wird gesteigert

42 Gesellschaft und Engagement

- 43 Konsequenz unterwegs
- 44 Stromverbrauch und Abfallmengen wurden reduziert
- 45 Engagiert für eine gesunde Schweiz
- 50 Gemeinsam engagiert für eine bezahlbare Gesundheit

52 Corporate Governance

- 53 Organigramm der CSS Gruppe
- 56 Die Führungsstruktur der CSS
- 58 Der Verwaltungsrat der CSS Gruppe
- 60 Die Konzernleitung der CSS Gruppe
- 63 Die Gesamtorganisation auf einen Blick
- 64 Prinzipien der Unternehmensführung
- 68 Kennzahlen

Gemeinsame Zeit

Fünf Kundinnen und Kunden zeigen, mit wem sie am liebsten ihre Zeit verbringen: mit der Tochter, der Familie oder dem besten Freund; auf dem Stand-up-Paddle, zu Hause oder beim Badmintonspielen. Sie alle wissen, dass ihre Zeit endlich ist – und gemeinsam unendlich wertvoll.



16 Melanie und Natascha

26 Karin und Markus

38 Alma und Lejla

46 Beatrice und Susanne

54 Gilles und Joel

Wichtigste Kennzahlen

36 Mio.

Franken

Durch das Aufdecken von Versicherungsmissbrauchsfällen konnte die CSS 2023 36 Millionen Franken für die Versicherten einsparen.

39,1 Mio.

Unternehmensergebnis

Mit einem Überschuss von 39,1 Millionen Franken bleibt die CSS nach wie vor finanziell grundsolid.

101,1 %

Combined Ratio

2023 belief sich die Combined Ratio auf 101,1 Prozent. Sie zeigt das Verhältnis zwischen dem Versicherungsaufwand sowie den Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb und dem Versicherungsertrag.

23,4 Mio.

geprüfte Rechnungen

2023 prüfte die CSS über 23 Millionen Rechnungen und sparte dadurch 797 Millionen Franken ein.

1,25 Mrd.

Franken

Mit allen kostendämpfenden Massnahmen und systematischer Rechnungsprüfung sparte die CSS 2023 bei der Grund- und der Zusatzversicherung insgesamt rund 1,25 Milliarden Franken ein.

1 692 510

Versicherte

Die CSS zählte 2023 rund 1,7 Millionen Versicherte. In der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) waren es 1 516 587 Versicherte.

+8,4%

Prämienhöhung im KVG

Während die CSS die Prämien um 8,4 Prozent erhöht hat, haben branchenweit die Krankenversicherungen die Prämien auf 2024 um 8,7 Prozent angehoben.

80 819

«Multimed»-Versicherte

2023 haben sich 80 819 Personen für das alternative Versicherungsmodell «Multimed» entschieden.

78,8%

AVM-Versicherte

Mehr als drei Viertel aller bei der CSS versicherten Kundinnen und Kunden wählten 2023 ein alternatives Versicherungsmodell (AVM).

3,9%

Verwaltungskosten

In der Grundversicherung hat die CSS die Verwaltungskosten mit einem Kostensatz von 3,9 Prozent tief gehalten.



Liebe Leserin, lieber Leser

Die Auswirkungen der Covid-Pandemie beschäftigen die Krankenversicherer rund drei Jahre nach dem Ausbruch der Pandemie nach wie vor. Sorgte die grösste Gesundheitskrise nach dem Zweiten Weltkrieg zunächst für sinkende Leistungskosten, stiegen diese danach umso schneller wieder an. Nebst den hohen Gesundheitskosten sorgten 2023 eine sich abschwächende Konjunktur, sinkende Kaufkraft sowie steigende Zinsen für ein herausforderndes ökonomisches Umfeld. Den schwierigen Rahmenbedingungen zum Trotz: Die CSS präsentiert sich als äusserst robust. Sie schliesst das Geschäftsjahr 2023 mit einem Plus von 39,1 Millionen Franken ab. Es ist bereits das vierzehnte Mal in Folge, dass die CSS schwarze Zahlen ausweisen kann. Die starke finanzielle Basis ist das Resultat einer langfristig angelegten Strategie und einer nachhaltigen Unternehmensführung.

Umsichtige Finanzpolitik

In Zeiten, in denen die Prämienanpassungen überdurchschnittlich hoch ausfallen, ist der effiziente Einsatz der finanziellen Ressourcen besonders wichtig. Die CSS geht mit den Prämiegeldern sehr sorgsam um und weist seit Jahren ausserordentlich tiefe Verwaltungskosten aus. Zu den Prämissen unserer Finanzpolitik gehört, die Rechnungen sorgfältig zu kontrollieren, Missbrauch konsequent zu ahnden und den Aufwand für den eigenen Betrieb gering zu halten. Damit sind wir seit Jahren in der Lage, unseren Versicherten Prämien anzubieten, die tiefer sind als die schweizerische Durchschnittsprämie. Im Berichtsjahr ist es gelungen, die Ausgaben in der Grundversicherung nochmals zu senken: Die Verwaltungskosten liegen bei sehr tiefen 3,9 Prozent. Damit gehört die CSS zu den effizientesten Krankenversicherern der Schweiz, was uns mit Stolz erfüllt.

Viele Versicherte hinzugewonnen

Die im Branchenvergleich attraktive Prämie hat uns ein ansehnliches Versichertenwachstum beschert. Die CSS ist per 1. Januar 2024 in der Grundversicherung um 29 593 Kundinnen und Kunden gewachsen. Auch lagen die Kündigungen unter dem Niveau des Vorjahres. Damit können wir unsere Position als grösster Grundversicherer der Schweiz weiter stärken. Zu verdanken ist dies in erster Linie unseren Kundenberaterinnen und Kundenberatern in der ganzen Schweiz. Sie sind in 101 Agenturen tätig und stellen die Betreuung der Versicherten auch in Randregionen sicher. Die CSS setzt auf nachhaltiges Wachstum. Das bedeutet, dass wir nicht nur neue Versicherte hinzugewinnen möchten, sondern auch bestehende Kundinnen und Kunden immer wieder von unseren Dienstleistungen und der Servicequalität der CSS überzeugen wollen.

«Seit ihren Anfängen vor 125 Jahren hat sich die CSS zu einem wichtigen Akteur des Schweizer Gesundheitswesens entwickelt. Die 1,7 Millionen Kundinnen und Kunden stehen stets im Mittelpunkt unseres Handelns.»

Bernard Rüeger

Wir haben 2023 an sämtlichen Kontaktpunkten grosse Anstrengungen unternommen, um die Kundenbindung – ein wichtiger Pfeiler unserer Strategie – weiter zu stärken. Dies hat sich in einer vergleichsweise tiefen Kündigungsrate niederschlagen. Allein im zweiten Halbjahr hatte die CSS insgesamt rund 60 Millionen elektronische, schriftliche sowie persönliche Kontakte mit Kundinnen und Kunden.

Strategie trägt Früchte

2018 haben wir uns als erster Krankenversicherer der Positionierung als Gesundheitspartnerin verpflichtet. Im Berichtsjahr haben wir unsere Strategie einer Überprüfung unterzogen und die Weichen für die nächsten drei Jahre gestellt. Gesundheitspartnerin zu sein, bedeutet für uns, Services mit höchster Qualität und Verlässlichkeit zu erbringen. Wir wollen besser sein als unsere Konkurrenten, wenn es darum geht, unsere Versicherten zu betreuen und ihre Anliegen zu bearbeiten – unkompliziert, persönlich und effizient.

«Eine nachhaltige Strategie und eine verlässliche Finanzpolitik zeichnen die CSS aus. Unsere Versicherten profitieren davon in Form von unterdurchschnittlichen Prämien und zahlreichen attraktiven Gesundheitsangeboten.»

Philomena Colatrella

Zusätzlich ergänzen wir unser Kerngeschäft gezielt mit Angeboten rund um die drei Kernbereiche «gesund bleiben», «gesund werden» und «mit einer Krankheit leben». Dazu zählen Gesundheitsleistungen wie die individuelle Patientenbegleitung, die Unterstützung eines gesunden Lebensstils über unser «active365»-Programm oder unser «Health Content». Diese Palette werden wir schrittweise ausbauen. Als Gesundheitspartnerin erleichtern wir schliesslich die Navigation im komplexen Gesundheitssystem. Wir arbeiten auf eine nahtlose Gesundheits- und Versicherungswelt hin, indem wir beispielsweise auf digitale Angebote wie das Kundenportal «myCSS» oder auf Plattformen wie «Well» setzen.

Zusammenarbeit mit Forschungsinstituten und Start-ups

Die CSS verfolgt den Anspruch, ihr Angebot weiter zu verdichten. Wir evaluieren laufend, wo sich Möglichkeiten für eine integrierte, zukunftsorientierte Gesundheitsversorgung ergeben. Um unseren Versicherten auch in Zukunft innovative Angebote zugänglich zu machen, arbeiten wir eng mit renommierten Forschungsinstituten zusammen und investieren in Start-ups. Unsere Initiativen setzen an drei unterschiedlichen Punkten an. Unser CSS Health Lab haben wir gemeinsam mit der ETH Zürich sowie der Universität St. Gallen ins Leben gerufen, um an digitalen Therapien zu forschen. 2023 sind wir in eine neue Forschungsperiode eingetreten. Ein Schwerpunkt wird das Thema Langlebigkeit beziehungsweise die Früherkennung von chronischen Krankheiten sein. Das 2022 gemeinsam mit dem Innovation Park der École Polytechnique Fédérale in Lausanne (EPFL) lancierte Programm «Future of Health Grant» hingegen fokussiert auf die Förderung von jungen Start-ups. Sie erhalten finanzielle Mittel, aber auch Know-how von Partnern aus Forschung und Wirtschaft. Coaching- und Mentoringprogramme sollen den innovativen Ideen zur Umsetzungsreife verhelfen. Aus mehr als 180 eingegangenen Bewerbungen wurden 2023 16 Start-ups ausgewählt, die unterstützt werden. Erfolgreich unterwegs ist schliesslich auch die 2020 gegründete SwissHealth Ventures AG. Dieser Venturing Fund unterstützt reifere Start-ups, die bereits erste Erfolge im Markt erzielen konnten. Im Berichtsjahr hat sich die SwissHealth Ventures AG neu an vier Start-ups in den Bereichen Pflege im Alter, Männergesundheit und einfacher Zugang zu Labordiagnostik beteiligt.

Kundenzentrierung weiter schärfen

Diese Engagements zielen darauf ab, unsere Kundinnen und Kunden als Gesundheitspartnerin noch besser unterstützen zu können. Auch bei der grundlegenden Überarbeitung unseres Kundenportals «myCSS» stand die Kundenzentrierung im Vordergrund. «myCSS» ist der wichtigste Kontaktpunkt zu unseren Versicherten und wird noch einfacher und intuitiver werden. Zudem wird das neue Kundenportal, das im ersten Halbjahr 2024 zur Verfügung

stehen wird, eng vernetzt mit der Gesundheitsplattform «Well», der App «active365», die einen aktiven und gesunden Lebensstil belohnt, und der Angebotsplattform «enjoy365», die Produkte rund um die Gesundheit zu Sonderkonditionen anbietet. Mit dieser Verzahnung stellen wir ein nahtloses Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg sicher.

Im Zeichen des Wahlkampfes

Nahtlos war im Herbst vergangenen Jahres auch die Vermischung von nationalem Wahlkampf und verschiedenen – oft populistisch angehauchten – Vorschlägen, wie die Prämienbelastung der Versicherten gedämpft werden könnte. Ihnen allen ist eines gemeinsam: Oft setzen sie bei der Finanzierung der Gesundheitskosten an, propagieren Umverteilung oder Scheinlösungen. Allzu gerne ausser Acht gelassen werden die Ursachen der steigenden Gesundheitskosten: Es werden immer mehr Behandlungen durchgeführt, und der technologische und medizinische Fortschritt bringt wirksame, aber auch immens teure Therapien und Medikamente hervor.

Die Krankenversicherer sind hierbei Teil der Lösung und nicht Teil des Problems. Die CSS übernimmt seit Jahren Verantwortung und setzt sich auf mehreren Ebenen gegen andauernd steigende Gesundheitskosten ein. Einerseits geschieht dies durch einen sorgsam Umgang mit den Prämiegeldern, andererseits über das Engagement der CSS in der Gesundheitspolitik. Beispiele dafür sind der neue Arzttarif Tardoc und die einheitliche Finanzierung von ambulanten und stationären Behandlungen (EFAS), für die sich die eidgenössischen Räte im Dezember ausgesprochen haben. Beide Vorhaben gehören zu den wichtigsten Reformen der letzten Jahrzehnte und haben das Potenzial, die Entwicklung der Gesundheitskosten zu dämpfen. Gleichzeitig müssen wir laufend darüber aufklären, dass vermeintlich einfache Lösungen – wie etwa die Idee einer Einheitskasse – nicht Antwort auf die komplexe Fragestellung sein können, wie die Kostenspirale gebremst werden kann.

Optimistischer Blick in die Zukunft

Auch wenn das ökonomische und gesundheitspolitische Umfeld fordernd bleibt: Die CSS darf selbstsicher und optimistisch auf das Jahr 2024 blicken. Wir sind überzeugt, dass wir in neuer Zusammensetzung im Verwaltungsrat und in der Konzernleitung beste Voraussetzungen haben, um mit der CSS weiterhin erfolgreich zu sein. Mit unserem vollständig überarbeiteten Kundenportal, einer verfeinerten Kundenservice-Strategie sowie neuen Produkten, die kurz vor der Lancierung stehen, rücken wir unsere Versicherten 2024 noch mehr ins Zentrum.

2024 wird auch aus einem anderen Grund ein besonderes Jahr für uns werden: Die CSS feiert ihr 125-jähriges Bestehen. 1899 taten sich in St. Gallen sechzig Frauen und Männer zusammen, um sich gemeinsam gegen die Folgen von Krankheit und Unfall abzusichern. Unsere Lebensumstände haben sich seither stark verändert – unser Grundbedürfnis nach Begleitung und Absicherung ist aber dasselbe geblieben. Deshalb haben sich die Werte aus der Gründerzeit tief in der DNA unseres Unternehmens verankert: die Solidarität, das Zusammenstehen, das Partnerschaftliche. Und immer auch der Anspruch, die Zukunft aktiv mitzugestalten. Wir wollen unseren Versicherten den Zugang zu einer hochstehenden und letztlich auch bezahlbaren Gesundheitsversorgung ermöglichen. Vereint, und immer an der Seite unserer Kundinnen und Kunden, schreiben wir die Geschichte der CSS auch im neuen Jahr fort, im Geiste der Partnerschaft und der Solidarität.



Bernard Rüeger
Verwaltungsratspräsident



Philomena Colatrella
CEO

Meilensteine 2023

Innovation

Erster «Innovation Day» in Lausanne



Mit dem «Innovation Day» feiert die CSS in Lausanne eine gelungene Premiere. Der Tag steht im Zeichen des Austauschs zwischen der CSS und den Digital-Health-Start-ups, die die CSS im Rahmen ihres Förderprogramms «Future of Health Grant» unterstützt.

Finanzen

Erfolgreich trotz schwierigem Umfeld

Volatiler Finanzmärkte und hoher Leistungskosten zum Trotz: Die CSS blickt auf ein gutes Geschäftsjahr zurück und präsentiert ein Ergebnis von 39,1 Millionen Franken.

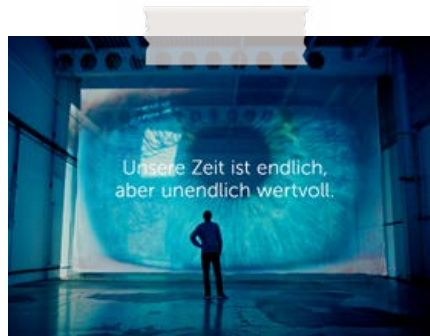
Verwaltungsrat

Ein neuer Präsident, zwei neue Verwaltungsrätinnen

Die Delegierten des CSS Vereins wählen Bernard Rüeger zum neuen Verwaltungsratspräsidenten. Neu gehören auch Andrea Berlinger Schwyter und Barbara Senn dem Verwaltungsrat an.

Kommunikation

Bewusster mit der Lebenszeit umgehen



In ihrer neuen Imagekampagne rückt die CSS Sinnfragen in den Fokus. Sie unterstreicht damit ihre Rolle als Gesundheitspartnerin und sensibilisiert für eine bewusstere Auseinandersetzung mit der eigenen Lebenszeit.



lebenszeit.css.ch

Services

Hilfe für Long-Covid-Erkrankte



Die CSS bietet neu eine Long-Covid-Beratung an. Das Angebot ging aus dem internen Programm «Kickbox» hervor, mit dem die CSS Innovationen ihrer Mitarbeitenden fördert.

Konzernleitung

Neue Köpfe an der Unternehmensspitze

Rudolf Bruder stösst neu als Leiter des Konzernbereichs Finanzen zur CSS; Thomas Kühne wird neuer Leiter ICT, Data & Operational Excellence.

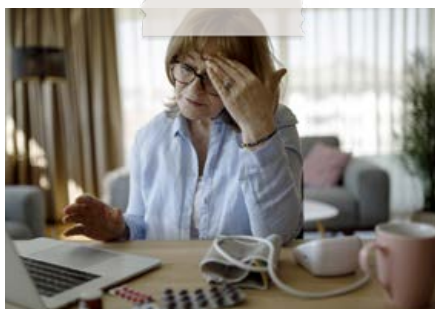
Human Resources

Fitness-Check mit Gold ausgezeichnet

Für den «Check zur digitalen Fitness» ihrer Mitarbeitenden erhält die CSS von der renommierten amerikanischen Brandon Hall Group die Gold-Auszeichnung.

CSS Gesundheitsstudie

Abwärtstrend setzt sich fort



Die Schweizer Bevölkerung fühlt sich weniger gesund als vor der Corona-Pandemie. Das zeigt die dritte Gesundheitsstudie der CSS. Eine deutliche Verschlechterung des Gesundheitszustandes zeigt sich bei den über 65-Jährigen.



css.ch/gesundheitsstudie

Innovation

Startschuss für den «CSS Coin»

Die CSS lanciert im Rahmen ihres Belohnungsprogramms «active365» in vier Kantonen den «CSS Coin». Mit dem «Coin» können CSS-Versicherte bei lokalen Partnern günstiger einkaufen und Dienstleistungen beziehen, zum Beispiel in Sportgeschäften, Drogerien, Hallenbädern oder Fitnesszentren.

CSS Institut

Mit Wissenschaftspreis ausgezeichnet



Für ihre Forschungspublikation zu den individuellen Prämienverbilligungen erhält das CSS Institut den Wissenschaftspreis der Deutschen Gesellschaft für Gesundheitsökonomie.



css.ch/institut

Kundinnen und Kunden

Gesundheitsplattform

Die von der CSS mitinitiierte Gesundheitsplattform «Well» wurde 2023 um neue Angebote erweitert. Beispiele dafür sind die Apotheken-suche, die Generikasuche oder ein digitaler Ratgeber für chronische Krankheiten.

Westschweiz

10 Jahre Lausanne-Vennes



Die CSS feiert das 10-Jahr-Jubiläum ihres Westschweizer Sitzes in Lausanne-Vennes. Am neuen Standort wurden 2013 die Arbeitsplätze von 500 Mitarbeitenden aus 49 Abteilungen vereint.

Geschäftsjahr 2023

Führende Marktstellung konsolidiert und Ausgabendisziplin bestätigt

Dank vieler neuen Kundinnen und Kunden hat die CSS ihre führende Position in der Grundversicherung gestärkt. Gleichzeitig konnte sie 2023 ihre Verwaltungskosten erneut senken und damit ihre Ausgabendisziplin unter Beweis stellen.

CSS behauptet sich in anspruchsvollem Umfeld

Trotz der Herausforderungen des Jahres 2023 blickt die CSS auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Mit einem Unternehmensergebnis von 39,1 Millionen Franken steht sie auf einem soliden finanziellen Fundament. Per 1. Januar 2024 waren 1,7 Millionen Kundinnen und Kunden bei der CSS versichert. Sie konsolidiert damit ihre führende Marktstellung. Mit innovativen Dienstleistungen, Investitionen in Start-ups und Partnerschaften beschreitet sie in der medizinischen Versorgung neue Wege.

Nebst den hohen Gesundheitskosten sorgten 2023 eine sich abschwächende Konjunktur, sinkende Kaufkraft sowie steigende Zinsen für ein herausforderndes ökonomisches Umfeld. Den schwierigen Rahmenbedingungen zum Trotz: Die CSS präsentiert sich als äusserst robust. Sie schliesst das Geschäftsjahr 2023 mit einem Plus von 39,1 Millionen Franken ab. Die Prämieinnahmen beliefen sich auf 7 Milliarden Franken. Ein überzeugendes versicherungstechnisches Ergebnis in der Zusatzversicherung und eine hohe Kostendisziplin bilden die Basis für den guten Geschäftsabschluss 2023.

Unvermindert steigende Leistungskosten

Die Nachfrage nach medizinischen Leistungen in der Grundversicherung ist ungebrochen und prägte das Kerngeschäft. Operationen, die in den Vorjahren aufgrund der Pandemie nicht stattfinden konnten, wurden nachgeholt. Hinzu kamen die Auswirkungen der Grippewelle Ende des Jahres 2022. Die Ausgaben für Medikamente und Arztbesuche zogen an. Ausserdem wurden vermehrt teure Medikamente in Behandlungen eingesetzt. All dies schlug sich auf die Combined Ratio nieder: Sie beträgt in der Grundversicherung 104,1 Prozent. Werte über 100 Prozent bedeuten, dass die Kosten höher sind als die Prämieinnahmen.

Leistungskosten sind 8,0 Prozent gestiegen

Der Schaden- und Leistungsaufwand in der Grundversicherung belief sich im Berichtsjahr auf 5,73 Milliarden Franken. Pro Arbeitstag zahlte die CSS somit 22,82 Millionen Franken für medizinische Leistungen aus. Das entspricht einer täglichen Zunahme von 1,61 Millionen Franken gegenüber dem Vorjahr und einem Anstieg von 8,0 Prozent im Jahresvergleich. Ambulante Arztbehandlungen (18,5 Prozent), stationäre (20,0 Prozent) und ambulante Spitalleistungen (12,7 Prozent) sowie die Kosten für Medikamente (23,3 Prozent) machen insgesamt knapp drei Viertel aller Ausgaben aus.

Erfreuliches Ergebnis an den Finanzmärkten

Das Anlageergebnis fiel ein Jahr zuvor aufgrund des Krieges in der Ukraine, der Inflation sowie der Zinswende negativ aus. 2023 präsentierte sich die Lage positiver: Die Finanzmärkte haben sich merklich erholt. Die Anlagerendite fiel mit 2,9 Prozent erfreulich aus.

Führende Marktstellung ausgebaut

Per 1. Januar 2024 verzeichnete die CSS 1,70 Millionen Kundinnen und Kunden; 1,52 Millionen sind bei ihr grundversichert. Damit konsolidierte die CSS ihre führende Marktstellung. Sie gewann über alle Versicherungsprodukte hinweg rund 24 800 neue Kundinnen und Kunden hinzu. In der obligatorischen Grundversicherung durfte die CSS rund 29 500 zusätzliche Versicherte begrüßen.

Hohe Ausgabendisziplin bei den Verwaltungskosten

Zur Finanzpolitik der CSS gehört seit jeher, den Aufwand für den eigenen Betrieb möglichst gering zu halten. Der Verwaltungskostensatz konnte seit 2013 sukzessive gesenkt werden. Mit 7,2 Prozent auf Gruppenebene lag der Wert 2023 um 0,3 Prozentpunkte tiefer als im Vorjahr. Trotz grossem Versichertenzuwachs in den letzten Jahren sind die Verwaltungskosten nicht im selben Ausmass gestiegen. Dies dank Effizienzsteigerungs- und Automatisierungsmassnahmen und des sorgsamen Umgangs mit Prämiegeldern. In der Grundversicherung betragen die Verwaltungskosten sehr tiefe 3,9 Prozent. Damit gehört die CSS zu den effizientesten Krankenversicherern der Schweiz. Unter den grossen Versicherern ist sie seit Jahren gar führend.

Rechnungskontrolle verhindert Ausgaben in Millionenhöhe

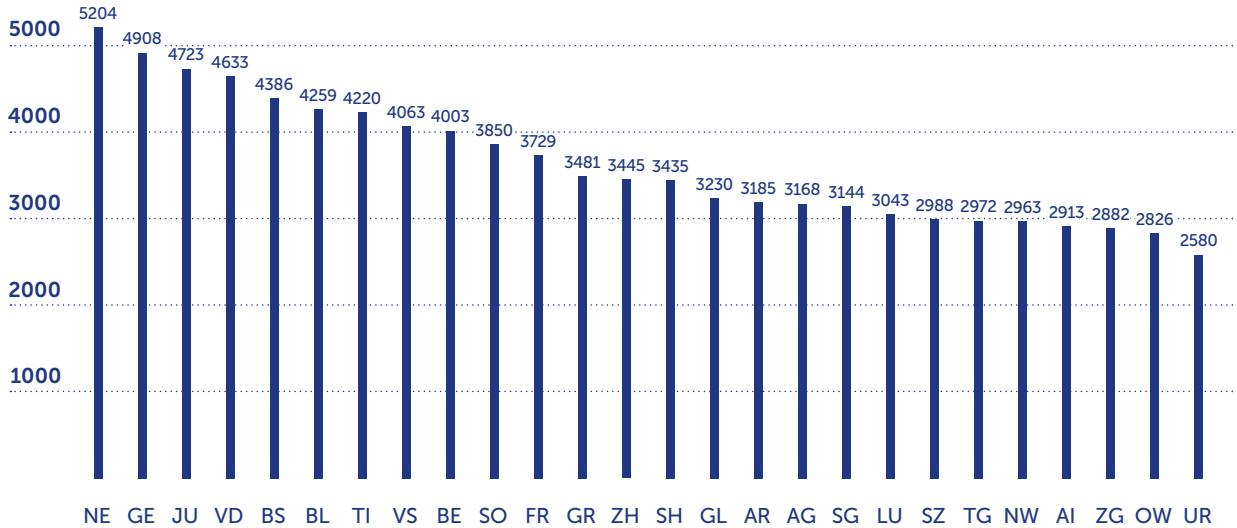
Auch 2023 hat die CSS in der Grundversicherung und bei den Zusatzversicherungen Schritte unternommen, um die Gesundheitskosten zu dämpfen. Dies führte zu Einsparungen von insgesamt 1,25 Milliarden Franken. All diese Massnahmen zahlen sich für die Versicherten aus: Ohne diese Anstrengungen würden die Prämien rund 18 Prozent höher ausfallen.

Die grössten Einsparungen erzielte die sorgfältige Kontrolle der 23,4 Millionen eingegangenen Rechnungen. So liessen sich rund 797 Millionen Franken an ungerechtfertigten Ausgaben verhindern. Der CSS kommt dabei ihr fortgeschrittener Digitalisierungsgrad zugute: Rund 84 Prozent aller Rechnungen werden vollautomatisch kontrolliert, wobei auch künstliche Intelligenz zum Einsatz gelangt. Komplexe Rechnungen prüfen Mitarbeitende manuell.

Ein wichtiger Pfeiler der Rechnungskontrolle ist die Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch. Ein Team aus 16 Personen geht Unregelmässigkeiten konsequent auf den Grund. 2023 bearbeitete es 280 Fälle von Versicherungsmissbrauch und falscher Rechnungstellung. Auf diese Weise verhinderte die CSS, dass Ärzte, Spitäler sowie Spitex- und Physiotherapie-Anbieter Leistungen im Umfang von über 36 Millionen Franken zu Unrecht vergütet erhielten.

Durchschnittskosten 2023 pro Kopf und Kanton

Leistungskosten KVG (in CHF)



Aufteilung nach Leistungserbringer 2023

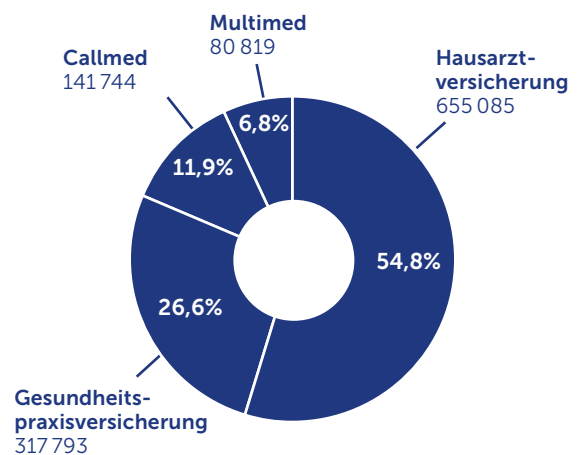
Nettoleistungen KVG (in Millionen CHF)



Die Nettoleistungen der CSS in der Grundversicherung (KVG) betragen im Geschäftsjahr 2023 insgesamt 5,5 Milliarden Franken.

Aufteilung nach alternativen Versicherungsmodellen 2023

Anzahl Versicherte (absolut und in Prozent)



Von den rund 1,5 Millionen OKP-Versicherten im Jahr 2023 waren 1,2 Millionen in einem alternativen Versicherungsmodell (AVM) versichert.



Energie tanken mit Freundinnen

Melanie Baumgartner und ihre Freundinnen Natascha und Ramona sind viel unterwegs – beruflich und privat. Zeit für gemeinsame Verabredungen zu finden, ist nicht immer einfach. Da die drei wissen, wie bereichernd solche Treffen für sie sind, planen sie regelmässig welche ein. Die Zeit zusammen gibt neue Energie, Motivation und Inspiration und lenkt oft vom hektischen Alltag ab. Melanies liebste Tradition ist es, das Wochenende mit einem selbst zubereiteten Brunch einzuläuten. Ungefähr vier- bis fünfmal im Jahr lädt sie dazu Natascha und Ramona zu sich nach Hause ein.

Damit Melanie möglichst viel Zeit mit ihren Liebsten bleibt, sucht sie im Alltag oft die effizienteste Lösung. Sie mag es, Dinge schnell und unkompliziert zu erledigen. Daher nutzt sie begeistert die «Well»-App, welche die CSS mitentwickelt hat. «Well» bietet ihren Kundinnen und Kunden unkompliziert Zugang zu Gesundheitsangeboten, reduziert ihren administrativen Aufwand und ermöglicht effizientere Abläufe zwischen allen Leistungserbringern.

Beim Brunchen besprechen die Freundinnen alles Mögliche – von Fitnesstrends bis hin zu ernsteren Themen. Im Vordergrund steht aber der Spass. Die drei lachen gerne und viel – ganz nach dem Motto «Lachen ist gesund».



Melanie und Natascha

Die beiden Cousins
waren schon bei Omis
Geburtstag 1996 zu-
sammen am Naschen.



Erfahren Sie mehr über Melanie
und ihre Freundinnen.
report2023.css.ch/melanie

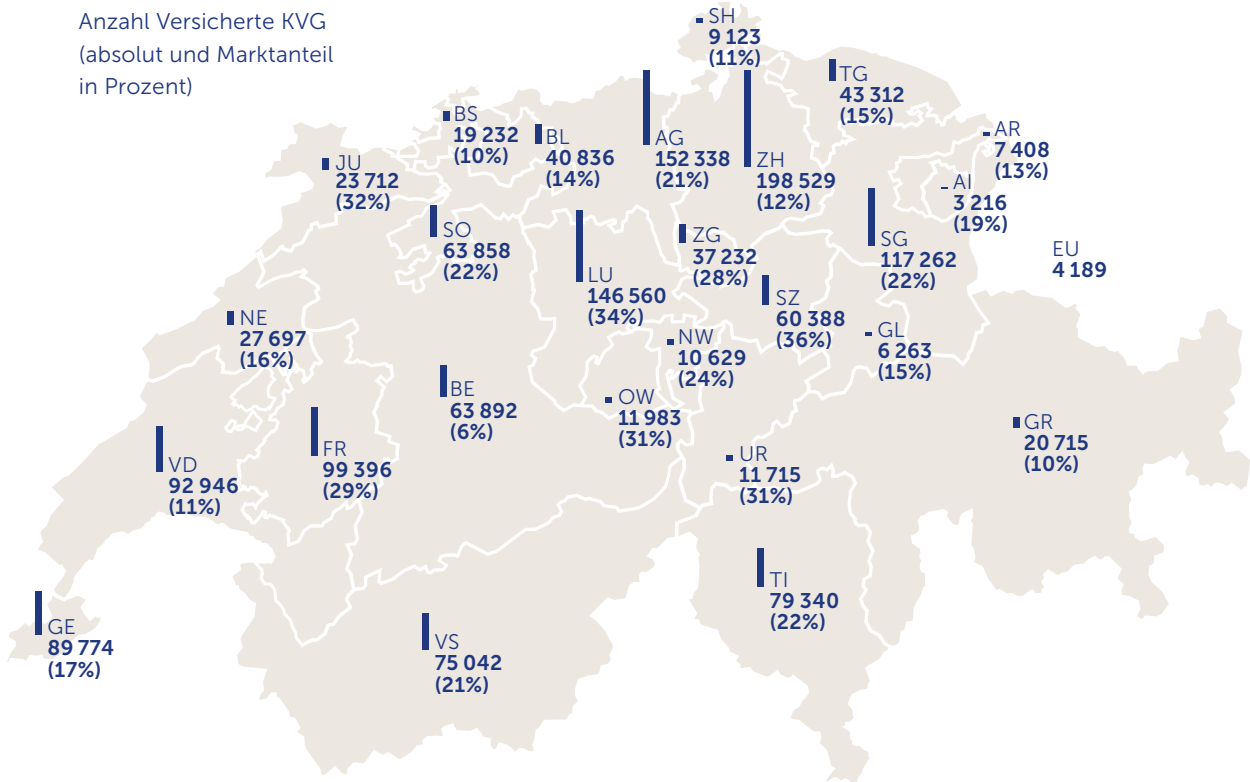
Kostendämpfende Massnahmen erzeugen Wirkung

Ergänzend zur Rechnungskontrolle erzielte die CSS weitere Einsparungen in der Höhe von 414 Millionen Franken. Dank telemedizinischer Konsultationen anstelle von Arztbesuchen wurden 39,7 Millionen Franken eingespart und durch

Rückforderungen bei Pharmaunternehmen rund 36 Millionen Franken. Zu den Einsparungen beigetragen haben auch unterschiedliche Gesundheitsangebote wie die Online-Trainings bei depressiven Symptomen, Angststörungen, Schlafproblemen oder Schmerzen sowie die Begleitung bei Bluthochdruck oder Herzinsuffizienz.

Kundenbestand 2023

Anzahl Versicherte KVG
(absolut und Marktanteil in Prozent)



Engagement in der Gesundheitspolitik

Auch auf systemischer Ebene leistet die CSS einen Beitrag, um die Gesundheitskosten zu dämpfen. Sie engagiert sich für Reformen im Gesundheitswesen, die das Kostenwachstum drosseln und Fehlanreize minimieren. Im Berichtsjahr unterstützte sie unter anderem die Einführung eines neuen Arzttarifs und eine einheitliche Finanzierung ambulanter und stationärer Leistungen (EFAS). Letztere hat das Parlament 2023 nach 14 Jahren in der Beratung verabschiedet. EFAS tritt frühestens am 1. Januar 2028 in Kraft.

Die Digitalisierung bietet enormes Potenzial: Sie steigert die Effizienz und trägt dazu bei, das Gesundheitswesen finanzierbar zu halten. 2023 hat der Bund eine Digitalisierungsstrategie verabschiedet, die in den kommenden zehn Jahren umgesetzt werden soll. Die CSS bringt sich überall dort ein, wo ihr Know-how gefragt ist.

24 Millionen Franken für die Zusatzversicherten

An den Überschüssen aus dem Zusatzversicherungsgeschäft lässt die CSS ihre Versicherten auf vielfältige Weise teilhaben. So belohnt etwa die App «active365» einen aktiven Lebensstil. Mit ihr sammeln die Kundinnen und Kunden in den Bereichen Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit und mentale Gesundheit Punkte. Zusatzversicherte können sich diese auszahlen lassen, sie spenden oder auf der Angebotsplattform «enjoy365» einlösen. Sie bietet Produkte rund um die Gesundheit zu Sonderkonditionen an. 2023 zahlte die CSS 24 Millionen Franken an die Kundinnen und Kunden aus: 14,5 Millionen Franken hat sie den Versicherten im Rahmen von «active365» ausbezahlt. Mit 9,5 Millionen Franken wurden Produkte auf «enjoy365» subventioniert.

Beide Apps erfreuen sich grosser Beliebtheit. Rund 112 000 Kundinnen und Kunden nutzten 2023 «active365», was einer Zunahme von 40 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Im Zeitraum eines Jahres gingen rund 170 000 Bestellungen auf «enjoy365» ein.

Im Berichtsjahr hat die CSS zudem den «CSS Coin» lanciert. Dieser fügt sich in die bestehenden CSS-Apps ein: Mit den auf «active365» gesammelten Punkten können auf der Angebotsplattform «enjoy365» solche «Coins» erworben werden. Ein «Coin» entspricht dem Gegenwert eines Franken. Die CSS subventioniert die «Coins» im Umfang von 30 Prozent. Einlösen kann man diese bei diversen Partnern in den Kantonen Aargau, Luzern, Schwyz und Waadt. Dazu zählen zum Beispiel Drogerien, Hallenbäder oder Sportgeschäfte. Das Angebot soll künftig ausgebaut und auf die gesamte Schweiz ausgeweitet werden.

Die Versicherten noch mehr ins Zentrum rücken

Kundinnen und Kunden möchten mit ihrem Versicherer unkompliziert in Kontakt treten – je nach Situation per Telefon, Brief, digital oder vor Ort in einer CSS-Agentur. Deshalb hat die CSS im Jahr 2023 weiter in ihre diversen Kundenschnittstellen investiert.

Bis Ende des Jahres nutzten über eine Million Versicherte das digitale Kundenportal «myCSS» und die dazugehörige App. Sie rufen ihre Dokumente auf, sehen auf einen Blick, was der Versicherer vergütet, und reichen Rechnungen ein. 2023 hat die CSS das Portal umfassend modernisiert, um die Nutzung noch intuitiver und einfacher zu gestalten. Nach einer umfassenden Testphase im Jahr 2023 wird die neue Plattform im April 2024 zur Verfügung stehen.

Nebst dem Kundenportal ist das Kundenservice-Center mit seinen drei Standorten in Luzern, Lausanne-Vennes und Breganzona eine wichtige Anlaufstelle für die 1,7 Millionen Versicherten. Um die steigenden Anfragen zu bewältigen und die Wartezeiten zu verkürzen, hat die CSS im Berichtsjahr zusätzliche Mitarbeitende rekrutiert und die Abläufe verbessert.

Zudem verfügt die CSS mit 101 Standorten in der ganzen Schweiz über ein weit verzweigtes Agenturnetz, das sie schrittweise modernisiert. So stellt sie sicher, dass die Beratung auch in Randregionen gewährleistet ist. Um das persönliche Beratungserlebnis bedürfnisgerechter und einheitlicher zu gestalten, hat die CSS ihren Ansatz weiterentwickelt und vereinheitlicht.

Neue Wege in der medizinischen Versorgung

Die CSS engagiert sich auf verschiedenen Ebenen für eine kosteneffiziente und qualitativ hochstehende medizinische Versorgung. Um das Zusammenspiel der verschiedenen Instanzen einer Behandlung besser zu koordinieren, haben die CSS und diverse Partner «Well» lanciert: eine digitale Erstanlaufstelle für Gesundheitsfragen. 2023 wurde die «Well»-App um ein Dutzend neuer Funktionen ergänzt. Dazu zählen ein Generika-Finder, die Apothekensuche, ein Allergieverzeichnis sowie die Möglichkeit, Medikamente online zu bestellen. Ende 2023 nutzten rund 24 700 Versicherte die App regelmässig.

Die CSS erweitert ihre Gesundheitsdienstleistungen laufend und treibt die Entwicklung als Gesundheitspartnerin ihrer Versicherten weiter voran. Um die Kundinnen und Kunden noch besser beraten zu können, haben die Gesundheitscoachs vor rund einem Jahr ihre Arbeit aufgenommen. Im Berichtsjahr wurde das Angebot weiterentwickelt. Neu bieten die CSS-Gesundheitscoachs eine umfassende Beratung für Betroffene von Long Covid an.

Investitionen in innovative Start-ups

Die CSS investiert in Start-ups, die das Gesundheitswesen mit innovativen Lösungen weiterbringen. 2023 hat sie vier Investments getätigt. Die Firma Entyre stellt pflegende Angehörige an und unterstützt sie mittels Schulungen und einer Software bei der Versorgung der Pflegebedürftigen. Die Marta GmbH betreibt eine Plattform für Betreuungskräfte, auf der sie ihre Dienstleistungen Pflegebedürftigen anbieten können. «DasLab» wiederum hat eine digitale Plattform entwickelt, die Gesundheitsdienstleister, Patientinnen und Patienten sowie Labore vernetzt und Zugang zu medizinischer Testdiagnostik ermöglicht. Das Start-up Kranus Health GmbH entwickelt digitale Therapien im Bereich Männergesundheit.

Schliesslich hat die CSS ihr Engagement für Start-ups intensiviert, die sich in der Gründungsphase befinden. Gemeinsam mit dem EPFL Innovation Park (eine Initiative der École Polytechnique Fédérale in Lausanne) hat sie das Programm «Future of Health Grant» ins Leben gerufen. Im Berichtsjahr feierte es sein einjähriges Bestehen. Aus mehr als 180 eingegangenen Bewerbungen wurden 2023 sechzehn Start-ups ausgewählt. Diese erhalten jeweils bis zu 50 000 Franken finanzielle Unterstützung sowie massgeschneiderte Coachings.



Kundinnen und Kunden

In sämtlichen Gesundheitsbelangen stets nahe bei den Kundinnen und Kunden

Als Gesundheitspartnerin engagiert sich die CSS rund um die Uhr für die Gesundheit ihrer Versicherten. Mit zahlreichen Angeboten ermöglicht sie eine umfassende Versorgung in allen Lebenslagen. Und bei Fragen oder Problemen steht die persönliche Beratung im Mittelpunkt.

Ein neues Kleid für die CSS-Agenturen

Die persönliche Beratung nimmt bei der CSS nach wie vor einen hohen Stellenwert ein. Dafür betreibt sie in der ganzen Schweiz ein dichtes Netz von Agenturen.

101 Agenturen zählt die CSS. Verteilt über die ganze Schweiz, stellt dieses Netz mit seinen mehr als 500 Mitarbeitenden die Nähe zu den Kundinnen und Kunden sicher – ein seit Jahrzehnten bewährtes Konzept. Allerdings haben sich in dieser Zeit nicht bloss die Bedürfnisse der Versicherten verändert, auch die Arbeitswelt war und ist einem massiven Wandel unterworfen. Deshalb wird die CSS ihr Agenturnetz in den kommenden Jahren neu strukturieren und den veränderten Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden einerseits und der Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter andererseits anpassen.

Freundlich und einladend

Neu wird zwischen vier verschiedenen Agenturformaten unterschieden, von grossen Agenturen in städtischen Gebieten bis hin zu kleinen Standorten auf dem Land. Die Modernisierung des Agenturnetzes bringt einige Anpassungen mit sich: Wo heute noch vor allem Einzelbüros dominieren, werden künftig Grossraumbüros den Austausch untereinander fördern. Für Beratungen stehen separate Räume zur Verfügung. Das neue Agenturkonzept, das sich bereits in der Umsetzungsphase befindet, widerspiegelt auch die Rolle der CSS als Gesundheitspartnerin besser. Dazu trägt eine freundliche und einladende Atmosphäre bei und in den grossen Agenturen eine «Health-Bar», wo die Kundinnen und Kunden mit einem gesunden Getränk empfangen werden.

Beratungsprozess neu strukturiert

Um das persönliche Beratungserlebnis für alle bestehenden sowie neuen Kundinnen und Kunden der CSS bedürfnisgerechter und einheitlicher zu gestalten, hat die CSS 2023 ihren Beratungsansatz weiterentwickelt und schweizweit vereinheitlicht. Neu unterstützt zudem ein digitales Tool den Beratungsprozess. Die einfache, auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittene visuelle Darstellung der CSS-Angebotspalette optimiert den Beratungsansatz. So können die Kundinnen und Kunden ihr massgeschneidertes Service- und Produktspektrum spielerisch und leicht verständlich kennenlernen. Die Palette reicht von der Grundversicherung und den diversen Krankenzusatzversicherungen über die weiteren Angebote wie die Hausrat- oder die Reiseversicherung bis hin zu den umfassenden Gesundheitsservices der CSS. Der einheitliche Beratungsansatz bietet den Kundinnen und Kunden der CSS und den Beratenden einen erheblichen Mehrwert, erhöht die Transparenz und steigert die Beratungsqualität. Er kommt bereits in verschiedenen Generalagenturen der CSS zum Einsatz. 2024 werden sämtliche Agenturen den neuen Beratungsansatz anwenden können.



Gesundheitscoachs stehen den Versicherten zur Seite

Das Gesundheitsmanagement der CSS wurde 2023 neu organisiert und um diverse Angebote erweitert. Das bedeutet für die Versicherten eine bestmögliche Versorgung.

Als Gesundheitspartnerin engagiert sich die CSS seit Jahren in den drei Kernbereichen «gesund bleiben», «gesund werden» und «mit einer Krankheit leben» für ihre Kundinnen und Kunden. Um diesem Anspruch noch besser gerecht zu werden, hat sie 2023 ihr Gesundheitsmanagement neu strukturiert. Nebst der persönlichen Patientenbegleitung für Menschen, die sich in einer schwierigen gesundheitlichen Situation befinden, stehen den Versicherten auch Gesundheitscoachs zur Verfügung. Das niederschwellige Angebot richtet sich an alle, die Fragen zu spezifischen Gesundheitsthemen haben.

Kostenlose persönliche Erstberatung

Das Prinzip ist denkbar einfach: Die Gesundheitscoachs – Fachpersonen aus verschiedenen Gesundheitsbereichen – stehen allen CSS-Versicherten zwischen Montag und Freitag telefonisch für alle medizinischen Fragen zur Verfügung. Die kostenlose persönliche Erstberatung erfolgt aus einer Hand. Die Anfragenden werden also nicht von einer Fachperson zur nächsten weitergereicht. Nebst dem direkten telefonischen Kontakt mit den Coachs besteht die Möglichkeit, einen Telefontermin online zu vereinbaren. Gewisse Angebote aus dem Bereich Gesundheitscoaching sind auch als mehrteiliger Online-Kurs buchbar, an dem bis zu 15 Personen teilnehmen können, zum Beispiel zum Thema Stressmanagement.



css.ch/gesundheitscoach

Ergänzende Online-Trainings

Zusätzlich zur persönlichen Beratung stehen rund um die Uhr auch Online-Angebote zur Verfügung. Eines davon ist das Online-Training «velibra», das sich an Menschen mit einer Angststörung richtet. Es vermittelt während sechs Monaten Übungen und Techniken bei Beklemmung oder Beunruhigung und hilft mit Ängsten abzubauen. Auch das psychologische Online-Training «deprexis®» zielt auf eine bessere Gesundheit ab. Das breite Trainings- und Beratungsangebot wird in den kommenden Jahren kontinuierlich ausgebaut, wobei die Dienstleistungen Synergien entfalten sollen, um ihre Wirkung zu steigern.



css.ch/angst



css.ch/psyche



Das neue Long-Covid-Angebot

Eine besondere Entstehungsgeschichte innerhalb der neuen Angebote hatte die neue Long-Covid-Beratung. Sie ging aus dem CSS-internen Innovationsprogramm «Kickbox» hervor. Dieses ermöglicht Mitarbeitenden der CSS, neue Produkte und Geschäftsmodelle zu entwickeln und in einem dreistufigen Prozess innert eines Jahres zur Marktreife zu bringen. Die Initiative für das neue Long-Covid-Angebot kam von einer CSS-Mitarbeiterin, die 2021 selber unter den Folgen von Long Covid gelitten hatte und deren Mutter ebenfalls schwer an Long Covid erkrankte. Sie realisierte, dass zum Thema kaum Informationen und Unterstützungsangebote bestanden. Im Rahmen des «Kickbox»-Programms erarbeitete sie deshalb diverse Inhalte. Zudem unterstützte sie die Long-Covid-Schulung der CSS-Gesundheitscoachs und half beim Aufbau einer Wissensdatenbank mit.



report2023.css.ch/alma

Dank dieses Engagements verfügt die CSS heute über eine eigene Abteilung für betroffene Patientinnen und Patienten. Sie wird von der «Kickbox»-Initiantin geleitet. Im Rahmen der Long-Covid-Beratung werden Erkrankte persönlich von CSS-Gesundheitscoachs unterstützt und auf dem Weg zurück in einen normalen Alltag begleitet. Möglich ist dies auch dank der Zusammenarbeit mit Altea Network, dem einzigen Netzwerk für Long-Covid-Betroffene im deutschsprachigen Raum. Altea wird unter anderem von der eidgenössischen Gesundheitsdirektorenkonferenz und vom Bundesamt für Gesundheit unterstützt.

Kundenbedürfnisse ermittelt

Nicht bloss bei den Betreuungsangeboten für ihre Versicherten hält die CSS nach neuen Optionen Ausschau. Auch bei der integrierten Versorgung peilt sie Verbesserungen an. Denn die medizinische Versorgung steht vor grossen Herausforderungen: Die steigenden Gesundheitskosten und die Zunahme chronischer Krankheiten erfordern vermehrt eine integrierte Versorgung. Gleichzeitig ist ein Mangel an Ärztinnen und Ärzten sowie Pflegefachpersonen absehbar. Die Weiterentwicklung der integrierten Versorgung ist ein Kernanliegen der CSS. Sie setzt sich für eine bessere Koordination und digitale Vernetzung der mannigfachen Akteure im Gesundheitswesen ein, damit ihre Kundinnen und Kunden von höherer Qualität bei tieferen Kosten profitieren.

Die CSS hat 2023 Verschiedenes unternommen, um die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden genauer zu erfassen und in die Weiterentwicklung ihrer Versicherungsprodukte einfließen zu lassen. Wie bereits in den vergangenen Jahren hat sie auch 2023 im Rahmen von Befragungen und moderierten Fokusgruppen die Bedürfnisse und Erfahrungen der Teilnehmenden rund um das Gesundheitssystem eruiert.

Tenor unter ihnen ist, dass sie die niederschwellige Zugänglichkeit und das kompetente Fachpersonal schätzen. Skeptischer beurteilen sie die mangelnde Vernetzung zwischen den Leistungserbringern und die Intransparenz beim Austausch der Patientinformationen. Angesichts des ungebremsten Kostenanstiegs herrscht das Bewusstsein vor, dass neue Wege eingeschlagen werden müssen wie die vermehrte Nutzung der Telemedizin oder die Aufwertung der Apotheken als Anlaufstelle für kleinere medizinische Anliegen.

Gemeinsame Zeit



Karin und Markus

Seit 1997 sind die beiden zusammen unterwegs. Hinzu kamen im Laufe der Zeit die beiden Kinder Anna und Jan.



Erfahren Sie mehr über die Familie Oppliger.
report2023.css.ch/karin

Die Familienzeit wertschätzen

Karin und Markus Oppliger haben zwei Kinder und einen Hund. Während Tochter Anna noch zu Hause wohnt, ist Sohn Jan vor kurzem ausgezogen. Dank Cody, dem Australian Shepherd, ist die Familie oft in der Natur unterwegs.

Auch sonst verbindet die Familienmitglieder ihre Leidenschaft für Sport. Anna trainiert fleissig für ihre Ausbildung als Polizistin, und Karin spielt nach einer längeren Verletzungsphase mit dem Gedanken, bald wieder einen Halbmarathon zu laufen. Markus geht es mittlerweile etwas gemütlicher an, aber er liebt es, in der Natur zu sein, und die Spaziergänge mit Cody tun ihm richtig gut. Im Winter flitzt die Familie gerne die Skipisten hinunter und sammelt dabei – wie bei allen Sportaktivitäten – fleissig «activePoints». Denn mit der «active365»-App wird sie von der CSS für ihren gesunden Lebensstil belohnt.

Das Erwachsenwerden der beiden Kinder hat das Familienleben stark verändert. Während Karin früher eine zentrale Rolle in deren Leben gespielt hat, ist sie heute nicht mehr die erste Anlaufstelle für Rat und Tat. Dafür lebt die Beziehung jetzt mehr auf Augenhöhe, und die gemeinsame Zeit am Familientisch, beim Spielen mit Cody oder beim Kochen in der schönen Küche ist umso entspannter. Karin und Markus geniessen diese neue Art der Beziehung. Die Unabhängigkeit der beiden erfüllt sie mit Stolz.



Workshops für Leistungserbringer

Aber nicht bloss die Meinung ihrer Versicherten hat die CSS 2023 erhoben, auch mit Leistungserbringern hat sie Fachgespräche geführt. Dazu wurden in Bern, Luzern, Lausanne und im Tessin Ateliers mit Leistungserbringern aus den Bereichen Spitäler, Ärztenetzwerke, Pharmaunternehmen, Patientenorganisationen und Telemedizinanbieter durchgeführt. Eine Hauptidee war, dass die Vielfalt der heutigen alternativen Versicherungsmodelle (AVM) hinterfragt werden sollte. Zudem waren die Workshop-Teilnehmenden überzeugt, dass alternative Versicherungsmodelle mit einer guten – allenfalls digitalen – Triagefunktion einem allfälligen Versorgungsmangel entgegenwirken können.

Auf der Grundlage des Austauschs mit Versicherten und Leistungserbringern wird die CSS nun die integrierte Versorgung im Sinne ihrer Kundinnen und Kunden, aber auch der Leistungserbringer, weiterentwickeln.

Digitale Plattform «Well» wurde erweitert

Die digitale Unterstützung in sämtlichen Gesundheitsbelangen wird immer wichtiger. Mit der Lancierung der digitalen Gesundheitsplattform «Well» im Mai 2022 hat die CSS einen grossen Schritt in die Zukunft getan. Die Plattform bietet zahlreiche praktische Funktionen.

Besonders gefragt bei den CSS-Versicherten waren 2023 der Symptom-Checker (49 000 Zugriffe), die Suche nach einem Arzt oder einer Ärztin (41 000) sowie die Möglichkeit, ein persönliches Dossier anzulegen, um Gesundheitsdokumente zu speichern (56 000).

«Well» bietet aber noch zahlreiche andere Features, damit sich die Nutzerinnen und Nutzer im Schweizer Gesundheitswesen besser zurechtfinden. Allein 2023 wurde «Well» um rund ein Dutzend neuer Funktionen erweitert. Dazu zählen ein Generika-Finder, die Apothekensuche, ein Allergieverzeichnis, die Möglichkeit, online Medikamente zu bestellen, und die Funktion «Mein Assistent». Dank dieser sehen die Nutzerinnen und Nutzer auf einen Blick, welche Dienstleistungen sie in ihrem Versicherungsmodell mit der «Well»-App nutzen können.

Mit den jetzigen Services ist die Entwicklung von «Well» jedoch keineswegs abgeschlossen. Die Plattform wird auch in den kommenden Jahren ausgebaut, um die Nutzerinnen und Nutzer noch besser zu begleiten. Laufend sollen auch neue Leistungserbringer angeschlossen werden.

Verschiedene Akteure aus dem Gesundheitswesen – unter anderem Krankenversicherer, Apotheken sowie Telemedizinanbieter – haben die digitale Gesundheitsplattform «Well» lanciert. Ende 2023 nutzten sie bereits rund 80 000 CSS-Versicherte, und über 4800 Ärztinnen und Ärzte in der ganzen Schweiz waren ihr angeschlossen. Die Gesundheitsplattform ermöglicht nicht zuletzt effizientere Schnittstellen und damit kostengünstigere Prozesse im Gesundheitswesen.



[App Store](#)



[Play Store](#)

Das Kundenportal «myCSS» wird vollständig überarbeitet

Seit seiner Lancierung im Jahr 2014 hat sich das Kundenportal «myCSS» als zentraler Dreh- und Angelpunkt für die Versicherten etabliert. Nun wird die Plattform komplett überarbeitet.

Mit «myCSS» bewies die CSS 2014 Pioniergeist und machte einen Quantensprung im digitalen Austausch mit ihren Kundinnen und Kunden. War ein elektronisches Kundenportal damals in der Krankenversicherungsbranche noch ein Novum, verfügen heute die meisten grossen Versicherer über ein solches Angebot.

Derzeit zählt das Portal der CSS, das seit Beginn an auch als App-Version zur Verfügung steht, mehr als eine Million Nutzerinnen und Nutzer. Dank «myCSS» haben sie ihre Abrechnungen stets in Griffweite, können Rechnungen online einreichen und sind immer im Bild über die Leistungsdeckung.

Mit der Anzahl Nutzer sind auch deren Ansprüche in den vergangenen Jahren massiv gestiegen. Und das wird sich noch akzentuieren. Darauf reagiert die CSS mit einer umfassenden Überarbeitung ihres Kundenportals. Zum einen wird sein optisches Erscheinungsbild neu gestaltet und die Informationsarchitektur völlig neu konzipiert. Zum anderen wird der technische Unterbau der Plattform nach modernsten IT-Trends überarbeitet.

Einfach und intuitiv

Ziel ist es, die Nutzung von «myCSS» für die Versicherten mit einer optimalen Darstellung und Performance auf allen Geräten noch einfacher und intuitiver zu machen. Im Zentrum stehen stets die Bedürfnisse der Kundschaft, der zahlreiche neue Funktionen geboten werden. Dazu zählen etwa eine personalisierte Startseite, eine digitale Versicherungskarte oder die Verknüpfung mit diversen

Gesundheitsprogrammen. Aber auch die Kernfunktionen werden im Sinne der Versicherten erweitert, etwa die Nachverfolgung der eingereichten Rechnungen, die Integration der Originalrechnungen oder die detaillierte Aufschlüsselung von Leistungsabrechnungen.

Auf diese Weise können die Kundinnen und Kunden dank «myCSS» noch besser durch den «Dschungel» des Gesundheitssystems navigieren. Nach einer umfassenden Testphase im Jahr 2023 wird die neue Plattform im ersten Halbjahr 2024 zur Verfügung stehen.



mycss.ch

Gefragtes Kundenservice-Center

Nebst «myCSS» spielt das Kundenservice-Center (KSC) mit seinen drei Standorten Luzern, Lausanne-Vennes und Breganzona eine zentrale Rolle. Es ist Anlaufstelle für die schriftlichen (elektronisch oder Brief) und vor allem telefonischen Anfragen der CSS-Versicherten. Insgesamt bearbeiteten die 398 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den drei Standorten 2023 rund 3 Millionen Kundenanliegen. Damit ist das KSC eine unverzichtbare Auskunftsstelle für sämtliche Anliegen der Versicherten.

Die Wartezeiten konnte das KSC im Verlaufe des Jahres mit einer Personalaufstockung sowie organisatorischen und technischen Verbesserungen reduzieren. 2024 wird die Effizienz des KSC weiter erhöht. Unter anderem sind eine technische Lösung für die Identifizierung der Anfragenden und Neuerungen beim Self-Service geplant.

«active365» und «enjoy365»

Nicht nur eine umfassende Beratung, sondern auch ein gesunder Lebensstil der Versicherten liegt der CSS am Herzen. Mit der «active365»-App werden die Kundinnen und Kunden ab 16 Jahren, die über eine Zusatzversicherung verfügen, für einen gesunden Lebensstil belohnt. Dazu stehen auf der App zahlreiche Programme in den Bereichen Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit und mentale Gesundheit rund um die Uhr zur Verfügung, mit denen sich «activePoints» sammeln lassen in einem Gegenwert bis zu 600 Franken pro Jahr. 2023 sammelten 112 000 Versicherte insgesamt 176 Millionen solche «activePoints» und liessen sich dafür 14,5 Millionen Franken auszahlen.



enjoy365.ch

Mit «CSS Coins» bezahlen

Nebst einer Barauszahlung haben die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, im Gesundheitsshop «enjoy365» Produkte rund um einen gesunden Lebensstil zu erwerben. Nebst einem täglichen Top-Deal stehen zahlreiche weitere Produkte zu Sonderkonditionen zur Verfügung. Mitglieder des CSS Vereins profitieren von einem Zusatzrabatt von 10 Prozent.

Im November 2023 hat die CSS die Angebotsplattform «enjoy365» um den «CSS Coin» erweitert. Das Prinzip ist denkbar einfach: Mit den auf «active365» erworbenen «activePoints» können auf der «enjoy365»-App «CSS Coins» erworben werden, wobei die CSS 30 Prozent Rabatt gewährt. Ein «Coin» entspricht einem Franken. Die «Coins» können anschliessend bei den angeschlossenen Partnerunternehmen eingelöst werden. Dazu muss bloss der QR-Code des «Coin»-Partners gescannt werden und die Bezahlung wird ausgelöst.

Die Möglichkeit, mit «CSS Coins» zu bezahlen, besteht derzeit bei diversen «Coin»-Partnern in den Kantonen Aargau, Luzern, Schwyz und Waadt. Dazu zählen zum Beispiel Drogerien, Hallenbäder oder Sportgeschäfte. In den kommenden Jahren soll das Angebot kontinuierlich ausgebaut und auf die ganze Schweiz ausgeweitet werden.



css-coin.ch

Digitale Gesundheitslösungen immer mehr im Fokus

Das CSS Health Lab erforscht neue digitale Technologien für den Gesundheitsbereich. 2023 wurde die zweite vierjährige Forschungsperiode abgeschlossen.

Das CSS Health Lab ist eine gemeinsame Initiative der CSS, der ETH Zürich sowie der Universität St. Gallen und wurde 2015 gegründet, um ein führendes Forschungszentrum zu digitalen Therapien zu werden.

Doktorierende aus den Bereichen Psychologie und Informatik forschen im CSS Health Lab gemeinsam mit Patientinnen und Patienten, Leistungserbringern sowie Patientenorganisationen an neuen Technologien für das Gesundheitswesen. Eine Forschungsperiode dauert jeweils vier Jahre.

Die Anwendungen – beispielsweise Apps auf dem Smartphone – möchten das Gesundheitsverhalten der Menschen verbessern. Sie helfen Patientinnen und Patienten, ihren Alltag mit einer Krankheit leichter zu bewältigen und für ihre Gesundheit kritische Ereignisse früher zu erkennen.

Wenn immer möglich soll ein Praxistransfer der Forschungsergebnisse stattfinden, was zusätzlichen Mehrwert für die CSS-Kundinnen und -Kunden generiert. Beispiel dafür ist das Spin-off Resmonics, das aus dem CSS Health Lab hervorgegangen ist. Es bietet eine Technologie, die Smartphones in einen medizinischen Sensor verwandelt, mit dem Patientinnen und Patienten mit Atemwegserkrankungen ihr aktuelles Befinden einfach überwachen und Verschlechterungen erkennen können.

Startschuss zu neuer Forschungsperiode

Im September begann die neue vierjährige Forschungsperiode des CSS Health Lab. Dieses steht neu unter der wissenschaftlichen Leitung von Mia Jovanova. Der starke technologische Forschungsfokus wird zwar beibehalten, aber das Augenmerk liegt künftig vermehrt auf der Umsetzung der Forschungsergebnisse in konkurrenzfähige Produkte und Anwendungen auf dem Markt. Konkret wird sich das CSS Health Lab in den kommenden Jahren vermehrt mit neuen Geschäftsmodellen im Gesundheitsmarkt auseinandersetzen. Ein Forschungsschwerpunkt wird das Thema Langlebigkeit sein, zum Beispiel im Bereich der Früherkennung chronischer Krankheiten.



SwissHealth Ventures AG

2020 hat die CSS die SwissHealth Ventures AG gegründet. Die SwissHealth Ventures AG beteiligt sich an digitalen Gesundheits-Start-ups oder unterstützt solche, die das Kerngeschäft der CSS stärken. Zudem sollen neue Geschäftsmodelle im Gesundheitswesen mittels digitaler Technologien in den Bereichen Prävention, Genesung, Betreuung und Spezialversorgung erschlossen werden. 2023 kamen folgende vier Investments neu hinzu:

Advanced Diagnostics GmbH (DasLab)

DasLab entwickelt eine digitale Plattform, die Gesundheitsdienstleister, Patientinnen und Patienten sowie Labore auf einfache Weise vernetzt und einen universellen Zugang zu medizinischer Testdiagnostik ermöglicht. Nebst leichterem Zugang zur Labordiagnostik kann der Ansatz die Qualität der Gesundheitsversorgung nachhaltig steigern.



daslab.health

Kranus Health GmbH

Dieses Unternehmen entwickelt digitale Therapien im Bereich Männergesundheit, zum Beispiel bei Blasenentleerungsstörungen, erektilen Dysfunktionen oder Prostatakrebs. Weitere Therapien sind in Entwicklung.



kranushealth.com

Marta GmbH

Bei «Marta» handelt es sich um einen Online-Marktplatz zur Vermittlung von Betreuungskräften. Damit soll die Betreuung von Seniorinnen und Senioren in den eigenen vier Wänden sichergestellt werden.



marta.de

Entyre GmbH

Technische Lösungen verwirklichen, die Fehlversorgungen im Gesundheitswesen identifizieren und korrigieren: das ist der Ansatz der Entyre GmbH. Sie unterstützt Patientinnen und Patienten, die Ärzteschaft sowie Versicherer dabei, fundiertere Entscheidungen zu treffen. In der Schweiz stellt Entyre pflegende Angehörige an.



entyre.de

«Future of Health Grant»

Seit Sommer 2022 gehen die CSS und der EPFL Innovation Park mit dem Innovationsprogramm «Future of Health Grant» (FoHG) gemeinsame Wege. Die Partnerschaft ergänzt den Ansatz der CSS zur Innovationsförderung und schliesst eine Lücke zwischen Forschung (CSS Health Lab) und Corporate Venturing (SwissHealth Ventures AG). Ziel ist es, gemeinsam Start-ups, insbesondere in der Westschweiz, mit finanzieller Hilfe und Know-how von Partnern aus der Industrie zu fördern. Das Programm richtet sich an Start-ups zwischen der Gründungsphase und der ersten Finanzierungsrunde («A-Serie»). Zu den vielfältigen Hilfen gehört auch eine finanzielle Unterstützung bis zu 50 000 Franken pro Projekt in Form von massgeschneiderten Coachings und Mentorings.

Aus über 180 eingegangenen Bewerbungen wurden im Jahr 2023 16 vielversprechende Start-ups zur Förderung ausgewählt. Schon nach kurzer Zeit hat sich somit FoHG als wichtige Plattform für die «Medizin 3.0» in der Westschweiz etabliert.

Ende September fand an der EPFL das FoHG-Jahrestreffen statt. Den in der ersten Runde ausgewählten Start-ups bot sich die Möglichkeit, ihr Geschäftsmodell vorzustellen, wobei teilweise bemerkenswerte Fortschritte sichtbar wurden. Auch diverse neue Partnerschaften wurden bekanntgegeben, unter anderem mit Spitälern, Ärztenetzwerken, Versicherern und Forschungseinrichtungen. Schliesslich wurden neun weitere Start-ups vorgestellt, die neu im Rahmen des Innovationsprogramms unterstützt werden.



Das von der CSS unterstützte Start-up Flow Neuroscience hat eine Methode zur Behandlung von Depressionen entwickelt, die auf Hirnstimulation basiert.



flowneuroscience.ch

Mitarbeitende

Motivierte Mitarbeitende als Basis für zufriedene Versicherte

Gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das grösste Kapital und tragen zur Kundenzufriedenheit bei. Deshalb engagiert sich die CSS für optimale Arbeits- und Ausbildungsbedingungen, faire Löhne und die Vereinbarkeit der Lebensbereiche.

Mitarbeitende profitieren auf verschiedenen Ebenen

2023 wurde die CSS für die Kompetenzentwicklung ihrer Mitarbeitenden mit zwei bedeutenden Preisen ausgezeichnet. Das unterstreicht ihre Rolle als besonders attraktive und fortschrittliche Arbeitgeberin.

Mehr als 1000 der insgesamt 2895 CSS-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter haben 2022 und 2023 den «Check zur digitalen Fitness» absolviert. Der freiwillige Test umfasste insgesamt 165 Fragen, die in sieben Themenbereiche gegliedert waren, unter anderem «Office-Tools», «digitale Infrastruktur» oder «Social Media». Mit dem Check wollte die CSS in Erfahrung bringen, wie es um die digitale Fitness ihrer Mitarbeitenden steht, um allfällige Schwachstellen auszuräumen.

Digital-Check doppelt ausgezeichnet

Für dieses Engagement wurde die CSS 2023 gleich mit zwei bedeutenden Preisen gewürdigt. Die renommierte amerikanische Brandon Hall Group verlieh ihr die Gold-Auszeichnung, das höchste Prädikat in der Kategorie «Best Advance in Competencies and Skill Development». Das deutschsprachige «E-Learning-Journal» zeichnete die Initiative der CSS mit dem E-Learning-Award in der Kategorie «digitale Kompetenz» unter 300 Bewerbungen als zweitbestes Projekt des Jahres aus. Als Besonderheit hob die Jury hervor, den Teilnehmenden sei nicht einfach ein enger Fragebogen unterbreitet worden, sie hätten vielmehr auf freiwilliger Mitwirkungsbasis viel Spielraum zur Selbsteinschätzung gehabt, ihre digitalen Fähigkeiten zu bewerten und in der Folge mit passenden Weiterbildungsangeboten ihre Kompetenzen zu ergänzen.

Zweiter Check initiiert

Da der Check zur digitalen Fitness unternehmensweit auf grosses Echo gestossen ist, hat die CSS im Herbst 2023 eine zweite Runde eingeläutet mit einem Check zu den nichtdigitalen Grundkompetenzen. Der neue Test ist ebenfalls freiwillig. Er ist als Quiz aufgebaut. Zunächst standen die Kompetenzthemen Gesundheitswesen, Gesundheitspartnerin sowie Kundenzentrierung im Fokus. Das neue Angebot versteht sich nicht als Prüfung, sondern möchte den Teilnehmenden ein Instrument bieten, ihren nichtdigitalen Weiterentwicklungsbedarf herauszufinden. Mit passenden Lernangeboten können sie sodann ihre Kenntnisse erweitern.

Mit der neuen Art der Kompetenzentwicklung nimmt die CSS im Versicherungsmarkt eine Vorreiterrolle ein. Sie positioniert sich als attraktive Arbeitgeberin und setzt auf möglichst eigenständiges, lebenslanges Lernen.

«Moodtalk» für gesunde Mitarbeitende

Im Führungsverständnis der CSS ist fest verankert, dass sich das Unternehmen neben der beruflichen Fitness auch für das gesundheitliche Wohlergehen seiner Mitarbeitenden einsetzt. Zum zweiten Mal in Folge hat die CSS deshalb im Herbst 2023 im Rahmen des beruflichen Gesundheitsmanagements eine freiwillige Gesundheitsumfrage unter den Mitarbeitenden durchgeführt, um allfälligen Handlungsbedarf zu erkennen.

Ein wichtiges Instrument dazu ist die Teamentwicklungssoftware «Moodtalk». Sie stärkt die Vertrauenskultur durch offene und ehrliche Teamgespräche. Die digitale Plattform zeigt früh Entwicklungspotenzial in der Zusammenarbeit und die aktuelle Stimmung auf und bildet die Basis für das regelmässige Teamgespräch. In einer «Team-Charta» definieren die Teams gezielt Regeln für die Zusammenarbeit und gleisen Veränderungen auf. Auch bei den Lernenden geniesst «Moodtalk» einen hohen Stellenwert. «Moodtalk» liefert zudem Anregungen zur Verbesserung der Kommunikations- und Kollaborationskompetenzen und der mentalen Gesundheit, etwa durch den Austausch mit einer psychologischen Fachperson.

Die CSS tut aber noch mehr für das Wohlbefinden der Mitarbeitenden. Sie hat verschiedene Weiterbildungsgefässe geschaffen, um Mitarbeitende und insbesondere Führungskräfte im Umgang mit mentaler Gesundheit zu schulen. Ein Beispiel dafür ist ein Seminar zum Thema «Selbstmanagement und Resilienz», das jedes Jahr dreissig Personen besuchen.

Eine moderne Arbeitswelt

Seit dem Beginn der Corona-Pandemie 2020 hat sich die Arbeitswelt in vielen Bereichen grundlegend verändert. Auch die CSS kann sich diesem Wandel nicht entziehen und entwickelt sich laufend weiter. Sie modernisiert die Arbeitsplätze an ihren Standorten Schritt für Schritt und schafft die technischen Voraussetzungen für flexibles Arbeiten.

Wichtig auf dem Weg zu einer neuen Arbeitswelt und zur optimalen Gebäudenutzung ist das «Desk-sharing», bei dem der Arbeitsplatz im Büro nicht mehr fix, sondern frei wählbar ist. Nach und nach wird die CSS das «Desksharing» im gesamten Unternehmen umsetzen. Der Standort Root und der neue Tessiner Hauptstandort in Lugano, der 2024 eröffnet wird, sind hier in einer Vorreiterrolle.

Die Mitarbeitenden werden eng in den Veränderungsprozess miteinbezogen. Zu diesem Zweck hat die CSS eine engagierte Community aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geschaffen, die ihre Ideen laufend einbringen.

Der Startschuss erfolgte im August 2023 mit einem Workshop unter dem Motto «Expedition in die Arbeitswelt 2035». Behandelt wurden die sechs Themenbereiche Zusammenarbeit, Raum, Organisation, «Work and Life», Technologie und Arbeitsmodelle. Die Ideen dienen als Richtungsvorgaben für die langfristige Entwicklung der CSS-Arbeitswelt. Der neue Ansatz soll mithelfen, die da und dort noch vorhandene Skepsis gegenüber neuen Arbeitsmodellen zu beseitigen.

Vereinbarkeit der Lebensbereiche

Die CSS verbessert laufend die Rahmenbedingungen zur optimalen Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit. Mit flexiblen Arbeitszeitmodellen und der Möglichkeit zu Homeoffice nimmt sie Rücksicht auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden.

Zudem schreibt sie möglichst viele Jobs – auch auf Kaderstufe – als Teilzeitstellen aus und fördert damit das Topsharing, bei dem sich zwei Personen eine Führungsfunktion teilen.

Die Möglichkeit, ein Sabbatical zu beziehen, um sich für längere Zeit intensiv etwas zu widmen, sowie die finanzielle Unterstützung bei der familienergänzenden Kinderbetreuung sind weitere Beispiele, wie die CSS die Vereinbarkeit von Beruf und anderen Lebensbereichen erleichtert.

Für faire Löhne zertifiziert

2023 erhielt die CSS von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) erneut das Zertifikat «Fair Compensation» für die Lohngerechtigkeit im Unternehmen. Das Analysemodell kommt zum Schluss, dass die CSS die Lohngerechtigkeit zwischen Frauen und Männern unverändert sehr gut erfüllt. Es gibt bei ihr keine systematischen Lohnunterschiede zwischen den Geschlechtern.

Der effektive Lohnunterschied zwischen Männern und Frauen konnte gegenüber den Vorjahren nochmals minimiert werden und beträgt noch 0,8 Prozent. Damit besteht faktisch eine Lohngleichstellung zwischen den Geschlechtern.

Der Lohnvergleich zwischen Frauen und Männern beruht stets auf der Äquivalenz der Voraussetzungen hinsichtlich Ausbildung, Berufserfahrung, Dienstalter, Kompetenzniveau und beruflicher Stellung.





Gemeinsam auf dem Rhein unterwegs

Long Covid prägt das Leben von Alma Baltic. Ihre Erkrankung hat die Familienstruktur völlig auf den Kopf gestellt. Als alleinerziehende Mutter von drei Kindern hatte sie zu Hause die Doppelrolle als Mutter und Vater inne, bis plötzlich sie es war, die wegen ihrer Corona-Infektion auf die Hilfe ihrer Kinder angewiesen war – besonders jene von Lejla, die ebenfalls an Long Covid litt.

Zeit hat durch die Krankheit für Alma eine neue Bedeutung gewonnen. Davor war sie privat und beruflich sehr aktiv. Sie tickte wie eine Maschine. Seit sie krank ist, merkt sie, wie wichtig es ist, gut auf sich zu schauen. Denn nur wer «funktioniert», kann auch für andere da sein. Ihren Optimismus lässt sich Alma durch die Krankheit nicht nehmen.

Von CSS-Mitarbeiterin Lejla hat Alma ein Stand-up-Paddle geschenkt bekommen. Gemeinsam sind die beiden im Sommer auf dem Rhein unterwegs. «Wenn ich mit ihr Zeit verbringe, bin ich glücklich», meint Alma über diese Momente mit ihrer Tochter. Am meisten genießt sie beim Stand-up-Paddeln die gemeinsame Zeit, die ruhigen Gespräche und die Nähe ihrer Kinder. Das ist für Alma das Schönste im Leben.

Gemeinsame Zeit



Alma und Lejla

1995 sorgte Alma dafür, dass es ihrer Tochter an nichts fehlte. Plötzlich ändern sich die Rollen. Von einem Moment auf den anderen war Alma wegen ihrer Covid-Erkrankung auf die Hilfe ihrer Tochter Lejla angewiesen.



Erfahren Sie mehr über Alma und Lejla.
report2023.css.ch/alma

Gelebte Vielfalt

Die CSS sieht in der gelebten Diversität und einer inklusiven Denkhaltung eine wichtige Voraussetzung dafür, erfolgreich, zukunfts- und wettbewerbsfähig zu bleiben. Um dem Thema noch mehr Gewicht zu verleihen, hat die Konzernleitung das Konzept «Diversität und Inklusion» verabschiedet. Es konkretisiert die Haltung der CSS und umfasst Massnahmen, die laufend umgesetzt werden. Dazu zählen beispielsweise eine Kommunikations- und Trainingsinitiative zum Thema «Vielfalt, Inklusion und unbewusste Vorurteile», die Erhöhung der Anzahl Ausbildungsplätze, die Stärkung des Frauenanteils auf Kader- und Direktionsebene sowie die Zusammenarbeit mit «myAbility», einem Karriereprogramm für Studierende sowie junge Akademikerinnen und Akademiker mit einer Behinderung oder einer chronischen Krankheit. Gelebte Vielfalt in der CSS-Belegschaft wird auch dazu beitragen, die ebenso mannigfaltigen Bedürfnisse der CSS-Kundinnen und -Kunden besser zu verstehen und so ihre Zufriedenheit zu stärken.



Mitarbeitende sind sehr motiviert

Eine hohe Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ein wichtiger Schlüssel für zufriedene Kundinnen und Kunden und somit auch für den Unternehmenserfolg. Dass die CSS in diesem Bereich auf gutem Weg ist, zeigt die 2023 durchgeführte Mitarbeitendenbefragung. 88 Prozent der Mitarbeitenden haben an der anonymen Befragung teilgenommen. Mit einem Gesamtwert von 83 Punkten liegt die Motivation auf sehr hohem Niveau und ist im Branchenvergleich überdurchschnittlich. Die Befragung bildet für die Konzernleitung und die Konzernbereiche eine wichtige Basis, um die Unternehmensstrategie weiterzuentwickeln, insbesondere in den Bereichen Kundenorientierung und Arbeitsorganisation.

Exzellente Arbeitgeberin

Aufgrund der überdurchschnittlich zufriedenen Mitarbeitenden hat die Firma ValueQuest, die Spezialistin für Mitarbeitendenbefragungen, der CSS die Auszeichnung «exzellente Arbeitgeberin» verliehen. Gemäss ValueQuest ist ein Motivationswert von 83 Punkten, wie ihn die CSS ausweist, für ein Unternehmen dieser Grössenordnung bemerkenswert.

Stellenwert der Berufsbildung wird gesteigert

Seit Jahren ist die CSS ein wichtiger Ausbildungsbetrieb für verschiedene Berufsfelder. 2023 hat sie den Grundstein gelegt, um die Berufsbildung noch stärker zu gewichten.

Zwischen 2012 und 2023 hat sich die Zahl der Lehr- und Praktikumsstellen bei der CSS mehr als verdoppelt, auf 120. Den stärksten Zuwachs verzeichnen die Informatikberufe, in denen die Anzahl der Lernenden allein über die letzten drei Jahre von 11 auf 27 gestiegen ist. Damit hat die CSS ihre bedeutende Rolle als Ausbildungsbetrieb erheblich gestärkt und nimmt mit ihren Berufsbildungsangeboten eine wichtige soziale Verantwortung wahr. Gleichzeitig trägt die Berufsbildung dazu bei, gezielt Nachwuchsfachkräfte zu sichern. Sie leistet damit in Zeiten grassierenden Fachkräftemangels einen wesentlichen Beitrag zur Planung und Deckung des Personalbedarfs. Deshalb werden jedes Jahr bei der CSS mehr als sechzig Prozent der Lehr- und Praktikumsabsolventinnen und -absolventen weiterbeschäftigt.

Über den Status quo hinauswachsen

Um die hochstehende Berufsbildung auch in Zukunft aufrechtzuerhalten, hat die Konzernleitung der CSS die personellen Ressourcen im Bereich der Berufsbildung per 2023 gestärkt. Das stellt sicher, dass die Berufsbildung innerhalb des Unternehmens mit den stetig steigenden Anforderungen Schritt hält. Damit verbunden ist die Vision, in den kommenden Jahren über den heutigen Status quo hinauszuwachsen. Dazu soll zum einen die Anzahl Lehrstellen bis 2026 auf 150 erhöht werden, was dem Bedürfnis der Konzernbereiche entspricht. Zum anderen werden neue Berufsbilder ins Portfolio aufgenommen. 2023 wurden erstmals zwei Mediamatik-Lehrstellen angeboten, und im kommenden

Jahr kommt das Berufsbild «Entwickler/in digitales Business» hinzu. Damit möchte die CSS sicherstellen, dass vor allem in den MINT-Berufen (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik) genügend Nachwuchskräfte rekrutiert werden können.

Die Berufsbildungsvision der CSS geht allerdings über quantitative Ziele hinaus. Auch qualitativ wird sie in den kommenden Jahren stark modernisiert. Insbesondere wird die CSS schweizweit Lerngruppen schaffen und Lernlager durchführen sowie die jahrgangsübergreifende Zusammenarbeit der Lernenden, das selbstgesteuerte Lernen und die aktive Mitarbeit an CSS-Projekten fördern.

100 Prozent Erfolgsquote

Die Qualität der Berufsbildung bei der CSS widerspiegelt sich auch in der Erfolgsquote bei den Lehrabschlussprüfungen. 2023 haben zum vierten Mal in Folge 100 Prozent der Lernenden ihre Berufslehre erfolgreich abgeschlossen. Damit wurde das Ziel einer Erfolgsquote von 95 Prozent das neunte Jahr in Folge erreicht und 2023 gar erneut übertroffen.

Gesellschaft und Engagement

Nachhaltig engagiert in allen Unternehmens- belangen

Die Unternehmensphilosophie der CSS ist geprägt von nachhaltigem Denken und Handeln. Es zielt im Kern darauf ab, unser Gesundheitssystem zu stärken, damit die Gesundheitsversorgung in der Schweiz auch in Zukunft für alle zugänglich und bezahlbar bleibt.

Konsequent unterwegs

Die CSS geht ihren Weg bei der Nachhaltigkeit konsequent weiter. Über die Fortschritte orientiert erstmals ein separater Nachhaltigkeitsbericht.

Nachhaltigkeit gehört zur DNA der CSS und ist in ihrer Unternehmensphilosophie festgehalten: Im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit «orientiert sich die CSS Gruppe an den Anliegen der sozialen, der ökologischen und der wirtschaftlichen Nachhaltigkeit. Auf diese Weise will sie dazu beitragen, Werte und Nutzen für die Gesellschaft zu schaffen.»

Entsprechend ist Nachhaltigkeit bei der CSS Realität. Es existiert ein breites Portefeuille an Aktivitäten und Engagements zur Steigerung der Nachhaltigkeit. Ende 2022 wurde eine Fachstelle Nachhaltigkeit ins Leben gerufen. Die CSS will ihre Prozesse im Bereich der Nachhaltigkeit Schritt für Schritt weiterentwickeln.

Fünf Schlüsselbereiche

Im Berichtsjahr wurden die Voraussetzungen für eine zukünftige ganzheitliche Nachhaltigkeitsstrategie geschaffen. Im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse wurden fünf Schlüsselbereiche definiert: Unternehmensführung, Mitarbeitende, Mensch und Gesundheit, Umwelt und Klima sowie Gesundheitssystem. Eine gezielte Datenerhebung wird es der CSS künftig erlauben, ihre Nachhaltigkeitsleistung präzise zu messen. Das schafft eine solide Grundlage für strategische Entscheidungsfindungen und Nachhaltigkeitsbestrebungen.

Berichterstattung zur Nachhaltigkeit

Für das Berichtsjahr hat die CSS einen separaten Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Damit kommt sie den neuen gesetzlichen Anforderungen gemäss Art. 964a ff. OR nach. Er wurde in Anlehnung an die Standards der «Global Reporting Initiative» (GRI, Grundlagen 2021) verfasst und berichtet über die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen der CSS.



css.ch/nachhaltigkeit



report2023.css.ch/nachhaltigkeitsbericht



Stromverbrauch und Abfallmenge wurden reduziert

Die CSS hat 2023 ihre Finanzanlagen nachhaltiger ausgerichtet. Dabei kam vor allem das «Stewardship»-Prinzip zum Zug. Zudem wurde die CSS als erster Krankenversicherer Mitglied von Swiss Sustainable Finance.

Die CSS setzt bei ihren Finanzanlagen weniger auf den Ausschluss einzelner Titel. Vielmehr steht das Prinzip der «Stewardship» im Vordergrund, also einer verantwortungsvollen Allokation, Verwaltung und Kontrolle von Kapital. Aus diesem Grund ist die CSS 2023 dem Engagement-Pool von Sustainability begetreten, der sich für die Förderung von nachhaltigen Anlagetätigkeiten einsetzt. Zudem nimmt die CSS wo immer möglich ihre Stimmrechte im In- und Ausland wahr und arbeitet dazu mit zwei spezialisierten Partnern zusammen. Als erster Schweizer Krankenversicherer wurde die CSS im Berichtsjahr zudem Mitglied von Swiss Sustainable Finance. Der Beitritt ermöglicht es, die Kapitalanlagen laufend nachhaltiger auszugestalten.

Stromverbrauch wurde reduziert

Die CSS setzt auch bei ihren Immobilien auf Nachhaltigkeit. Gemeinsam mit dem Kanton Waadt realisiert sie zum Beispiel am Westschweizer Hauptsitz Lausanne-Vennes ein Stromreduktionsprogramm. Zwischen 2018 und 2023 konnte der Stromverbrauch um 17 Prozent gesenkt werden. Ebenso wird in Lausanne-Vennes und am Hauptsitz in Luzern nur noch erneuerbare Energie verwendet. Analog zu Lausanne-Vennes identifiziert die CSS derzeit auch für den Hauptsitz in Luzern ähnliche, schnell umsetzbare Massnahmen zur Stromreduktion.

Bei den Immobilienanlagen investiert die CSS ausschliesslich in Neubauten mit Minergie-P-Standard oder ähnlichen Standards. Investitionen in Altbauten an innerstädtischen Lagen bleiben aber möglich. 2023 wurde in Zürich-Oerlikon Land für einen geplanten Neubau gekauft, der den geforderten Standards entspricht.

Weniger Abfall produziert

Auch bei der Reduktion der Abfallmenge setzt die CSS laufend Massnahmen um, damit der CO₂-Fussabdruck Schritt für Schritt verringert werden kann. Aus den beiden Hauptgebäuden in Luzern und Lausanne-Vennes wurden Einweggebilde, etwa Pappbecher, grossmehrerlich verbannt. Gleiches gilt für die Personalrestaurants und die Etagenküchen an den verschiedenen CSS-Standorten.

«Bike to work»

98 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – so viele wie noch nie – nahmen im Mai 2023 an der Aktion «bike to work» teil. An insgesamt 1302 Velotagen legten sie 15 702 Kilometer zurück. Die mit dem Velo gefahrenen Kilometer haben insgesamt 2261 Kilogramm CO₂ eingespart. Das betriebliche Gesundheitsmanagement der CSS hat die Aktion unterstützt.

Engagiert für eine gesunde Schweiz

Die Schweizer Bevölkerung fühlt sich weniger gesund als vor der Corona-Pandemie: Das zeigt die vierte, 2023 publizierte Gesundheitsstudie der CSS.

Die CSS Gesundheitsstudie untersucht seit 2020 den Gesundheitszustand der Schweizer Bevölkerung. Ihr spezifischer Ansatz liegt darin, neben dem Gesundheitsverhalten auch das individuelle Empfinden und subjektive Ängste rund um Krank- und Gesundsein in den Blick zu nehmen. Für die Studie 2023 hat das Forschungsinstitut Sotomo im Juni 2023 insgesamt 2432 Personen aus allen Landesteilen befragt.

Ältere fühlen sich angeschlagen

Die Resultate zeigen, dass sich der Anteil Erwachsener, die sich nicht ganz gesund oder gar krank fühlen, auf relativ hohem Niveau eingependelt hat (35 Prozent). Beunruhigend ist, dass sich fast die Hälfte der über 65-Jährigen heute gesundheitlich angeschlagen fühlt und sich die Zahl der Krankentage in dieser Altersgruppe mehr als verdoppelt hat, auf 4,5 Tage pro Jahr.

Ein weiterer Befragungsschwerpunkt betraf die mentale Gesundheit. Während es 2021 noch knapp drei Vierteln der Bevölkerung psychisch immer oder meistens gut ging, waren es 2023 nur noch gut zwei Drittel. Bei den jüngeren Befragten zeigt sich eine leichte Aufhellung der Stimmung, die Tendenz bei den 36- bis 65-Jährigen bleibt indes negativ.

Lebensqualität vor Lebensjahren

Der dritte Studienschwerpunkt thematisiert die Lebenszeit: Hier wird deutlich, dass deren Qualität höher gewichtet wird als die Dauer. Für 54 Prozent steht ein erfülltes Leben an erster Stelle, für 44 Prozent die Gesundheit an sich. Nur für 2 Prozent ist ein langes Leben am wichtigsten.

Die Studienerkenntnisse sind für die CSS als Krankenversicherer und Gesundheitspartnerin hoch relevant. Sie zeigen, wo der Schuh drückt und wo wir als Gesellschaft genauer hinschauen sollten.



css.ch/gesundheitsstudie

CSS Stiftung

Die CSS Stiftung fördert seit 1987 soziale Projekte in der Kranken- und Unfallversicherung. Drei Organisationen teilten sich 2023 den Preis der CSS Stiftung. Sie alle tragen aktiv zur Gesundheitsprävention und -förderung bei. An der Verleihung vom 11. Mai in Luzern durften folgende Institutionen den Stiftungspreis von total 25 000 Franken entgegennehmen: Fondation ART-THERAPIE in Genf, Stiftung Orbetan in Thalheim an der Thur (ZH) und Associazione New Ability in Lamone (TI).



css.ch/stiftung

Gemeinsame Zeit



Beatrice und Susanne

Als ältestes von sieben Kindern schaute Beatrice (vorne sitzend) in den 1950er-Jahren oft zu ihren jüngeren Geschwistern. Später betreute sie ihre Mutter zu Hause.



Erfahren Sie mehr über
Beatrice und Susanne.
report2023.css.ch/beatrice

Anderen zu helfen, bereitet Freude

Beatrice Schmuki betreut als Freiwillige Susanne Wagner, die im Altersheim in Amriswil wohnt. Frau Wagner, wie Beatrice sie liebevoll nennt, hatte einen schweren Schlaganfall. Seither kann sie nicht mehr sprechen und ist im Rollstuhl. Beatrice malt oder bastelt deshalb oft mit ihr und holt sie regelmässig für Rollstuhl-Spaziergänge ab. Nach den Besuchen im Altersheim geht die pensionierte Buchhalterin immer zufrieden nach Hause. Sie mag es, Frau Wagner ihre Zeit zu schenken. Die Dankbarkeit, die sie dafür von ihr erfährt, erfüllt sie mit grosser Freude.

In einem bestimmten Moment in ihrem Leben sah es danach aus, als müsste sich Beatrice von ihrem aktiven Lebensstil verabschieden. Sie litt an schweren Rückenschmerzen. Fachleute empfahlen ihr eine Versteifung der Wirbelsäule: Nach der Operation wäre sie zwar schmerzfrei, könne sich aber nicht mehr bücken, so lautete die Prognose.

Sodann beantragte Beatrice bei der CSS eine ärztliche Zweitmeinung. Ein Neurochirurg diagnostizierte nebst den angebrochenen Lenden- und Brustwirbeln eine Hüftarthrose, die zu den Rückenschmerzen beitrug. So unterzog sich Beatrice schliesslich einer Hüftoperation – und die Schmerzen verschwanden. Wer also an einer Diagnose zweifelt, sollte unbedingt eine Zweitmeinung einholen. Für Beatrice bedeutete dies nichts weniger als den Erhalt ihrer Lebensqualität.



Spenden aus «active365»

Rund 110 000 Versicherte der CSS nutzen bereits das Bonusprogramm «active365». Für ihre Aktivitäten erhalten die Nutzerinnen und Nutzer Punkte. Diese können sie sich auszahlen lassen oder im Gesundheitsshop «enjoy365» einlösen. Die dritte Option besteht darin, den Gegenwert ihrer Punkte zu spenden. 2023 haben sich 760 Personen für diese Variante entschieden. Sie spendeten so insgesamt 45 970 Franken. Das Geld kam der Stiftung Joël Kinderspitex sowie PluSport Behindertensport Schweiz zugute.

CSS-Theatergala

Seit bald drei Jahrzehnten gehört die CSS-Theatergala zu den wichtigsten karitativen Anlässen im Kanton Luzern. Der Erlös von 68 000 Franken der 29. Theatergala von Ende Oktober 2023 im Luzerner Theater ging wiederum an die Caritas Luzern. Sie unterstützt damit Armutsbetroffene in der Zentralschweiz.

Spende für Long-Covid-Netzwerk

Die CSS ist Partnerin von Altea Long Covid Network. Das Netzwerk verfolgt das Ziel, die Lebensqualität von Menschen, die an Long Covid leiden, zu verbessern. Im Rahmen der Partnerschaft hat die CSS 2023 Altea Long Covid Network mit einer Spende von 100 000 Franken unterstützt.

Sozialeinsätze der Mitarbeitenden

Die CSS bietet den Mitarbeitenden die Gelegenheit, im Team oder als Einzelperson einen gemeinnützigen Sozialeinsatz zu absolvieren.

Diese Möglichkeit haben 2023 rund siebenzig Personen genutzt. Unter anderem unterstützten sie im Rahmen des von der Caritas Luzern lancierten und von der CSS finanzierten Mentoring-Programms «zäme vorwärts» Ukraine-Flüchtlinge.

Die Idee hinter dem Projekt: Die freiwilligen CSS-Mentorinnen und -Mentoren stehen den Geflüchteten während mindestens zwölf Monaten in Eins-zu-eins-Tandems zur Seite. Sie helfen in Alltagsfragen, vermitteln soziale Kontakte oder gehen beim Deutschlernen zur Hand. Sie erleichtern so den geflüchteten Menschen das Zurechtfinden in der Schweiz und ergänzen das staatliche Unterstützungssystem. 2023 hat die CSS gemeinsam mit der Caritas Waadt das Projekt auch in der Westschweiz lanciert.

Ausgeglichen durchs Leben

Wer physisch und psychisch ausgeglichen ist, kommt besser durchs Leben. Aus diesem Grund hat die CSS ihre Sponsoringaktivitäten auch 2023 unter das Fokusthema «Balance» gestellt. Mit ihren Engagements unterstützt und fördert sie das physische sowie das mentale Gleichgewicht der Schweizer Bevölkerung.

Der Schwerpunkt lag 2023 auf den insgesamt acht CSS-Family-Weekends, die in der Deutsch- und erstmals auch in der Westschweiz stattfanden. Das im Vergleich zu 2022 vollständig neue Programm wurde gemeinsam mit ausgewiesenen Fachleuten aus den Themenbereichen Natur-, Wildnis-, Erlebnispädagogik, Yogatherapie, Kräuterkunde und Psychologie entwickelt. Die Family-Weekends unter-

streichen das Engagement der CSS als Gesundheitspartnerin und sind wohltuend für Körper, Geist und Seele. Sie richten sich an Familien mit Kindern zwischen fünf und zwölf Jahren. Da die acht Family-Weekends mit jeweils achtzig bis hundert Teilnehmenden praktisch ausgebucht waren, werden alle auch 2024 wieder durchgeführt.

Im wahrsten Sinne des Wortes bewegend waren auch die Coop-Familienwanderungen, bei denen die CSS als Gesundheitspartnerin mitwirkt. Gemäss dem CSS-Fokusthema «Balance» durften die Teilnehmenden am Stand der CSS auf einem Geschicklichkeitsparcours ihr Gleichgewicht unter Beweis stellen, worauf ein CSS-Balance-Champion erkoren wurde. Die zehn Coop-Familienwanderungen, an denen rund 10 000 Personen teilnahmen, widmeten sich auch der Legende von König Artus und dem magischen Schwert Excalibur, das als Folge der Täuschung eines listigen Zauberes gestohlen wurde. Mit dem spannenden Abenteuer um die Artus-Sage kamen auch die teilnehmenden Kinder voll auf ihre Kosten.

CSS und SAC – erfolgreich unterwegs

Die CSS ist Haupt- und Gesundheitspartnerin des Schweizer Alpen-Clubs (SAC). Mit der seit über zwanzig Jahren erfolgreichen Partnerschaft will die CSS Gross und Klein für Wanderausflüge in die Schweizer Berge begeistern. Denn Bewegung an der frischen Luft in der Natur ist die beste Erholung und fördert einen gesunden Lebensstil.

Gemeinsam geben SAC und CSS die Karte «Hütten der Schweizer Alpen» heraus. Sie bewirbt das Übernachtungsangebot für CSS-Versicherte in rund 110 SAC-Hütten. Darüber hinaus konnten Hüttenwartinnen und -warte auch 2023 wieder kostenlos Artikel für einen gemütlichen Hüttenaufenthalt bestellen, zum Beispiel Filz-Sitzkissen und für die Kinderspielecke CSS-Hüttenkisten, gefüllt mit «Hüttenzauber»-Mal- und -Rätselheften sowie Malzubehör.



Gemeinsam engagiert für eine bezahlbare Gesundheit

Ein langfristig finanzierbares Gesundheitswesen: Das strebt die CSS mit ihrem gesundheitspolitischen Engagement und den Studien des CSS Instituts für empirische Gesundheitsökonomie an.

Nach 14 Jahren Diskussionen ist ein zentrales Thema, zu dem sich die CSS immer wieder eingebracht hat, vom Parlament verabschiedet worden: die «Einheitliche Finanzierung ambulanter und stationärer Leistungen» (EFAS). Damit werden künftig nicht bloss die stationären, sondern neu auch die ambulanten Kosten gemeinsam von Kantonen und Krankenversicherern übernommen.

Die CSS begrüsst die Verabschiedung dieser wichtigen Reform, welche die Ambulantisierung fördert und der integrierten Versorgung neuen Schub verleiht. Nach Ablauf der Referendumsfrist wird EFAS im Akutbereich auf den 1. Januar 2028 in Kraft treten – die Pflegeleistungen werden vier Jahre später in die einheitliche Finanzierung integriert.

Integrierte Versorgung und zweites Kostendämpfungspaket

Eine besser koordinierte Gesundheitsversorgung führt zu mehr Effizienz und damit tieferen Kosten. Die CSS anerkennt den Willen des Bundesrats, die integrierte Versorgung im Rahmen des zweiten Kostendämpfungspakets weiter zu fördern. Um dieses Ziel zu erreichen, ist aber grundsätzlich keine zusätzliche Regulierung nötig. Die Krankenversicherer sollten lediglich den notwendigen Handlungsspielraum beibehalten können, um immer innovativere Modelle anzubieten.

Das Paket enthält weitere wichtige Ansätze, die von der CSS seit langem gefordert und unterstützt werden. Dazu zählen zum Beispiel eine Kompetenzerweiterung für die Apothekerschaft sowie die Erlaubnis für die Krankenversicherer, die Daten ihrer Versicherten zu nutzen, um sie individuell über mögliche Einsparungen oder Präventionsmassnahmen zu informieren.

Neue Tarifstruktur

Die bestehende Tarmed-Tarifstruktur führt zu Fehlreizen im Verhalten der Leistungserbringer, was negative Konsequenzen auf die Kosteneffizienz und Qualität der Leistungserbringung hat. Beim neuen ambulanten Arzttarif zeichnet sich nach einer jahrelangen Blockade eine Lösung ab.

Anfang Dezember 2023 wurden die Genehmigungsgesuche für das neue Tarifwerk Tardoc beim Bundesrat eingereicht, für das sich der Krankenversicherungsverband curafutura und damit auch die CSS stets eingesetzt haben. Die Ärztereinigung FMH und curafutura beantragen die Genehmigung des Tardoc und dessen Inkrafttreten auf den 1. Januar 2025.

Parallel dazu beantragen der Schweizerische Spitalverband H+ und der Krankenversicherungsverband santésuisse die Genehmigung eines aus ambulanten Pauschalen einerseits und dem Tardoc andererseits bestehenden Tarifsystems.

Digitalisierung wird gefördert

Die Digitalisierung des Gesundheitswesens hat für die CSS höchste Priorität. Erfreulicherweise kommt in diesem Bereich langsam ein frischer Wind auf. Nachdem bereits seit Jahren bekannt ist, dass in der Schweiz ein grosser Nachholbedarf besteht, hat der Bundesrat nun gehandelt.

Im Jahr 2023 hat er eine Vernehmlassung zum elektronischen Patientendossier und dessen Weiterentwicklung eröffnet. Die entsprechende Botschaft wird im Jahr 2024 erwartet. Zudem hat er im November 2023 das Programm zur Förderung der digitalen Transformation im Gesundheitswesen («DigiSanté») verabschiedet und die Botschaft über einen entsprechenden Verpflichtungskredit an das Parlament überwiesen.

Die rund fünfzig verschiedenen, teilweise komplexen Vorhaben des Programms «DigiSanté» fördern die Umsetzung eines Gesundheitsdatenraums in der Schweiz. Für die Umsetzung des Programms im Zeitraum von zehn Jahren (2025 bis 2034) beantragt der Bundesrat dem Parlament einen Verpflichtungskredit von 392 Millionen Franken.

Wissenschaftspreis für das CSS Institut

Mit seiner datengestützten Forschung und zahlreichen Lehrveranstaltungen leistet das CSS Institut für empirische Gesundheitsökonomie einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung des Gesundheitswesens in der Schweiz.

2023 wurde das Institut für seine Publikation über die individuellen Prämienverbilligungen mit dem Wissenschaftspreis der Deutschen Gesellschaft für Gesundheitsökonomie ausgezeichnet. Die Studienautoren zeigen auf, dass es sinnvoll ist, die Prämienverbilligung direkt beim Versicherer von der Prämie abzuziehen, statt diese den Versicherten auf das Bankkonto auszuzahlen. 2023 hat das CSS Institut zudem diverse empirische Analysen zum Schweizer Gesundheitsmarkt erstellt und unter anderem nachgewiesen, dass ein differenzierter Selbstbehalt bei Arzneimitteln kaum zum Wechsel auf günstigere Präparate führt. Eine weitere Untersuchung belegt hingegen, dass eine aktive Orientierung der Versicherten durch den Krankenversicherer mithilft, die Akzeptanz von Generika gegenüber teureren Originalmedikamenten markant zu steigern.

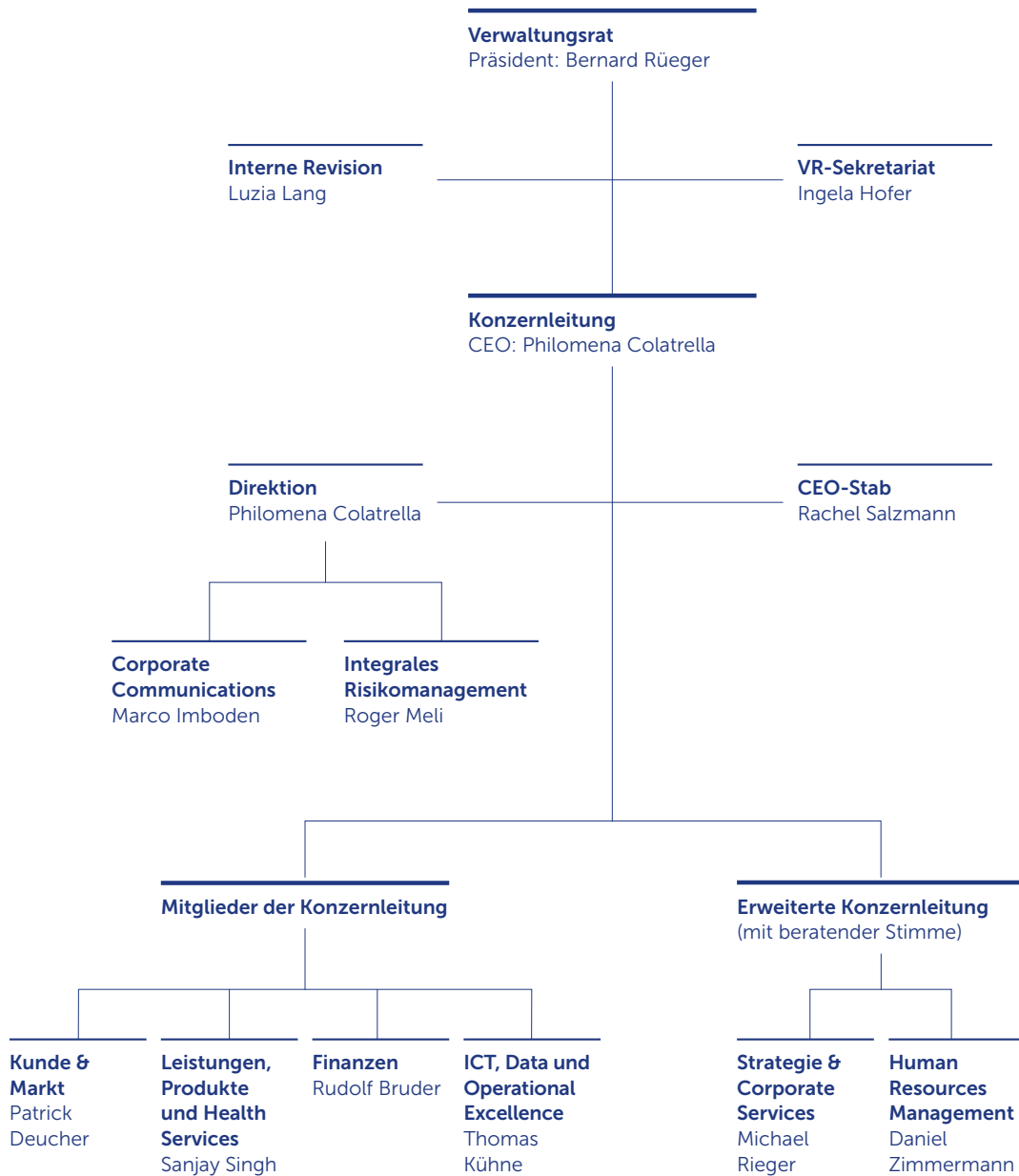
Sein gesundheitsökonomisches Wissen hat das CSS Institut 2023 auch an zahlreichen Veranstaltungen vermittelt. So fanden unter anderem sechs Lehrveranstaltungen an Universitäten und Fachhochschulen statt. Zudem präsentierten Vertreterinnen und Vertreter des Instituts ihre Arbeiten an zahlreichen Kongressen.

Corporate Governance

Verantwortungsvolle Unternehmensführung als zentraler Pfeiler des Geschäftserfolgs

Die CSS verfügt über ein solides Wertefundament. Es prägt das Unternehmensdenken, steht im Zentrum des Handelns und ermöglicht so den langfristigen Unternehmenserfolg.

Organigramm der CSS Gruppe
per 31.12.2023





Der Wert wahrer Freundschaft

Gilles Egger und sein Freund Joel kennen sich seit ihrer Kindheit. Beide lieben es, in Bewegung zu sein – ob in der Natur oder in der Sporthalle. Gemeinsam gingen sie früher Ski fahren, windsurfen oder fuhren mit ihren BMX-Rädern über selbstgebaute Rampen.

Vor zwei Jahren waren sie zusammen mit dem Mountainbike unterwegs, als Gilles schwer verunfallte. Sein Mountainbike verhakte sich und er stürzte einen Hang hinunter. Ihm war sofort klar, dass er künftig gelähmt sein würde. Die Reha brachte ihn ins Paraplegiker-Zentrum in Nottwil. Später nahm er sein Maschinentechnikstudium in Fribourg wieder auf.

Da Gilles vor seinem Sturz wenig über die Krankenversicherung wusste, war er froh um die Unterstützung der CSS. Die CSS-Patientenbegleiterin Irma Marti half Gilles, sich zu organisieren und im Versicherungsdschungel zurechtzufinden. Bis heute ist sie für seine Fragen da.

Das gemeinsame Sporttreiben mit Joel ist Gilles immer noch sehr wichtig. Der Rollstuhl ist kein Hindernis, sich intensive Badminton-Matches zu liefern.

Gemeinsame Zeit



Gilles und Joel

Die beiden sind von klein auf befreundet und verbringen viel Zeit zusammen – am liebsten in Bewegung.



Erfahren Sie mehr über
Gilles und Joel.
report2023.css.ch/gilles

Die Führungsstruktur der CSS

Die Konzernleitung führt die CSS Gruppe auf operativer Stufe. Für die strategische Führung ist der Verwaltungsrat verantwortlich. Alleinaktionär der CSS Holding AG ist der CSS Verein, dessen oberstes Organ die Delegiertenversammlung ist.

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat übt die oberste Leitung, die Aufsicht und die Kontrolle über die Geschäftsführung von Holding und Tochtergesellschaften der CSS Gruppe aus und entscheidet über die Unternehmensstrategie. Er setzt sich aus dem Präsidenten, dem Vizepräsidenten und fünf weiteren Mitgliedern zusammen. Gewählt wird er für eine Amtsdauer von vier Jahren und maximal drei Amtsperioden, mit Ausnahme des Präsidenten, der für insgesamt 16 Jahre gewählt werden kann.

Wer das siebzigste Altersjahr erreicht hat, stellt auf die folgende Generalversammlung sein Amt zur Verfügung. Die Mitglieder des Verwaltungsrats üben keine Mandate aus, durch die sie in einem Interessenkonflikt zur CSS stehen würden. Der Verwaltungsrat unterzieht sich einer regelmässigen Einschätzung seiner eigenen Leistung und sorgt für die Weiterbildung seiner Mitglieder.

Im Berichtsjahr ist es zu zwei Wechslern im Verwaltungsrat gekommen. Aufgrund der statutarischen Amtszeitbeschränkung sind Jodok Wyer und Barbara Hayoz aus dem Verwaltungsrat ausgeschieden. Als deren Nachfolger wurden Barbara Senn und Andrea Berlinger Schwyter neu in den Verwaltungsrat gewählt. Bernard Rüeger hat das Präsidium des Verwaltungsrats übernommen. Er folgt auf seinen langjährigen Vorgänger Jodok Wyer.

Das Gremium hat sich im Jahr 2023 zu neun (davon eine virtuelle und zwei hybride) Sitzungen getroffen. Der Verwaltungsrat wird von drei Ausschüssen und einem Beirat unterstützt. Die Ausschüsse legen dem Verwaltungsrat jeweils einen Jahresbericht vor.

Je nach Thema nehmen Mitglieder der Konzernleitung und weitere interne oder externe Fachpersonen an den Sitzungen beratend teil. Die Gesamtverantwortung und -leitung bleibt unabhängig von den an die Ausschüsse übertragenen Aufgaben beim Verwaltungsrat.

Prüfungs- und Risikoausschuss

Der Prüfungs- und Risikoausschuss unter dem Vorsitz von Patrick Raaflaub hat primär die Funktion, den Verwaltungsrat bei seiner finanziellen Führungsaufgabe und im Bereich Risikomanagement zu unterstützen. Er überprüft die Revisionsfunktionen, beurteilt das interne Kontrollsystem (IKS), das Risikomanagement sowie die übrigen Funktionen der zweiten Verteidigungslinie und analysiert die finanzielle Berichterstattung.

Der Ausschuss hat sich im Berichtsjahr zu sieben (davon zwei hybride und drei virtuelle) Sitzungen getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Erich Ettl und Barbara Senn.

Nominierungs- und Entschädigungsausschuss

Primäre Aufgabe des Nominierungs- und Entschädigungsausschusses unter dem Vorsitz von Bernard Rüeger ist es, den Verwaltungsrat im Bereich der Nachfolgeplanung, der Ernennung und Entschädigung von Mitgliedern der strategischen und der operativen Führungsebene zu unterstützen. Er bereitet die vom Verwaltungsrat oder von der Gene-

ralversammlung vorzunehmenden Wahlgeschäfte vor und achtet darauf, dass die CSS Gruppe markt- und leistungsgerechte Gehälter und Entschädigungen anbietet.

Der Ausschuss hat sich im Berichtsjahr zu acht (davon drei hybride und drei virtuelle) Sitzungen getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Markus Bapst und Abir Oreibi Colucci.

Anlageausschuss

Der Anlageausschuss bereitet die vom Verwaltungsrat gemäss Anlagereglement zu genehmigenden Anlagegeschäfte vor. Er steht unter dem Vorsitz von Erich Ettl.

Der Anlageausschuss hat sich im Berichtsjahr zu zwei virtuellen und einer hybriden Sitzung getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Bernard Rüeger und Markus Bapst.

Innovations- und Transformationsbeirat

Der Innovations- und Transformationsbeirat unter dem Vorsitz von Abir Oreibi Colucci berät und begleitet die CSS in Fragen der Innovation, der digitalen und kulturellen Transformation und fungiert in diesen Bereichen als wichtiger Impulsgeber.

Der Beirat hat sich im Berichtsjahr zu vier (davon zwei virtuelle) Sitzungen getroffen. Die weiteren Mitglieder im Beirat sind Markus Bapst und Andrea Berlinger Schwyter.

Konzernleitung

Die operative Führung der CSS Gruppe obliegt der Konzernleitung. Sie setzt die vom Verwaltungsrat beschlossene Strategie um und sorgt für die enge Zusammenarbeit der einzelnen Konzernbereiche und Gruppenfunktionen. Die Gesamtleitung liegt bei der Vorsitzenden der Konzernleitung. Sie vertritt die CSS im Sinne der vom Verwaltungsrat beschlossenen strategischen Ausrichtung nach innen und aussen.

Kein Mitglied der Konzernleitung gehört gleichzeitig dem Verwaltungsrat der CSS Holding AG, der CSS Kranken-Versicherung AG, der CSS Versicherung AG oder der SwissHealth Ventures AG an. Die Vorsitzende der Konzernleitung, die Mitglieder der Konzernleitung sowie die Mitglieder der erweiterten Konzernleitung informieren den Verwaltungsrat unverzüglich und vollständig über mögliche Interessenkonflikte.

Im Berichtsjahr gab es zwei Wechsel in der Konzernleitung. Per 1. November 2023 hat Rudolf Bruder die Leitung des Konzernbereichs Finanzen übernommen. Er folgt auf den früheren Finanzchef Armin Suter. Ebenfalls per 1. November 2023 hat Thomas Kühne als Nachfolger von Patrick Frank die Leitung des Konzernbereichs «ICT, Data & Operational Excellence» übernommen.

Der Verwaltungsrat der CSS Gruppe



Bernard Rüeger

1958, Betriebsökonom, Hergiswil
Präsident
Vorsitzender Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
Mitglied Anlageausschuss
im Amt seit 2023, gewählt bis 2027



Erich Ettl

1962, Betriebsökonom FH, Kerns
eidg. dipl. Steuerexperte, eidg. dipl. Wirtschaftsprüfer
und Partner BDO AG, Ständerat
Vizepräsident
Vorsitzender Anlageausschuss
Mitglied Prüfungs- und Risikoausschuss
im Amt seit 2017, gewählt bis 2025



Abir Oreibi Colucci

1969, BA Politikwissenschaften, Genf
CEO LIFT
Vorsitzende Beirat Innovation und Transformation
Mitglied Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
im Amt seit 2019, gewählt bis 2027



Markus Bapst

1961, dipl. Biologe/NDS ETH, Düringen
beratendes Direktionsmitglied Triform AG
Mitglied Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
Mitglied Beirat Innovation und Transformation
Mitglied Anlageausschuss
im Amt seit 2019, gewählt bis 2027



Patrick Raaflaub

1965, Dr. rer. publ., Zürich
Chief Risk Officer Swiss Re Group
Vorsitzender Prüfungs- und Risikoausschuss
im Amt seit 2019, gewählt bis 2024



Andrea Berlinger Schwyter

1968, Tufertschwil
Co-Eigentümerin und VR-Präsidentin Berlinger & Co. AG
Mitglied Beirat Innovation und Transformation
im Amt seit 2023, gewählt bis 2027



Barbara Senn

1967, lic. iur., Rechtsanwältin LL.M., Winterthur
Mitglied Prüfungs- und Risikoausschuss
im Amt seit 2023, gewählt bis 2027

Die Konzernleitung der CSS Gruppe



Philomena Colatrella

1968, lic. iur., Rechtsanwältin
Vorsitzende der Konzernleitung
im Amt seit 2016



Rudolf Bruder

1970, Betriebsökonom HWV
Executive Master of Corporate Finance IFZ
Leiter Konzernbereich Finanzen
im Amt seit 2023



Daniel Zimmermann

1973, Dr. rer. oec.
Leiter Konzernbereich Human Resources Management
Mitglied der erweiterten Konzernleitung
im Amt seit 2016



Sanjay Singh
1974, Betriebsökonom HWV
Executive MBA University of Maryland
Leiter Konzernbereich Leistungen, Produkte
und Health Services
im Amt seit 2017



Patrick Deucher
1977, lic. oec. HSG
Leiter Konzernbereich Kunde & Markt
im Amt seit 2020



Michael Rieger
1980, Wirtschaftsinformatiker FH
MBA Hochschule Luzern
Leiter Konzernbereich Strategie & Corporate Services
Mitglied der erweiterten Konzernleitung
im Amt seit 2022



Thomas Kühne
1970, MSc Computer Science ETH
MBA INSEAD Frankreich/Singapur
Leiter Konzernbereich ICT, Data & Operational Excellence
im Amt seit 2023

CSS Verein und Delegiertenversammlung

Alleinaktionär der CSS Holding AG ist der CSS Verein mit seinen 520 032 Mitgliedern. Oberstes Organ des CSS Vereins ist die Delegiertenversammlung, die sich aus den vierzig Delegierten der Mitglieder des CSS Vereins zusammensetzt. Jeder Kanton und Halbkanton hat Anspruch auf mindestens eine Delegierte oder einen Delegierten. Die verbleibende Zahl der Delegierten wird auf die Kantone und die Halbkantone im Verhältnis zu ihrer Mitgliederzahl verteilt. Die Vereinsmitglieder wählen aus ihren eigenen Reihen die Delegierten, welche ihre Interessen vertreten und die Aktionärsrechte an der Generalversammlung der CSS Holding AG wahrnehmen.

Die Delegierten werden durch Urabstimmung oder in stiller Wahl jeweils für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt. Der CSS Verein fördert den Sozial- und Privatversicherungsbereich, indem er sich über die CSS Holding AG an entsprechenden Gesellschaften beteiligt.

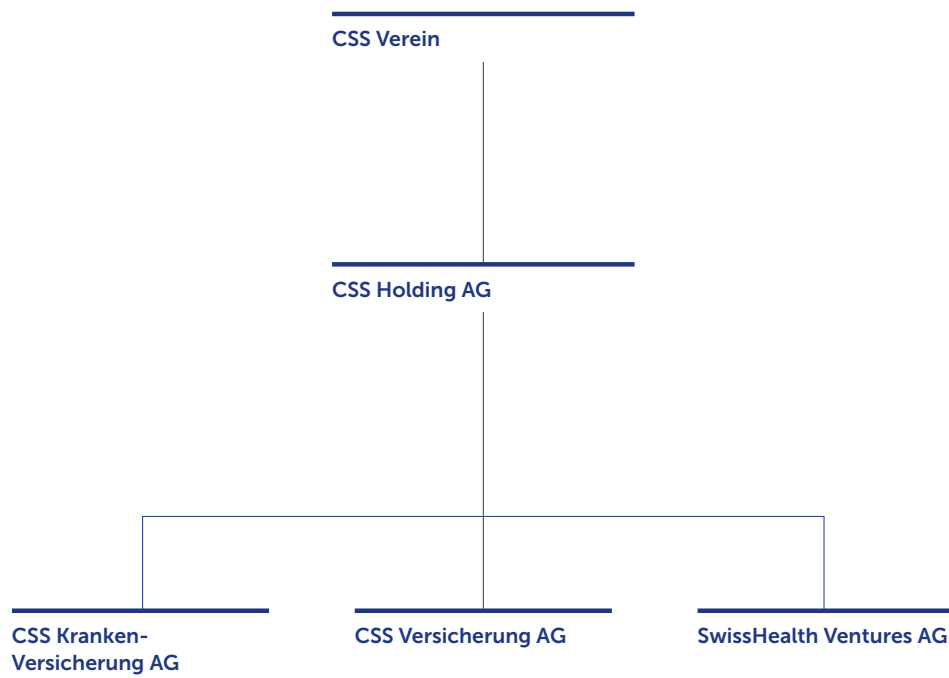
Zu den Befugnissen der Delegiertenversammlung gehört unter anderem die Wahl der Mitglieder des Vorstands. Der Vorstand des CSS Vereins ist personell identisch mit dem Verwaltungsrat der CSS Holding AG. Die Delegiertenversammlung ist das Willensbildungsorgan des CSS Vereins in dessen Eigenschaft als Alleinaktionär der CSS Holding AG und berät und entscheidet über die an der Generalversammlung der CSS Holding AG zu fassenden Beschlüsse. Zu diesen Beschlüssen zählen insbesondere die Wahl der Revisionsstelle sowie die Genehmigung der Jahresrechnung.

Delegiertenversammlung

Delegierte per 31.12.2023 (Kanton/Name)

AG	Sonja Eisenring-Ackle	NW	Lisbeth Näpflin-Niederberger
AG	Beat Erzer	OW	Jolanda Vogler
AG	Andrea Zehnder-Zehnder	SG	Jürg Kalberer
AI	Mauricia Manser	SG	Fridolin Gemperli
AR	Oliver Brosch	SG	Silvana Hasler
BE	Peter Portmann	SH	Marcel Montanari
BL	Fredy Eggenschwiler	SO	Hubert Bläsi
BS	Renate Burri	SO	Thomas Marbet
FR	Claude Baechler	SZ	Marcel May
FR	Rita Binz-Wohlhauser	SZ	Othmar Suter
FR	Elisabeth Simonet	TG	Jakob Zähler
GE	Scheherazade Fischberg	TI	Michele Andina
GL	Brigitte Kubli Schriber	UR	Iwan Imholz
GR	Vincent Augustin	VD	Antoine Cottier
JU	Hélène Kassis	VS	Doris Monnier
LU	Alois Amstad (Delegierter bis 31.08.2023)	VS	Ursula Bregy-Kreuzer
LU	Hans Bucher	ZG	Irene Iten-Muff
LU	Michèle Bucher	ZH	Thomas Lauber
LU	Hedy Eggenschwiler-Bättig	ZH	Primus Kaiser
NE	Yvon Jeanbourquin	ZH	Dominik Zehnder

Die Gesamtorganisation auf einen Blick
per 31.12.2023



Prinzipien der Unternehmensführung

Die CSS bekennt sich zu einer verantwortungsvollen, transparenten und wertorientierten Unternehmensführung.

Das Corporate-Governance-System der CSS umfasst die Regeln und Grundsätze zu Verhalten und Transparenz, mit denen ein Unternehmen geleitet und kontrolliert wird. Dabei orientiert sich die CSS an den Richtlinien des «Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance» des Wirtschaftsverbandes economiesuisse. Die Unternehmensführung der CSS richtet sich des Weiteren nach den Grundsätzen ihrer Unternehmensphilosophie, die die Delegiertenversammlung (ehemals Mitgliederrat) 2017 verabschiedet hat. Die Werte der Solidarität und Subsidiarität sowie der freiheitlichen Staatsordnung zum Wohle der Versicherten stehen im Zentrum des Handelns der CSS.

«Code of Conduct» und Hinweisgebersystem

Für die Mitarbeitenden und den Verwaltungsrat der CSS gilt ein «Code of Conduct» (Verhaltenskodex). Dieser basiert auf der Unternehmensphilosophie und auf den allgemeinen ethischen Werten des Unternehmens. Die Mitarbeitenden werden regelmässig zur Einhaltung der im «Code of Conduct» formulierten Verhaltensregeln geschult. Zudem unterhält die CSS seit 2012 ein Hinweisgebersystem für Compliance-Verstösse (insbesondere für Wirtschaftsdelikte). Über die Website [correctness.ch](https://www.correctness.ch) können Mitarbeitende und andere Stakeholder Verstösse gegen die Verhaltensregeln des «Code of Conduct» melden.

Struktur der CSS Gruppe

Die CSS Gruppe besteht aus der CSS Holding AG und zwei Gesellschaften, die das Versicherungsgeschäft betreiben sowie einer Gesellschaft, die im Corporate Venturing tätig ist. Keine der Gesellschaften ist börsenkotiert.

Die CSS Kranken-Versicherung AG betreibt die obligatorische Krankenversicherung nach dem Krankenversicherungsgesetz. Sie ist der Aufsicht durch das Bundesamt für Gesundheit (BAG) unterstellt. Die CSS Versicherung AG führt das Geschäft mit Krankenzusatzversicherungen und anderen Versicherungsprodukten nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG). Sie ist der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) unterstellt.

Die CSS Gruppe hat per 1. Januar 2023 ihre Konzernstruktur angepasst: In der Grundversicherung wurde die Arcosana AG mit der CSS Kranken-Versicherung AG fusioniert.

Die SwissHealth Ventures AG ist eine Tochtergesellschaft der CSS Holding AG. Sie investiert in Start-ups, die das Potential haben, zu einem qualitativ hochwertigen und kosteneffizienten Gesundheitssystem beizutragen. Nebst den bestehenden Beteiligungen an der Pregnolia AG, der Online-Doctor AG, Flow Neuroscience Inc., eTherapists GmbH (Humanoo) und HRTBT Medical Solutions GmbH (Heartbeat Medical) wurde 2023 neu in die Advanced Diagnostics GmbH (Das Lab), Marta GmbH, Entyre GmbH sowie die Kranus Health GmbH investiert.

Kontrolle und Reporting

Die Zusammenarbeit von Verwaltungsrat und Konzernleitung ist im Organisationsreglement festgehalten. Der Verwaltungsrat wird an jeder Verwaltungsratssitzung von der Konzernleitung über den laufenden Geschäftsgang und wichtige Geschäftsvorfälle orientiert. Wichtiges Führungs- und Kontrollinstrument ist das Management Information System (MIS), ein halbjährliches Reporting der Konzernleitung. Zudem wird die Konzernleitung monatlich über die aktuellen Finanzkennzahlen, den Geschäftsgang sowie über die weiteren wichtigsten Kennzahlen aus allen Geschäftsbereichen ins Bild gesetzt. Diese Informationen gehen monatlich auch an den Verwaltungsrat.

Entschädigungen der leitenden Organe

Alle Mitarbeitenden der CSS (inklusive Organe) sind bei der CSS Kranken-Versicherung AG angestellt. Diese erbringt Dienstleistungen für alle Gesellschaften der CSS Gruppe.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats und der Konzernleitung der CSS erhalten eine Gesamtentschädigung für alle Tätigkeiten, die sie für die einzelnen Gesellschaften der CSS Gruppe verrichten, das heisst sowohl für ihre Tätigkeiten für den Versicherungsträger nach KVG (CSS Kranken-Versicherung AG) als auch für ihre Tätigkeiten für den Versicherungsträger nach VVG (CSS Versicherung AG) und für die übrigen Gesellschaften der CSS Gruppe.

Die Entschädigungen der Mitglieder des Verwaltungsrats und der Konzernleitung werden vom Verwaltungsrat festgelegt.

Per Mai 2023 hat der Verwaltungsrat sein Entschädigungssystem angepasst. Neu werden die Auf-

wände mehrheitlich über Pauschalen vergütet. Die Entschädigung des Verwaltungsrats ändert sich dadurch nicht. Mit dem Grundhonorar des Verwaltungsratspräsidenten sind neu sämtliche ordentlichen VR-, Ausschuss- und Verbandssitzungen abgegolten. Das Grundhonorar für das Präsidium basiert neu auf einem erhöhten Pensum und erfährt somit eine lineare Anpassung. Der Vizepräsident und die Mitglieder des Verwaltungsrats erhalten neben dem Grundhonorar eine Pauschale für die Sitzungen des Verwaltungsrats sowie für die Mitarbeit in einem Ausschuss. Allfällige Zusatzaufwände werden ebenfalls pauschal abgegolten. Die Auszahlung der Honorare und der pauschalen Entschädigungen erfolgt neu anteilmässig pro Monat.

Für das Jahr 2023 werden an die Mitglieder des Verwaltungsrats Entschädigungen von insgesamt 915 549 Franken ausbezahlt (Honorare für Grundaufwand sowie Sitzungen und Spesen). Die Entschädigungen sind praktisch identisch wie 2022. Per Mai 2023 erfolgte ein Wechsel im Präsidium des Verwaltungsrats. Die Entschädigung des neuen Verwaltungsratspräsidenten setzt sich zusammen aus einem Honorar von 161 750 Franken sowie Spesen von 8000 Franken (pro rata temporis von Mai bis Dezember 2023). Die Entschädigung des Vorgängers für die Monate Januar bis April 2023 setzt sich zusammen aus 47 667 Franken Jahresentschädigung, 37 100 Franken Sitzungsentschädigung und 2000 Franken Spesen.

Die Gesamtentschädigung der Konzernleitung setzt sich zusammen aus einem fixen Jahreslohn, einem variablen Lohnbestandteil, Vorsorgebeiträgen des Arbeitgebers sowie Spesen. Der variable Teil ist abhängig von der Zielerreichung (Unternehmenserfolg, individuelle Zielerreichung). Die Mitglieder der Konzernleitung liefern Vergütungen, die sie im Zu-

sammenhang mit Mandaten im Auftrag der CSS erhalten (zum Beispiel für ihre Tätigkeit in Branchenverbänden), der CSS ab.

Die gesamte Entschädigung an die Konzernleitung besteht für das Jahr 2023 aus Barentschädigungen (fixer Jahreslohn und variable Lohnbestandteile) von 2 139 065 Franken, Vorsorgebeiträgen von 510 188 Franken sowie Spesen von 45 926 Franken. Die höchste Entschädigung erhielt die Vorsitzende der Konzernleitung mit einer Barentschädigung von 621 200 Franken (inklusive variabler Anteile), Vorsorgebeiträgen von 162 941 Franken sowie Spesen von 11 659 Franken.

Der Grund für die Differenz der Entschädigung an die Konzernleitung gegenüber dem Vorjahr liegt insbesondere bei zwei Wechseln in der Konzernleitung.

Umfassender Unternehmensschutz

Die CSS bekennt sich zum Modell der drei Verteidigungslinien, das eine systematische Herangehensweise an Unternehmensrisiken festlegt und somit ein hoch funktionsfähiges Kontroll- und Überwachungssystem im Unternehmen bildet. Die operativen Einheiten stellen die erste Verteidigungslinie dar. Die zweite Verteidigungslinie setzt sich aus risiko- und Compliance-orientierten Kontrollfunktionen zusammen, und die dritte umfasst die interne Revision, mit der die Effektivität und Effizienz der Kontrollmassnahmen und des Risikomanagementprozesses sowie die Zusammenarbeit der Verteidigungslinien beurteilt werden. Sie berichtet als unabhängige Instanz direkt dem Verwaltungsrat. Die Konzernleitung als Gremium steht ausserhalb der drei Verteidigungslinien. Das Modell basiert auf einem ganzheitlichen Governance-, Risiko- und Compliance-Management (GRC-Ansatz) sowie

einem dreistufigen Schutzsystem, bestehend aus Überprüfung der Risiken, Kontrollen und Massnahmen.

Integrales Risikomanagement

Die CSS Gruppe verfügt über einen systematischen, gruppenweiten und integralen Risikomanagementprozess. Gestützt darauf wird die Risikolandschaft der CSS Gruppe jährlich ermittelt, etwa in den Bereichen der finanziellen, versicherungstechnischen, operationellen, strategischen und Emerging-Risiken. Ergänzend dazu wird bei Anzeichen einer wesentlichen Veränderung der Bedrohungslage die Risikosituation einer Ad-hoc-Beurteilung unterzogen. Zudem werden adäquate Massnahmen erarbeitet und den zuständigen Gremien unterbreitet (Komitee der Kontrollfunktionen, Konzernleitung, Prüfungs- und Risikoausschuss und Verwaltungsrat). Im Rahmen des regulären Risikomanagementprozesses wurden 2023 erneut alle wesentlichen Gefährdungen besprochen, die Unternehmens- und Transversalrisiken identifiziert, evaluiert, gesteuert und überwacht. Die Konzernleitung wurde fortlaufend informiert, miteinbezogen und damit in die Verantwortung genommen. Zuhanden der Konzernleitung, des Prüfungs- und Risikoausschusses und des Verwaltungsrats wurden periodisch umfassende Risikoberichte erstellt und verabschiedet. Die periodisch stattfindende Berichterstattung zur Risikosituation bildet die Grundlage zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen.

Interne und externe Revision

Die Interne Revision unterstützt den Verwaltungsrat bei der Oberaufsicht und der Kontrolle der Konzernleitung. Sie hilft mit, Geschäftsrisiken frühzeitig zu erkennen, überprüft die internen Kontrollen sowie die Führungs- und Überwachungsprozesse und gibt Empfehlungen ab, um diese zu verbessern. Wesentliche Empfehlungen werden im Prüfungs- und Risikoausschuss behandelt. Die Leiterin der internen Revision ist direkt dem Präsidenten des Verwaltungsrats unterstellt. Mit dem durch den Verwaltungsrat verabschiedeten Reglement der Internen Revision ist die Grundlage für die Organisation, die Aufgaben, die Verantwortlichkeiten und die Weiterentwicklung sichergestellt.

Die interne Revision der CSS erfüllt die internationalen Standards für die berufliche Praxis des Institute of Internal Auditors (IIA). Dies wird alle fünf Jahre durch eine externe Qualitätssicherung bestätigt (letzte Bestätigung: 2023).

Die externe Revision prüft die Jahresrechnungen und die Konzernrechnung zuhanden der Generalversammlung nach den gesetzlichen und statutarischen Bestimmungen sowie das interne finanzielle Kontrollsystem (IKS). Revisionsgesellschaft ist seit 2023 die PricewaterhouseCoopers AG, Zürich. Leitender Revisor ist Martin Schwörer. Die Revisionsgesellschaft forderte 2023 ein Honorar für Prüfungs- und weitere Dienstleistungen von 644 731 Franken. Für das Geschäftsjahr 2024 hat die Generalversammlung die PricewaterhouseCoopers AG, Zürich, erneut als Revisionsstelle gewählt.

Swiss Solvency Test (SST) und KVG-Solvanztest

Der Swiss Solvency Test und der KVG-Solvanztest überprüfen, ob mit dem verfügbaren Kapital eines Versicherungsunternehmens die finanziellen Folgen von Versicherungs-, Kredit- und Marktrisiken mit genügender Sicherheit getragen werden können. Die Aufsichtsbehörden schreiben eine Mindestquote von 100 Prozent vor. Für 2022 hat die FINMA den SST (Solvanztest der privaten Krankenversicherung) leicht überarbeitet. Insbesondere wurde die Berechnung des Kreditrisikos auf ein neues Modell («Merton») umgestellt. Für den SST 2023 werden die Sterbewahrscheinlichkeiten für die Berechnungen der Langzeitverpflichtungen überarbeitet. Beide Solvanztests sind für die CSS und ihre Versicherungsgesellschaften wichtige Instrumente zur Steuerung der Kapitalausstattung.

Kennzahlen

CSS Gruppe	2023	2022
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	6 982 849	6 747 189
Schaden- und Leistungsaufwand für eigene Rechnung	-6 633 257	-6 080 870
Betriebsaufwand für eigene Rechnung	-505 157	-505 928
Konsolidiertes Ergebnis	39 086	54 446
Schadensatz	93,9%	91,8%
Kostensatz	7,2%	7,5%
Combined Ratio	101,1%	99,3%
Anlagerendite	2,9%	-6,4%
Anzahl OKP-Versicherte per 31.12.	1 516 587	1 556 969
Vollzeitstellen	2 555	2 463
Anzahl Agenturen	101	98
Segment KVG		
Schadensatz	100,2%	97,8%
Kostensatz	3,9%	4,2%
Combined Ratio	104,1%	102,0%
Ergebnis	-180 995	-79 180
Segment VVG		
Schadensatz	67,8%	68,2%
Kostensatz	20,6%	20,7%
Combined Ratio	88,4%	88,9%
Ergebnis	222 582	133 037

Angaben in TCHF

Impressum

Herausgeberin:

CSS

Corporate Communications

Tribschenstrasse 21

Postfach 2568

6002 Luzern

css.ch

Konzeption & Umsetzung: Weissgrund AG, Zürich

Fotografie: Tom Huber (Umschlag, S. 6, 17, 27, 38, 47, 54);

Marco Lowes (S. 10); Yves Leresche (S. 10); zvg (S. 10);

David Henning (S. 11); Getty (S. 11, 41, 43); Olivier Vogelsang (S. 11);

CSS (S. 23, 24, 40); LAUSCHSICHT (S. 31, 37); Flow Neuroscience (S. 33);

Patrick Ammann (S. 49); Meinrad Schade (S. 58–61);

Druck: Engelberger Druck AG, Stans

© 2023

CSS Holding AG, Luzern

Gedruckt auf Perigraphica Smooth High White
100% Recycling-Papier



gedruckt in der
schweiz



Folgende Berichte
der CSS Gruppe finden
Sie online:

- Finanzbericht 2023
der CSS Holding AG
- Geschäftsbericht 2023
der CSS Kranken-Versicherung AG
- Bericht über die Finanzlage 2023
der CSS Versicherung AG
- Nachhaltigkeitsbericht 2023
der CSS Holding AG



report2023.css.ch

