

Delle prestazioni esclusive di Europ Assistance per la nostra offerta Corporate Health Management.

incontro del 24.7.2013 con Besim Akinci, CEO

La Vaudoise Assicurazioni collabora già da sette anni con Europ Assistance nel quadro di un sostegno fornito alle persone in congedo malattia (perdita di guadagno). Vi proponiamo quindi uno sguardo dietro le quinte con Besim Akinci, CEO di Europ Assistance Svizzera. Il servizio GoWell è proposto ai collaboratori delle aziende clienti della Vaudoise Assicurazioni per tutti i casi di malattia, dal secondo giorno di assenza e a prescindere dal periodo di attesa previsto nel contratto. I due obiettivi prioritari sono i seguenti.

- Offrire un sostegno ai beneficiari della nostra copertura in caso di assenza dovuta a malattia. Il servizio è a cura di professionisti in campo medico. Europ Assistance contatta le persone malate e propone di rispondere alle loro domande di carattere medico o di usufruire di un secondo parere. Non sussiste alcun obbligo e la più assoluta confidenzialità nei confronti del datore di lavoro è garantita.
- Identificare i casi di malattia che vanno oltre i quindici giorni, poiché dopo tale periodo la probabilità di essere confrontati con un'assenza di lunga durata – a detrimento di tutti: del dipendente, del datore di lavoro e dell'assicuratore – aumenta considerevolmente.

In ogni caso, passati i quindici giorni la prestazione di Europ Assistance viene interrotta e l'incartamento è trasmesso al servizio Prestazioni della Vaudoise.

Discutendo con Besim Akinci (BA), CEO di Europ Assistance Svizzera, abbiamo avuto l'occasione di farvi conoscere meglio questi servizi.

Chi è Europ Assistance? Quali sono i mezzi a disposizione per il servizio GoWell?

BA: Europ Assistance Svizzera è parte del Gruppo Europ Assistance, che conta circa 8000 collaboratori. Europ Assistance Svizzera è stata fondata nel 1997 e oggi impiega ottanta dipendenti. Sin dalla nostra creazione, ci impegniamo nel campo della salute. L'unità Health & Care Management, basata nella regione di Zurigo, è composta di una decina di specialisti medici.

Qual è l'attività di base di Europ Assistance?

BA: Europ Assistance è stata fondata in Francia nel 1963, in un periodo di forte crescita mondiale, quando la mobilità dei Francesi era in aumento grazie alla democratizzazione delle automobili. Visto che la gente cominciava a viaggiare, cresceva anche il rischio di incidenti della circolazione. Ed è proprio in una situazione del genere che tutto ha avuto inizio: una coppia francese è stata coinvolta in un incidente con la sua auto mentre era in vacanza in Spagna. Poiché i due non parlavano lo spagnolo, hanno contattato un amico a Parigi, che ha organizzato il rimpatrio. Da lì è sorta l'idea per la prima società di assistenza in Francia.

Oggi, Europ Assistance Svizzera è attiva in quattro settori:

- Health & Care Management
- Famiglia e domicilio
- Viaggi
- Assistenza stradale

Chi sono i clienti e chi i beneficiari di Europ Assistance?

BA: I nostri clienti sono grandi aziende e strutture che mettono i nostri servizi a disposizione della loro clientela. Collaboriamo con compagnie d'assicurazione, come la Vaudoise, la SUVA, il gruppo di cliniche private Hirlanden ecc.



Fondazione Clos Fleuri, Bulle

Intervista a Sarah Minder e Sébastien Conus della Fondazione Clos fleuri, costituita da un gruppo di genitori allo scopo di dare un lavoro ai loro figli adulti disabili. La struttura comprende anche un settore scolastico.

Qual è la vostra esperienza con il servizio GoWell?

Con la collaborazione tra GoWell e la nostra direzione siamo riusciti a controllare le assenze di breve durata. La percezione di GoWell da parte dei collaboratori è molto positiva. La possibilità di contattare direttamente la hotline, per esempio per chiedere un secondo parere medico, è apprezzatissima.

Dal punto di vista della gestione delle RU, qual è il vostro giudizio su questo sistema di gestione delle assenze?

È un solido aiuto per le nostre RU e un sostegno per i nostri collaboratori. Se un dipendente si ammala, è frustrante per il datore di lavoro abbandonarlo a sé stesso, senza alcun contatto. Poter usufruire dell'appoggio di un partner è una buona cosa ed è nell'interesse di tutti creare un sistema d'accompagnamento che rispetti i diritti di ognuno.

Può raccontarci la genesi di GoWell ?

BA: GoWell è un servizio lanciato alla fine del 2006 su iniziativa della Vaudoise Assicurazioni con una decina di clienti. All'inizio, offrivamo le nostre prestazioni con l'obiettivo di controllare i costi legati alle assenze in caso di malattia, un problema che toccava alcune aziende. Con il passare del tempo e con l'esperienza, il servizio è stato migliorato e, dal 2010, la Vaudoise si occupa in modo molto più attivo dei casi di malattia dopo i quindici giorni di assenza, attuando misure preventive per evitare un aggravamento verso una malattia di lunga durata. Oggi, GoWell offre un valore aggiunto assai apprezzato dai clienti.

Può descriverci le prestazioni di GoWell ?

BA: Si tratta di un contatto telefonico tra professionisti e persone assenti a causa di una malattia. Gli infermieri ascoltano il malato, garantiscono un approccio neutrale, aiutano la persona all'inizio del periodo di assenza, la orientano e informano sulle cure mediche adeguate. È un contatto individualizzato ma anonimo.

Come viene garantita la confidenzialità dei dati ?

BA: In ambito sanitario, la gestione dei dati è estremamente controllata. Va anche detto che la comunicazione avviene soltanto tra Europ Assistance e la Vaudoise: il datore di lavoro non riceve alcuna informazione in merito alle telefonate con i dipendenti assenti.

Quali sono tre buone ragioni per cui un'azienda assicurata presso la Vaudoise per la perdita di guadagno in caso di malattia dovrebbe scegliere GoWell ?

BA: Innanzitutto, dato che GoWell è un servizio di aiuto e sostegno ai dipendenti, è un'ottima scelta se l'azienda intende mettere i suoi collaboratori al centro delle sue priorità. Un'altra ragione è di disporre di una soluzione di sostegno e di ascolto esterna e neutrale che motiva i dipendenti. Si tratta inoltre di un'opportunità che consente di essere un datore di lavoro moderno, desideroso di proporre una soluzione innovativa per la gestione delle assenze.

Succede che i dipendenti contattati si sentano infastiditi da quello che sembra un controllo ?

BA: Siamo un'unità neutrale, non è nostro compito fare i poliziotti. Le chiamate sono effettuate da infermieri. Contattiamo la persona assente per proporre assistenza. Non c'è un obbligo di esprimersi e non viene esercitata alcuna pressione. La confidenzialità è garantita: non trasmettiamo informazioni al datore di lavoro. Si tratta di una prestazione per il collaboratore, rispondiamo alle sue preoccupazioni.

Quali sono le sue ambizioni per il futuro del programma ?

BA: Questo programma è vantaggioso per tutte le parti, ne sono convinto:

- a. le aziende beneficiano di una migliore gestione delle assenze, il che si traduce in un vantaggio a livello finanziario;
- b. i collaboratori si sentono più a loro agio, possono esprimersi e porre domande a persone qualificate e neutrali;
- c. l'assicuratore riesce a gestire meglio i costi dei sinistri, perché le aziende sono più consapevoli dell'importanza della gestione delle assenze e, di conseguenza, rimangono più bassi anche i premi.