

## «Lieber einmal zu früh reagieren.»

Eine längere Arbeitsunfähigkeit belastet alle Betroffenen und verursacht hohe Kosten. Mit einem frühzeitigen Case Management finden erkrankte oder verunfallte Mitarbeitende schneller zurück in den Job. Wie eine erfolgreiche Wiedereingliederung gelingt und wo der Fokus liegt, erklärt Sandra Hauser, Expertin für Case Management bei Helsana.



**Sandra Hauser**  
Leiterin Fachführung Leistungen  
für das Unternehmensgeschäft

### Zur Person

Sandra Hauser leitet den B2B-Bereich Fachführung Leistungen bei Helsana. Als Sozialversicherungsexpertin befähigt und begleitet sie Menschen in der täglichen Arbeit und unterrichtet an diversen Fachschulen. Ihre Kerngebiete sind Leadership, Coaching, Change und Persönlichkeitsanalyse. Bei Helsana unterstützt Sandra Hauser mit ihrem Team die Fachbereiche Krankentaggeld, Unfall und Case Management. Sie beraten Unternehmen, um Arbeitsunfähigkeiten frühzeitig zu erkennen und begleiten die Wiedereingliederung von Mitarbeitenden.

Damit alle Mitarbeitenden gesund bleiben, rasch wieder gesund werden oder mit einer Krankheit besser leben können. Mit über 2,1 Millionen Versicherten ist die Helsana-Gruppe die führende Kranken- und Unfallversicherung in der Schweiz.

[helsana.ch/cm](https://helsana.ch/cm)

### **Sandra Hauser, wann ist ein Case Management nötig?**

Je nach Situation lohnt sich eine erste Abklärung mit der Case Managerin oder dem Case Manager bereits zu Beginn der Arbeitsunfähigkeit.

### **Eine Fallbetreuung nach einer Woche Absenz – ist das nicht voreilig?**

Es kommt auf das Krankheitsbild an. Nach einer Knieoperation weiss man, wie lange die Erholungsphase im Normalfall dauert. Aber was passiert, wenn die Heilung nicht wie geplant verläuft oder es sich um eine Krankheit mit ungewissem Verlauf handelt?

Hier ist Zeit ein wichtiger Faktor. Lieber einmal zu früh reagieren.

### **Warum ist Früherkennung so wichtig?**

Je länger eine Person nicht arbeiten kann, desto schwieriger wird der Wiedereinstieg. Schon nach 30 Tagen ist das Risiko für eine Chronifizierung, also eine dauerhafte Arbeitsunfähigkeit, doppelt so hoch wie anfangs. Der Weg zurück in die Arbeitswelt wird immer schwieriger.

### **Wer meldet den Bedarf für ein Case Management an? Das Unternehmen?**

Das wäre der schnellste Weg. Oft ist es

jedoch so, dass wir als Versicherungspartnerin aufgrund der Taggeldanmeldung vom Fall erfahren und Potenzial für ein Case Management sehen. Dann nehmen wir Kontakt mit der oder dem erkrankten Mitarbeitenden auf.

### **Um was geht es in einem ersten Schritt?**

Die Person mit ihren Bedürfnissen und der aktuellen Situation kennenlernen. Wie geht es ihr? Wo steht sie gerade? Es geht dabei nicht nur um die medizinischen Fakten und die berufliche Situation. Auch private Belastungen beeinflussen die Genesung,

etwa Geldsorgen, familiäre Probleme oder andere Konflikte. Was nützen Therapien, wenn die Auslöser und Einflussfaktoren nicht angegangen werden?

### **Was ist das Ziel bei diesem Erstgespräch?**

Wenn die Patientin, der Patient, nicht aktiv mitwirkt, bringen auch die allerbesten Massnahmen nichts. Die Menschen zu motivieren, ist das erste Ziel – und das schwierigste.

## **«Wir sehen stets das Potenzial einer Person, nicht ihre Defizite.»**

### **Warum ist das so schwierig?**

Betroffene stecken oft in einem negativen Bild fest: Das geht nicht, jenes geht nicht. Deshalb müssen wir sie aus dem Krankmodus herausholen. Wir sehen stets das Potenzial einer Person, nicht ihre Defizite. Wo liegen ihre Stärken? Welche Ressourcen bringt sie mit und wie können diese aktiviert werden? Was kann sie momentan leisten? Und ganz wichtig: Krank sein ist kein Versagen!

### **Welche Rolle hat die Case Managerin?**

Ein Case Manager koordiniert sämtliche Massnahmen, die es für den Weg zurück in den Job braucht. So kann sich die erkrankte Person auf die Genesung und den Wiedereinstieg konzentrieren. Wenn der Auslöser oder

Verstärker für eine Arbeitsunfähigkeit im Arbeitsumfeld liegt, können wir als Mediatoren oder Vermittler agieren und zur Konfliktlösung beitragen. Nur das Medizinische zu klären, reicht nicht. Es braucht kreative, situative Lösungen und eine gemeinsame Sicht auf das Ziel. Dafür setzen wir uns ein.

### **Wie profitieren Arbeitgebende vom Case Management?**

Es ist eine grosse Entlastung für Unternehmen. Indem wir die arbeitsunfähige Person betreuen und die Massnahmen koordinieren, nehmen wir ihnen viel Aufwand ab, aber auch die Unsicherheiten, die jeder Arbeitsausfall mit sich bringt. Case Management sichert zudem den Geschäftserfolg. Denn eine schnellere Reintegration spart Kosten und vermeidet den Verlust von Know-how.

### **Was sind die Vorteile für Führungskräfte?**

Sie haben stets eine Fachperson zur Seite – eine Arbeitsunfähigkeit löst Fragen aus: Wann kommt die Person zurück? Was braucht sie für die Genesung? Wie reagieren und mit der Person umgehen?

### **Klappt es immer mit einer Re-integration?**

Nein, manchmal ist es für die Person sogar besser, wenn sie sich neu orientiert. Zudem muss nicht nur der Mitarbeitende zur Reintegration bereit sein: Auch der Arbeitgebende trägt diese mit. Die Einstellung «Mach meinen Mitarbeitenden wieder einsatzfähig» funktioniert nicht. Am Anfang ist nicht die Produktivität das Ziel, sondern im Arbeitsprozess zu bleiben. Natürlich ist das je nach wirtschaftlicher Situation eine echte Herausforderung. Die sich am Ende aber für alle bezahlt macht.

### **Kostenloses Case Management**

Unsere erfahrenen Case Managerinnen und Manager helfen bei der medizinischen und sozialen Stabilisierung und unterstützen Sie und Ihre Mitarbeitenden bei der beruflichen Reintegration – von der Fallabklärung bis zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitssituation. Wir koordinieren das Vorgehen mit Ärztinnen, Anwälten, Haftpflicht- und Sozialversicherungen und weiteren Beteiligten. Die erkrankte oder verunfallte Person kann sich so ganz auf die Genesung und Rückkehr ins Erwerbsleben konzentrieren.

### **Wie können wir Ihnen helfen?**

[casemanagement.ug@helsana.ch](mailto:casemanagement.ug@helsana.ch)