

# Erleichterte Kommunikation... dank Care Manager!

Immer mehr Organisationen stellen sinkende Produktivität und gleichzeitig steigende Kosten aufgrund von Konflikten am Arbeitsplatz fest. Laut SECO fühlen sich 36% der Angestellten durch Spannungen am Arbeitsplatz gestört. Die psychosozialen Risiken (Stress, Konflikte, Mobbing, psychologische und sexuelle Belästigung) haben die Schweizer Unternehmen im Jahr 2014 5,6 Milliarden Franken gekostet.

Aus diesen Gründen unterstützt die Vaudoise im Rahmen ihres Corporate Health Managements und dem Modul «Verwalten» Unternehmen in komplexen Situationen bei krankheitsbedingtem Lohnausfall, indem Sie Care Manager einsetzt, die in der ganzen Schweiz tätig sind.



Interview mit Jean-Pierre Bailly, Care Manager in der Deutschschweiz und in Ausbildung zum Mediator, um unsere Unternehmenskunden und ihre Mitarbeitenden noch besser unterstützen zu können:

## **In welchen Situationen werden Sie beigezogen?**

Ich komme hauptsächlich bei komplexen Krankheitsfällen mit Lohnausfall zum Einsatz, bei denen ein potenzieller oder bestehender Konflikt den Verwaltungsprozess des Versicherers behindert und die Interessen des Versicherungsnehmers oder des Versicherten gefährdet. Meine Rolle besteht auch darin, sowohl dem Arbeitgeber als auch dem Versicherten mitzuteilen, wenn eine Tätigkeit angemessen und zumutbar ist. Ich erbringe ausserdem die GoWell-Dienstleistung bei sensiblen Fällen und besuche die Versicherten schnellstmöglich.

## **Wie läuft ein Treffen mit einem Versicherten ab?**

Es geht zuerst darum, mit dem Versicherten eine Beziehung aufzubauen, ihm meine Rolle und das Ziel des Treffens zu erklären. Danach stellen wir den Rahmen unserer Zusammenarbeit auf, indem wir die wichtigsten Themen besprechen. Ich höre aktiv zu, wiederhole und bestätige die Ängste und Befürchtungen des Versicherten mit eigenen Worten. Dadurch gewinne ich sein Vertrauen und kann seine Ziele besser verstehen. Je nach Situation sollen dem Versicherten auch seine Pflichten dargelegt und die nächsten Schritte konkret vorbereitet werden.

## **Worauf sind Sie am meisten stolz?**

Im Allgemeinen berühren mich die persönlichen Geschichten unserer Versicherten, das Vertrauen, das sie mir schenken, der Austausch mit ihnen und natürlich alle Fälle, die ein gutes Ende nahmen.

## **Was hat Sie in den letzten Jahren am meisten geprägt?**

Dass einige Krankheitsfälle verhindert werden könnten, wenn die Struktur, das soziale Klima oder die Unternehmenskommunikation in den Firmen besser wären.

## **Beispiel:**

Unsere Versicherte Beatrice W., Opfer eines Konflikts am Arbeitsplatz, ist seit 3 Monaten aufgrund von Depressionen krankgeschrieben. Sie arbeitet seit über 10 Jahren beim versicherten Unternehmen. Beim Gespräch zwischen der Versicherten und unserem Care Manager stellt sich heraus, dass sie sich nicht in der Lage sieht, an ihren Arbeitsplatz bzw. zum Unternehmen zurückzukehren. Ausserdem meint sie, dass ihr Arbeitsvertrag nach Ablauf der Schutzfrist sicher gekündigt wird. Beatrice W. geht davon aus, dass sie in einem anderen Unternehmen bestimmt arbeitsfähig wäre. Sie hat aber weder den Mut noch die Kraft, sich mit ihrem Arbeitgeber auseinanderzusetzen. Die Empfehlung des Care Managers, den Arbeitsvertrag aufzulösen, hatte sie gar nicht in Betracht gezogen, da sie den rechtlichen Rahmen dafür nicht kannte (Obligationenrecht, Arbeitslosengesetz). Da sie baldmöglichst ihre Arbeitsfähigkeit wiedererlangen möchte, berechtigt Beatrice W. den Care Manager, bei ihrem Unternehmen die nötigen Schritte für eine vorzeitige Kündigung einzuleiten.

Der Care Manager holt daraufhin die Zustimmung des behandelnden Arztes ein und informiert den Arbeitgeber darüber, dass Beatrice W. den Arbeitsvertrag kündigen möchte. Der Arbeitsvertrag der Versicherten wird daraufhin ohne Beachtung der Schutz- und Kündigungsfrist auf Ende des folgenden Monats in gegenseitigem Einvernehmen aufgelöst. Unsere Versicherte konnte somit ihre gesamte Energie für die Suche einer neuen Arbeitsstelle aufwenden. Anhand dieses Beispiels sieht man, wie dank Care Management alle Beteiligten als Gewinner hervorgehen können – die Versicherte, der Arbeitgeber und der Versicherer.