

«I datori di lavoro devono reagire prima che sopravvenga un'incapacità al lavoro.»

Anno dopo anno, le assenze dovute a malattia costano alle aziende diversi miliardi di franchi. Un Case Management preventivo può contribuire a evitare tali assenze. Sandra Hauser è un'esperta in materia di Case Management e lei stessa quadro dirigente presso Helsana. Spiega come riconoscere tempestivamente un pericolo imminente e come riuscire a farlo anche in caso di telelavoro.



Sandra Hauser

Responsabile Gestione specialistica Prestazioni per gli affari con i clienti aziendali

La persona

Sandra Hauser è responsabile Gestione specialistica Prestazioni nel settore B2B di Helsana. In qualità di esperta in assicurazioni sociali, si occupa e assiste le persone nel lavoro quotidiano e tiene lezioni sul tema anche in diverse scuole specializzate. Oltre ai ruoli di quadro dirigente e docente ai quali si dedica con impegno, è specializzata sui temi leadership, coaching, change e analisi della personalità. In Helsana, Sandra Hauser sostiene con il suo team i settori specialistici Indennità giornaliera di malattia, Infortuni e Case Management. Insieme forniscono consulenza ai clienti aziendali di Helsana per riconoscere tempestivamente le incapacità al lavoro e assisterli nella reintegrazione dei collaboratori.

Affinché tutti i collaboratori rimangano sani, riacquistino rapidamente la salute oppure possano convivere meglio con una malattia. Con oltre 2,1 milioni di assicurati il gruppo Helsana è il leader tra gli assicuratori malattia e infortuni in Svizzera.

helsana.ch/it/cmp

Sandra Hauser, quando ha senso un Case Management preventivo?

Ogni volta che una collaboratrice o un collaboratore mostra i primi segnali precoci di sovraccarico. I datori di lavoro devono approfondire e reagire prima che sopravvenga un'incapacità al lavoro. Perché prima si interviene per fornire aiuto a una persona, mino-

re sarà il rischio che questa si ammali gravemente e si assenti per un periodo prolungato. Il Case Management preventivo affronta tempestivamente le cause.

Quali possono essere i segnali precoci di allarme?

Una persona è meno motivata e apa-

tica? Appare stanca, nervosa, diversa dal solito e magari lamenta alcuni disturbi fisici? Ci sono conflitti nel team o con i superiori? Le prestazioni sono altalenanti o il numero di assenze per brevi periodi è sempre più alto? Questi sono segnali di una condizione di sovraccarico contro la quale occorre reagire.

Quali sono le sfide del telelavoro?

Un riconoscimento tempestivo è molto difficile dal momento che non ci sono interazioni sociali. È più facile riconoscere i piccoli cambiamenti dal vivo piuttosto che online. Manca il piano non verbale, ovvero linguaggio del corpo e controllo della voce, che rappresenta oltre la metà della nostra comunicazione. Inoltre, risulta più difficile per queste persone sostenere colloqui tramite strumenti online. La gestione a distanza è molto più impegnativa. Nelle riunioni online in cui la videocamera non è accesa bisogna essere molto bravi ad ascoltare. Sono le piccole cose tra le righe a fornire indicazioni sullo stato di una persona.

Che cosa possono fare i quadri dirigenti in caso di sospetto di una condizione di sovraccarico?

In linea di massima, la cosa più importante da fare è scorgere eventuali cambiamenti nel team e nelle singole persone. Helsana istruisce e sensibilizza i quadri dirigenti in questo senso. E se si riconoscono i segnali precoci di allarme in una collaboratrice o un collaboratore, l'unica cosa da fare è parlarne apertamente: come sta? Come valuta la persona interessata la propria condizione di sovraccarico? È importante assumere una prospettiva in prima persona: «Ho notato che...». Il mio consiglio: se si sospetta una condizione di sovraccarico, occorre intensificare un confronto regolare.

Questi colloqui non sono rischiosi? Spesso riguardano problemi privati, molto personali.

Sarebbe rischioso non fare niente. Che si tratti di stress sul lavoro o di problemi familiari o finanziari, sono tutti fattori che prima o poi si ripercuotono negativamente sul benessere e sulla salute. Se riconosciuti tardi, possono comportare gravi patologie e incapacità al lavoro.

E in che modo i datori di lavoro possono aiutare concretamente?

È semplicissimo: offrendo sostegno. Le persone coinvolte spesso preferi-

scono che venga messo a loro disposizione un coach esterno. Le o i case manager di Helsana sono neutrali e sono soggetti all'obbligo del segreto. Il datore di lavoro viene informato solo su quanto concordato con la persona interessata.

Il Case Management preventivo non è gratuito. Una formula vincente in ogni caso?

I costi della consulenza vengono ripagati: un intervento tempestivo spesso impedisce lo svilupparsi di incapacità al lavoro ed evita costi, rischi e difficoltà ad esse correlati. Le assenze in seguito a malattia o infortunio costano tra i 600 e i 1000 franchi al giorno. E, oltre alla continuazione del pagamento del salario e all'eventuale personale sostitutivo, occorre considerare soprattutto i costi indiretti, come aumento del carico di lavoro nel team, calo della produzione, ritardi nelle consegne o perdita di know-how. Senza dimenticare l'interesse suscitato da qualsiasi azienda che si prende proattivamente cura dei propri collaboratori ed è al loro fianco nei periodi difficili.

Case Management preventivo e classico da un'unica fonte

Nel Case Management preventivo ci occupiamo dei collaboratori sovraccarichi prima che sopravvenga un'incapacità al lavoro. E, nel caso si dovesse raggiungere una tale situazione o dovesse essere necessario un reinserimento professionale, nell'ambito del Case Management assistiamo la persona interessata nel ritorno a una vita professionale. Questa prestazione per la nostra clientela è gratuita. Per l'offerta preventiva stipuliamo un contratto quadro personalizzato in base al quale dipende anche l'onorario della consulenza.

Come possiamo aiutarla?

casemanagement.ug@helsana.ch



Denise Camele, responsabile HR
presso Wild & Küpfer AG, Schmerikon

«Tutti ne traggono beneficio.»

Non è scontato poter contare su collaboratori sani. Nel suo ruolo di responsabile HR presso l'azienda di produzione di materie plastiche Wild & Küpfer AG, Denise Camele sa quanto siano importanti un riconoscimento tempestivo e l'esecuzione di un Case Management.

«Da noi lavorano oltre 200 collaboratori. Le assenze per malattia sono una realtà con cui dobbiamo fare i conti tutti i giorni. Ogni assenza è già troppo. È dunque importante approfondire prima e investire nella promozione della salute. A questo proposito, Helsana è diventata un partner importante per noi, ben oltre la copertura del rischio. Ad esempio, in futuro approfitteremo dell'offerta formativa di Helsana per sensibilizzare i nostri quadri dirigenti sull'importanza di un riconoscimento tempestivo. Grazie alle conoscenze acquisite, saranno in grado di riconoscere meglio eventuali condizioni di sovraccarico che riguardano loro stessi o altri e potranno attenuarle e affrontarle prima che si trasformino in problemi seri.

Il Case Management preventivo è ancora un concetto relativamente nuovo per noi. Nel corso di questo anno e di quello precedente abbiamo tuttavia già usufruito tre volte di questo servizio. Tutto è iniziato con una e-mail di un collaboratore nella quale ho riconosciuto chiari segnali di allarme e in seguito alla quale mi sono rivolta all'health manager di Helsana. Un supporto rapido ha permesso a questo collaboratore di ritrovare il proprio equilibrio. Un'assistenza precoce aiuta anche me, in qualità di responsabile HR, e i superiori: tutti ne traggono beneficio. Siamo tenuti ad agire sempre per il bene della salute dei nostri collaboratori, e gli esperti Helsana ci aiutano a farlo.

Per me la soddisfazione dei nostri collaboratori è fondamentale. Nelle situazioni difficili, possono trovare non solo un aiuto pratico e veloce, ma anche una grande umanità: là o il case manager è lì per loro. È più di una semplice relazione professionale, ne nasce una preziosa amicizia. Un altro vantaggio determinante per noi PMI è la stabilità dei referenti, oltre al tema del finanziamento: i premi rimangono inalterati per tre anni, indipendentemente dall'evoluzione degli infortuni. Questo ci permette una pianificazione chiara del budget e ci semplifica la vita.»

Gruppo Helsana

Casella postale
8081 Zurigo
helsana.ch

Il gruppo Helsana comprende Helsana Assicurazioni SA,
Helsana Assicurazioni integrative SA e Helsana Infortuni SA.