

Exklusive Europ Assistance Leistungen für unser Corporate Health Management Angebot

Interview vom 24.07.2013 mit Besim Akinci, CEO

Um Personen zu unterstützen, die aufgrund einer Krankheit arbeitsunfähig geworden sind, arbeiten die Vaudoise Versicherungen seit nunmehr 7 Jahren mit Europ Assistance zusammen. Erfahren Sie von Besim Akinci, CEO von Europ Assistance Schweiz, was genau hinter dieser Dienstleistung steckt.

Die GoWell-Leistungen werden den Angestellten der Unternehmenskunden der Vaudoise für alle Krankheitsfälle angeboten und dies schon ab dem zweiten Krankheitstag, ganz unabhängig von der vertraglich vereinbarten Wartefrist. Zwei Ziele werden damit verfolgt:

- Die Unterstützung unserer Kunden bei krankheitsbedingten Absenzen und eine medizinische Hilfestellung durch medizinische Fachkräfte:
Europ Assistance kontaktiert die kranken Mitarbeitenden, um medizinische Fragen zu klären oder ihnen die Einholung einer medizinischen Zweitmeinung zu ermöglichen. Diese Dienstleistungen werden ohne jegliche Verpflichtung angeboten und die Vertraulichkeit gegenüber dem Arbeitgeber ist garantiert.
- Früherkennung von Krankheitsfällen die 15 Abwesenheitstage überschreiten:
denn nach dieser Frist ist die Wahrscheinlichkeit bedeutend höher, dass es sich um eine langfristige Abwesenheit handeln wird, die allen Beteiligten schadet: dem Mitarbeiter, dem Arbeitgeber und dem Versicherer.

Die Dienstleistung von Europ Assistance endet in jedem Fall nach dem 15. Krankheitstag, und das Dossier wird an die Dienststelle Leistungen der Vaudoise übermittelt.

Unser Interview mit Besim Akinci (BA), CEO von Europ Assistance Schweiz, gibt uns einen tieferen Einblick in diese Leistungen.

Wer ist Europ Assistance ?

Welche Mittel stehen Ihnen für das GoWell-Angebot zur Verfügung ?

BA: Europ Assistance Schweiz gehört zur Europ Assistance Gruppe mit knapp 8'000 Angestellten. Europ Assistance Schweiz wurde 1997 gegründet und zählt heute 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Seit unserer Gründung sind wir im Gesundheitsbereich aktiv. Die Abteilung Health & Care Management mit Standort in der Region Zürich besteht aus rund zehn medizinischen Fachpersonen.

Welches ist das Kerngeschäft von Europ Assistance ?

BA: Europ Assistance wurde 1963 in Frankreich gegründet, in einer Zeit des weltweiten Wachstums, in der die Mobilität der Franzosen stark zunahm, als das Automobil der breiten Bevölkerung zugänglich wurde. Die Franzosen begannen also zu reisen, und wer Reisen sagt, der meint auch Unfallrisiko. Ein solcher Unfall steht am Anfang der Gründung unseres Unternehmens, das als Pionier der Assistance in Frankreich gilt. Ein französisches Paar war mit seinem Auto in Spanien in den Ferien, als sich ein Unfall ereignete. Da sie kein Spanisch sprachen, kontaktierten die beiden einen Freund in Paris, der ihre Repatriierung organisierte. So ist die Idee entstanden.

Heute ist Europ Assistance Schweiz in vier Tätigkeitsbereichen aktiv:

- Health & Care Management
- Haus & Familie
- Reise
- Automobil

Wer sind die Kunden von Europ Assistance und wer sind die Begünstigten ?

BA: Zu unseren Kunden zählen wir grosse Unternehmen und Einrichtungen, die unsere Leistungen ihren eigenen Kunden zur Verfügung stellen. Wir arbeiten mit Versicherungsgesellschaften wie der Vaudoise, der SUVA, der Privatklinikgruppe Hirslanden usw.



Stiftung Clos Fleuri in Bulle.

Gespräch mit Sarah Minder und Sébastien Conus von der Stiftung Clos Fleuri. Diese Einrichtung ist von Eltern behinderter Kinder gegründet worden, damit ihre behinderten Kinder im Erwachsenenalter einer geregelten Arbeit nachgehen können. Dafür wurde sogar eine ganze Schulabteilung eingerichtet.

Welche Erfahrung haben Sie mit der GoWell-Dienstleistung gemacht ?

Die von unserer Direktion beschlossenen Massnahmen zur Reduktion kurzzeitiger Absenzen konnte durch die Zusammenarbeit mit der Dienstleistung-GoWell merklich reduziert werden.

GoWell wird von unseren Mitarbeitenden sehr gut aufgenommen und akzeptiert. Darüber hinaus wird geschätzt, dass sie sich direkt an die GoWell-Hotline wenden können, um beispielsweise eine medizinische Zweitmeinung einzuholen.

Wie wird dieses Absenzenverwaltungssystem aus der Sicht der Personalabteilung beurteilt ?

Damit wird unsere HR-Tätigkeit unterstützt und es ist eine Hilfe für unsere Mitarbeitenden. Ist eine mitarbeitende Person erkrankt, ist es auch für uns im HR frustrierend ihr nicht die nötigen medizinische Unterstützung anbieten zu können. Wir schätzen es deshalb sehr, einen neutralen Partner beiziehen zu können. Wir haben alle ein gemeinsames Interesse daran, uns auf eine neutrale Unterstützung verlassen zu können, mit der zudem die Rechte der einzelnen Personen respektiert werden.

Wie ist GoWell entstanden ?

BA: GoWell wurde Ende 2006 auf Initiative der Vaudoise Versicherungen mit rund zehn Kunden lanciert. Am Anfang boten wir unsere Dienste zur besseren Kostenkontrolle im Rahmen von Krankheitsabwesenheiten an. Das Angebot wurde im Laufe der Zeit aufgrund gemachter Erfahrungen verbessert. Seit 2010 übernimmt die Vaudoise proaktiv Krankheitsfälle, die länger als 15 Tage dauern, um in kürzerer Zeit geeignete Therapien oder Behandlungen vorzuschlagen oder einzuleiten. Dank der Analyse der Fälle nach 15 Tagen bei der Vaudoise, kann eine notwendige Hilfsstellung und ein frühzeitiges Einschreiten angeboten werden, so dass Langzeiterkrankungen verhindert werden können und aktuelle gesundheitliche Probleme schneller angegangen werden können. GoWell ist ein Service mit einem klaren Mehrwert und wird von den Kunden sehr geschätzt.

Können Sie uns die GoWell-Leistung erklären ?

BA: Es handelt sich um einen Telefonkontakt unseres Pflegefachpersonals mit den Personen, die krankheitshalber abwesend sind. Unsere medizinischen Fachpersonen hören den Personen zu, garantieren einen neutralen Service, helfen ihnen in der ersten Zeit der Abwesenheit und informieren die Anrufenden über weitere mögliche medizinische Behandlungen entsprechend ihrem Krankheitsbild. Es ist ein persönlicher und doch anonymer Kontakt.

Wie wird die Vertraulichkeit der Daten garantiert ?

BA: Im Gesundheitsbereich ist die Datenverwaltung stark reglementiert und kontrolliert. Europ Assistance kommuniziert daher nur mit der/m Betroffene(n) und der Vaudoise. Der Arbeitgeber erhält keine Informationen zu den Inhalten der telefonischen Gespräche von Europ Assistance mit der abwesenden Person.

Nennen Sie uns 3 Gründe, weshalb ein Unternehmen, das bei der Vaudoise eine Krankenversicherung Lohnausfall hat, die Leistung GoWell wählen sollte.

BA: In erster Linie um zu zeigen, dass das Unternehmen seine Arbeitskräfte in den Mittelpunkt stellt, denn GoWell hilft und unterstützt den Mitarbeitenden. Zweitens, um die Angestellten mit einer externen und neutralen Unterstützung zu motivieren. Und schliesslich denke ich, dass GoWell die Möglichkeit bietet, sich als moderner Arbeitgeber zu präsentieren, der eine innovative Lösung für das Absenzenmanagement in seinem Unternehmen einführen will.

Fühlen sich die kontaktierten Angestellten manchmal auch überwacht ?

BA: Wir sind ein neutraler Dienstleister, der nicht beauftragt wird, eine Polizistenfunktion zu übernehmen. Die Anrufe werden von Pflegefachpersonen getätigt. Wir gehen auf die arbeitsunfähige Person zu und bieten ihr unsere Unterstützung an. Sie ist nicht verpflichtet, sich zu äussern und es wird kein Druck ausgeübt. Die Vertraulichkeit der Auskünfte gegenüber dem Arbeitgeber bleibt gewahrt. Es handelt sich um eine Leistung für den Mitarbeitenden und seine Anliegen.

Welche Ambitionen verfolgen Sie mit diesem Programm in Zukunft ?

BA: Ich bin überzeugt, dass dieses Programm eine Triple-win-Situation schafft:

- a. Für die Unternehmen bietet es ein besseres Absenzenmanagement und somit finanzielle Einsparungen.
- b. Die Mitarbeitenden fühlen sich wohler und unterstützt, können sich äussern und ihre Fragen an neutrales und qualifiziertes Fachpersonal richten.
- c. Für den Versicherer bedeutet es eine bessere Schadenkostenkontrolle. Die versicherten Unternehmen haben die Bedeutung eines proaktiven Absenzenmanagements erkannt und setzen dies bewusst um. Dies spiegelt sich natürlich auch in einer tieferen Versicherungsprämie wider.