

« Il vaut mieux réagir trop tôt. »

Une incapacité de travail de longue durée affecte toutes les personnes concernées et engendre des coûts élevés. Avec un Case Management précoce, les collaborateurs et collaboratrices malades ou victimes d'un accident retournent plus rapidement au travail. Sandra Hauser, experte en Case Management au sein d'Helsana, nous donne les clés d'une réinsertion réussie.



Sandra Hauser
Responsable Service spécialisé Prestations
pour la clientèle entreprises

Portrait

Sandra Hauser dirige le secteur B2B Service spécialisé Prestations chez Helsana. En sa qualité d'experte en assurances sociales, elle encourage et accompagne les personnes dans leur travail quotidien et enseigne également dans plusieurs écoles supérieures. Ses domaines de spécialité sont le leadership, le coaching, le changement et l'analyse de la personnalité. Chez Helsana, avec son équipe, Sandra Hauser apporte son soutien aux domaines spécialisés Indemnités journalières, Accidents et Case Management. Ils conseillent les entreprises afin que les incapacités de travail soient détectées de manière précoce et suivent la réinsertion des collaborateurs et collaboratrices.

Et ce, afin que tous les collaborateurs et collaboratrices restent en bonne santé, retrouvent rapidement la santé ou puissent mieux vivre avec une maladie. Avec plus de 2,1 millions d'assurés, le Groupe Helsana est le premier assureur maladie et accidents en Suisse.

helsana.ch/cm

Sandra Hauser, quand un Case Management devient-il nécessaire ?

En fonction de la situation, il peut être utile de faire un premier point avec la ou le case manager dès le début de l'incapacité de travail.

Une gestion de cas après une semaine d'absence, n'est-ce pas un peu précipité ?

Tout dépend du tableau clinique. Après une opération du genou, la durée habituelle de la convalescence est connue. Mais que se passe-t-il si la personne ne guérit pas comme prévu ou si elle souffre d'une maladie

à l'évolution incertaine ? Ici, le temps est un facteur essentiel. Il vaut mieux réagir trop tôt.

Pourquoi la détection précoce est-elle si importante ?

Plus une personne reste longtemps en incapacité de travail, plus la réinsertion sera difficile. Dès 30 jours, le risque d'une évolution chronique, c'est-à-dire d'une incapacité de travail permanente, est deux fois plus élevé qu'au début de l'incapacité. Le retour dans le monde professionnel devient de plus en plus compliqué.

Qui exprime le besoin de Case Management ? L'entreprise ?

Ce serait la voie la plus rapide. Toutefois, dans la pratique, nous prenons souvent connaissance du cas en notre qualité de partenaire d'assurance en raison de la demande d'indemnités journalières et constatons l'utilité d'un Case Management. Nous contactons alors le collaborateur ou la collaboratrice malade.

Et en quoi consiste cette première étape ?

Il s'agit d'apprendre à connaître la personne, ses besoins et sa situation

actuelle. Comment va-t-elle ? Où en est-elle ? Les données médicales et la situation professionnelle ne sont pas les seules informations qui comptent. Les contraintes privées jouent aussi sur la guérison, tels que les soucis d'argent, les problèmes familiaux ou d'autres conflits. À quoi bon vont servir les traitements si l'on ne s'intéresse pas aux déclencheurs et aux facteurs d'influence ?

« Nous entre-voyons toujours le potentiel d'une personne, jamais ses déficiences. »

Quelle est la finalité de ce premier entretien ?

Même les mesures les plus adaptées ne pourront pas produire d'effet si la patiente ou le patient ne coopère pas activement. La finalité première, et aussi la plus difficile, est de motiver les personnes.

Pourquoi cela est-il si important ?

Les personnes concernées tombent souvent dans une spirale négative : beaucoup de choses vont mal. Nous devons donc changer cette mentalité due à la maladie. Nous entrevoyons toujours le potentiel d'une personne, jamais ses déficiences. Quels sont ses points forts ? De quelles ressources dispose-t-elle et comment les mobiliser ? Qu'est-elle capable d'accomplir actuellement ? Et très important : être malade n'est pas un échec !

Quel est le rôle d'une case manager ?

Le ou la case manager coordonne toutes les mesures nécessaires pour le retour au travail. Cette coordination permet à la personne malade de se concentrer sur sa guérison et sa réinsertion. Lorsque le déclencheur ou le facteur aggravant l'incapacité de travail se trouve dans l'environnement professionnel, nous pouvons agir en tant que médiateurs ou intermédiaires afin de résoudre le conflit. Il ne suffit pas de régler les questions d'ordre médical. Il faut trouver des solutions créatives adaptées à la situation et partager une même vision de l'objectif. Nous travaillons dans ce sens.

Quel est l'avantage du Case Management pour les employeurs ?

C'est un énorme soulagement pour les entreprises. Puisque nous suivons la personne en incapacité de travail et coordonnons les mesures, nous les déchargeons de nombreuses tâches et dissipons les incertitudes propres aux arrêts de travail. Le Case Management garantit également la réussite de l'entreprise. Une réintégration rapide est synonyme d'économies et évite la perte de savoir-faire.

Quels sont les avantages pour les équipes dirigeantes ?

Une personne experte du domaine se tient à tout moment à leur disposition, car une incapacité de travail soulève des questions : quand la personne va-t-elle revenir ? De quoi a-t-elle besoin pour guérir ? Comment réagir et se comporter avec la personne ?

La réintégration est-elle toujours la solution ?

Non, il en va parfois même de l'intérêt de la personne de se réorienter. Le collaborateur ou la collaboratrice doit certes être prêt·e à retravailler, mais ce n'est pas tout : l'employeur aussi doit soutenir la réinsertion. L'attitude consistant à dire « Faites en sorte que mes collaborateurs et collaboratrices soient de nouveau opérationnel·le·s » ne fonctionne pas. Au début, l'objectif n'est pas d'être productif, mais de rester dans le processus de travail. C'est évidemment un véritable défi en fonction de la situation économique. Mais qui, au final, s'avère payant pour tout le monde.

Case Management gratuit

Nos case managers expérimenté·e·s facilitent la stabilisation médicale et sociale et vous aident, vous et vos collaborateurs et collaboratrices, lors de la réinsertion professionnelle – de la clarification du cas jusqu'à l'amélioration des conditions de vie et de travail. Nous coordonnons la procédure avec les médecins, les avocats, les assurances responsabilité civile, les assurances sociales et d'autres interlocuteurs. La personne malade ou victime d'un accident peut ainsi se concentrer pleinement sur sa guérison et son retour à la vie active.

En quoi pouvons-nous vous aider ?

casemanagement.ug@helsana.ch