Helsana
Impegnata per la vita.

«Meglio reagire al più presto.»

Un'incapacità al lavoro prolungata grava su tutte le parti causando costi elevati. Un Case Management tempestivo aiuta il personale malato o infortunato a tornare prima al lavoro. Sandra Hauser, esperta di Case Management per Helsana, ci parla di cosa conta per un reinserimento di successo.

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. Esperta in assicurazioni sociali, si occupa e assiste le persone nel lavoro quotidiano e tiene lezioni in diverse scuole specialistiche. I suoi principali ambiti sono 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 fornendo consulenza alle aziende al fine di riconoscere tempestivamente le incapacità al lavoro e seguire il reinserimento 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/cm

Sandra Hauser, quando serve un Case Management?
In base alla situazione, si consiglia un primo accertamento con la o il case manager già all'inizio dell'incapacità al lavoro.

Un'assistenza del caso dopo una settimana di assenza: non è precipitoso?
Dipende dal quadro clinico. Dopo un intervento al ginocchio si conosce la durata della fase di recupero. Ma se la guarigione non procede come dovrebbe o una malattia ha un decorso incerto? Il fattore tempo è decisivo. Meglio reagire al più presto.

Perché il riconoscimento tempestivo è così importante?
Più a lungo non si lavora, più difficile sarà il rientro. Già dopo 30 giorni, il rischio di una cronicizzazione o incapacità al lavoro permanente raddoppia.

Chi comunica la necessità di un Case Management? L'azienda?
Sarebbe la via più rapida. Spesso però siamo noi a rilevare il potenziale per un Case Management quando veniamo a conoscenza del caso in quanto partner assicurativo. Dopodiché contattiamo la persona malata.

In cosa consiste la prima fase?
Conosciamo la persona e le sue esigenze nonché la sua situazione attuale per capire come sta. Oltre all'aspetto medico e alla situazione professionale, anche i problemi privati influiscono sulla guarigione. Perché le terapie funzionino bisogna agire sulle cause e sui fattori che influiscono.

Qual è l'obiettivo del primo colloquio?
Senza collaborazione, nemmeno le misure migliori funzioneranno. Motivare le persone è il primo obiettivo nonché il più difficile.

Perché è così difficile?
Le persone colpite spesso sono bloccate: devono uscire dalla «modalità malattia». Noi guardiamo sempre al potenziale di una persona, mai alle sue mancanze. Quali sono i suoi punti di forza? Le sue risorse? Cosa può fare? E soprattutto: essere malati non è un fallimento!

«Noi guardiamo sempre al potenziale di una persona, mai alle sue mancanze.»

Che ruolo ha il case manager?
Coordina tutte le misure richieste per il rientro al lavoro, così che la persona possa concentrarsi sulla guarigione e sul reinserimento. Se il fattore scatenante o amplificatore dell'incapacità lavorativa è nell'ambiente di lavoro agiamo da mediatori, contribuendo alla soluzione del conflitto. Oltre agli aspetti medici servono soluzioni creative, situazionali e una prospettiva condivisa. Ci impegniamo per questo.

Quali benefici traggono i datori di lavoro?
Il Case Management è un grande aiuto per le aziende: si fa carico dell'assistenza alla persona inabile al lavoro e del coordinamento delle misure, alleggerendole dalle incertezze. Inoltre, garantisce il successo aziendale perché una pronta reintegrazione fa risparmiare costi ed evita la perdita di know-how.

Quali sono i vantaggi per i quadri dirigenti?
Uno specialista sempre al loro fianco che li aiuta quando sorgono domande sul rientro della persona, ciò che le serve per guarire o come comportarsi.

La reintegrazione ha sempre successo?
No, a volte ci vuole un nuovo orientamento. Inoltre, anche il datore deve fare la sua parte. Pretendere che i collaboratori ritornino abili al lavoro non funziona. All'inizio, l'obiettivo non è la produttività, ma restare nel processo lavorativo. In base alla situazione economica può essere una vera sfida, ma alla fine conviene a tutti.

Case Management gratuito
Le nostre e i nostri case manager esperti aiutano nel ristabilimento medico e sociale e sostengono voi e i vostri collaboratori nel reinserimento professionale, dall'accertamento del caso al miglioramento della situazione di vita e lavorativa. Coordiniamo le procedure con medici, avvocati, assicurazioni di responsabilità civile e assicurazioni sociali e altre parti coinvolte. La persona infortunata o malata può così concentrarsi completamente sulla guarigione e sul ritorno alla vita lavorativa.

Come possiamo aiutarla?
casemanagement.ug@helsana.ch