

«Arbeitgebende müssen reagieren, bevor es zu einer Arbeitsunfähigkeit kommt.»

Krankheitsbedingte Absenzen kosten Unternehmen Jahr für Jahr mehrere Milliarden Franken. Ein präventives Case Management kann Arbeitsausfälle verhindern. Sandra Hauser ist Expertin für Case Management und selbst Führungskraft bei Helsana. Sie erklärt, wie man eine drohende Beeinträchtigung frühzeitig erkennt und wie dies auch im Homeoffice gelingt.



Sandra Hauser
Leiterin Fachführung Leistungen für das Unternehmensgeschäft

Sandra Hauser, wann ist ein präventives Case Management sinnvoll?

Immer dann, wenn eine Mitarbeiterin, ein Mitarbeiter erste Frühzeichen einer Belastung aufzeigt. Arbeitgebende müssen hinschauen und reagieren, bevor es zu einer Arbeitsunfähigkeit kommt. Denn je früher eine Person Hilfe bekommt, desto kleiner ist das Risiko, dass sie ernsthaft erkrankt und länger ausfällt. Das präventive Case Management geht Ursachen frühzeitig an.

Was können frühe Warnsignale sein?

Ist jemand weniger motiviert und antriebslos? Erscheint die Person müde, nervös, anders als üblich, klagt vielleicht über körperliche Beschwerden? Gibt es Konflikte im Team, mit Vorgesetzten? Schwanken die Leistungen oder mehren sich Kurzabsenzen? Das sind Anzeichen einer Belastung, auf die man reagieren muss.

Was sind Herausforderungen im Homeoffice?

Früherkennung ist viel schwieriger, weil die soziale Interaktion fehlt. Kleine Veränderungen werden im Livekontakt sichtbarer als online. Es fehlt die nonverbale Ebene, also Körpersprache und Stimmführung, die über die Hälfte unserer Kommunikation ausmachen. Zudem fallen manchen Menschen die Gespräche via Online-Tools schwerer. Führen aus der Distanz ist viel anspruchsvoller. In Online-Meetings, bei denen die Kamera nicht eingeschaltet ist, muss man besonders gut zuhören. Es sind die kleinen Dinge zwischen den Zeilen, die Hinweise darauf geben, wie es der Person geht.

Was können Führungspersonen bei Verdacht auf eine Belastung tun?

Das Wichtigste ist grundsätzlich, Veränderungen im Team und bei Einzelpersonen wahrzunehmen. Helsana schult und sensibilisiert

Zur Person

Sandra Hauser leitet den B2B-Bereich Fachführung Leistungen bei Helsana. Als Sozialversicherungsexpertin befähigt und begleitet sie Personen in der täglichen Arbeit und unterrichtet zu diesem Thema auch an diversen Fachschulen. Die engagierte Führungsperson und Dozentin ist ausserdem spezialisiert auf die Themen Leadership, Coaching, Change und Persönlichkeitsanalyse. Bei Helsana unterstützt Sandra Hauser mit ihrem Team die Fachbereiche Krankentaggeld, Unfall und Case Management. Gemeinsam beraten sie die Unternehmenskundinnen und -kunden von Helsana, um Arbeitsunfähigkeiten frühzeitig zu erkennen, und begleiten bei der 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/pcm

Führungspersonen darin. Und wenn Sie bei einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter Frühwarnzeichen erkennen, hilft nur ein offenes Gespräch: Wie geht es ihr oder ihm? Wie schätzt die betroffene Person ihre aktuelle Belastung ein? Wichtig ist, die Ich-Perspektive einzunehmen: «Mir ist aufgefallen». Mein Tipp: Intensivieren Sie den regelmässigen Austausch bei Verdacht auf eine Belastung.

Sind solche Gespräche nicht heikel? Oft geht es um private, sehr persönliche Probleme.

Heikel wäre es, nichts zu unternehmen. Denn ob Stress im Beruf, familiäre oder finanzielle Probleme – dies alles sind Faktoren, die früher oder später das Wohlbefinden und die Gesundheit beeinträchtigen. Zu spät erkannt, kann dies zu ernsthafter Krankheit und Arbeitsunfähigkeit führen.

Und wie können Arbeitgebende konkret helfen?

Ganz einfach: Unterstützung anbieten. Für die Beteiligten ist es oft angenehmer, wenn Sie einen externen Coach zur Verfügung stellen. Die Case Managerin oder der Case Manager von Helsana sind neutral und unterliegen der Schweigepflicht. Der Arbeitgebende erfährt nur das, was mit der betroffenen Person vereinbart wurde.

Präventives Case Management ist nicht gratis. Lohnt es sich in jedem Fall?

Die Beratungskosten zahlen sich aus – das frühzeitige Eingreifen verhindert häufig Arbeitsunfähigkeiten und damit verbundene Kosten, Risiken und Schwierigkeiten. Absenzen infolge von Krankheit oder Unfall kosten pro Tag zwischen 600 und 1000 Franken. Und nebst den Lohnfortzahlungen und allfälligem Ersatzpersonal schenken hauptsächlich die indirekten Kosten ein, wie Mehrbelastung im Team, Produktionsausfälle, Lieferverzögerungen oder Knowhow-Verlust. Nicht zuletzt macht es jedes Unternehmen attraktiv, wenn es seine Mitarbeitenden proaktiv umorgt und in schwierigen Lebenssituationen zur Seite steht.

Präventives und klassisches Case Management aus einer Hand

Beim präventiven Case Management kümmern wir uns um belastete Mitarbeitende, bevor eine Arbeitsunfähigkeit entsteht. Und falls es doch zu einer kommen sollte oder eine berufliche Wiedereingliederung nötig ist, begleiten wir im Rahmen des Case Managements die betroffene Person zurück ins Berufsleben. Diese Leistung ist für unsere Kundinnen und Kunden kostenlos. Für das präventive Angebot vereinbaren wir einen individuellen Rahmenvertrag, von dem auch das Beratungshonorar abhängt.

Wie können wir Ihnen helfen?
casemanagement.ug@helsana.ch

«Alle Seiten profitieren.»

Gesunde Mitarbeitende sind keine Selbstverständlichkeit. Wie wichtig dabei Früherkennung und ein eingespieltes Case Management sind, erlebt Denise Camele in ihrem Job als HR-Verantwortliche bei Kunststoffhersteller Wild & Küpfer AG.

«Bei uns sind über 200 Mitarbeitende beschäftigt. Da muss man täglich mit Krankheitsausfällen rechnen. Jeder Ausfall ist einer zu viel. Es ist deshalb wichtig, früh hinzuschauen und in die Gesundheitsförderung zu investieren. Dabei ist uns Helsana eine wichtige Partnerin geworden, weit über die Risikoabdeckung hinaus. Zum Beispiel werden wir zukünftig das Schulungsangebot von Helsana nutzen, um unsere Führungskräfte in der Früherkennung zu sensibilisieren. Mit diesem Wissen können sie dann Belastungen bei sich und anderen besser erkennen, abfedern und angehen, bevor es zu ernsthaften Problemen kommt.

Das präventive Case Management ist noch relativ neu für uns. Wir haben aber die Dienstleistung letztes und dieses Jahr bereits dreimal in Anspruch genommen. Angefangen hat alles mit einer E-Mail eines Mitarbeiters. Ich erkannte darin gewisse Alarmsignale und wandte mich an die Gesundheitsmanagerin von Helsana. Dank der schnellen Hilfe konnte dieser Mitarbeiter seine Balance wiederfinden. Die frühe Fallbegleitung unterstützt auch mich als HR-Verantwortliche und die Vorgesetzten – alle Seiten profitieren. Wir sind dafür verantwortlich, stets zum Wohle der Gesundheit unserer Mitarbeitenden zu handeln – die Expertise von Helsana hilft uns dabei.

Für mich ist die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden entscheidend. Sie erleben in schwierigen Situationen nicht nur schnelle, praktische Hilfe, sondern auch viel Menschlichkeit – die Case Managerin oder der Case Manager ist persönlich für sie da. Es ist mehr als eine Geschäftsbeziehung, es ist eine Freundschaft entstanden. Ein entscheidender Vorteil für uns als KMU ist zudem die Beständigkeit von den Kontaktpersonen bis hin zum Thema Finanzierung: Die Prämien bleiben jeweils fix für drei Jahre, unabhängig von der Schadensentwicklung. Die ermöglicht uns eine klare Budgetplanung und erleichtert uns das Leben.»



Denise Camele,
HR-Verantwortliche bei Wild & Küpfer AG,
Schmerikon