

Scambio d'idee di fine giornata  
di Visana business

# NON LASCIATE L'INFORTUNIO AL CASO

**Il 25 agosto 2011 al Technorama di Winterthur si terrà il prossimo scambio d'idee di fine giornata di Visana business dedicato alla gestione aziendale della salute. L'incontro verterà sugli infortuni nel tempo libero e sulle loro conseguenze dal punto di vista dell'assicuratore e di due specialisti della prevenzione.**

Lo scambio d'idee di fine giornata è un evento che Visana organizza gratuitamente per i suoi clienti aziendali e che offre ai partecipanti una piattaforma per uno scambio di opinioni sul tema gestione aziendale della salute. La salute del personale, la prevenzione sul posto di lavoro e nel tempo libero e le assenze, sono argomenti importanti per le aziende. Molte imprese hanno realizzato che devono affrontare proattivamente questi aspetti.

#### **Molte le conseguenze degli infortuni nel tempo libero**

Nel tempo libero si verificano quasi 500.000 infortuni all'anno, con conseguenze sia per gli infortunati che per i datori di lavoro e gli assicuratori. Marco Bumann (responsabile del Case Management Centro prestazioni LAINF di Visana) affronterà l'argomento dal punto di vista dell'assicuratore infortuni. L'Ufficio di prevenzione degli infortuni (upi) è l'istanza nazionale preposta alla prevenzione degli infortuni; Michelle Baeriswyl e Raphael Burry

spiegheranno ai partecipanti come fare per non farsi guastare il divertimento nel tempo libero e in che cosa dovrebbe consistere un'efficace prevenzione degli infortuni.

Vi piacerebbe partecipare allo scambio d'idee di fine giornata al Technorama di Winterthur? Vi aspettiamo! Al sito [www.visana-business.ch](http://www.visana-business.ch) > scambio d'idee di fine giornata, troverete il modulo d'iscrizione all'evento del 25 agosto 2011, ore 16.00-17.30, al quale seguirà un aperitivo. Termine ultimo d'iscrizione è il 19 agosto 2011. Per ulteriori informazioni potete telefonare allo 031 357 94 76 o inviare un'e-mail a: [business@visana.ch](mailto:business@visana.ch). Attenzione: le relazioni saranno tenute in lingua tedesca.

#### **Gratis al Technorama**

I partecipanti allo scambio d'idee di fine giornata potranno visitare gratuitamente il Technorama ([www.technorama.ch](http://www.technorama.ch)) fra le 12.00 e le 16.00 del giorno in cui si terrà l'evento. Al termine dell'incontro l'esposizione sarà già chiusa. Se desiderate visitare il Technorama, vogliate segnalarlo sull'iscrizione (l'ingresso è consentito solo con un badge).

Rita Buchli

Specialista Management aziendale della salute



business

Rivista per i clienti aziendali 2/2011

#### **Più che una semplice mensa aziendale**

SV Group: da mensa a locale gastronomico

#### **Management aziendale della salute**

Offerta diversificata di corsi da parte di Visana business

#### **Case management**

Un'assistenza individuale aumenta le chance di ritorno



## EDITORIALE



## CARE LETTRICI, CARI LETTORI,

il primo semestre del 2011 sta per concludersi. Ma per un attimo vorrei rivolgere lo sguardo all'esercizio 2010 che il Gruppo Visana chiude ancora una volta positivamente, rafforzando ulteriormente le sue già solide basi finanziarie. L'aumento della spesa sanitaria, tuttavia, ha lasciato il segno sul risultato d'esercizio e questo nonostante la riduzione delle spese amministrative e l'incremento dei proventi derivanti dagli investimenti di capitale.

Con un aumento pari a 12,6 milioni di franchi, il risultato aziendale si attesta intorno a quello dell'anno precedente (15,3 milioni), permettendo al Gruppo Visana di consolidare le sue basi finanziarie. La forza finanziaria dell'impresa si riflette in una solvibilità che supera i parametri fissati dalla Confederazione: con il 22 per cento circa, infatti, le riserve di Visana oltrepassano di gran lunga il 10 per cento imposto dalla legge per la fine del 2010.

Positivo anche l'andamento del settore Clienti aziendali: nonostante l'aspra concorrenza, il numero dei contratti è salito da 13 900 a ben 15 200, accompagnato da un significativo aumento del volume dei premi. Ringrazio i nostri affezionati clienti per la fiducia che nutrono nei confronti di Visana e do un cordiale benvenuto ai nuovi clienti, la cui scelta è caduta su di noi. Potete richiedere il rapporto di gestione del Gruppo Visana con la cartolina di risposta allegata.

Non mi dispiace affatto che dopo il Consiglio nazionale anche il Consiglio degli Stati abbia rinviato al Consiglio federale la revisione della Legge sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF). Il consigliere federale Didier Burkhalter, in qualità di capo del dipartimento competente, ha annunciato che nel 2013 presenterà al Parlamento un nuovo progetto di revisione.

In questo numero di «Visana business news» desidero attirare la vostra attenzione in particolare sull'articolo alle pagine 10 e 11, dedicato al nostro team di case management che opera nel settore dell'indennità giornaliera in caso di malattia e che segue da vicino i collaboratori ammalati.

**Roland Lüthi**

Membro della Direzione, responsabile settore Clienti aziendali

## SOMMARIO

SV Group – più che una mensa aziendale 3

Management aziendale della salute 6

Luci puntate su un collaboratore Visana 8

Case Management nell'ambito dell'indennità giornaliera 10

Scambio di fine giornata al Technorama 12

## Nota editoriale

«Visana business news» è una pubblicazione di Visana Services SA rivolta ai suoi clienti aziendali. • Redazione: Stephan Fischer, Karin Roggli • Indirizzo: Visana business news, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15 • Fax: 031 357 96 22 • E-mail: [business@visana.ch](mailto:business@visana.ch) • Grafica: Natalie Fomasi, Volketswil • Layout e foto: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Zurigo • Stampa: Appenzeller Volksfreund, Appenzello • Internet: [www.visana-business.ch](http://www.visana-business.ch)



*In quasi un secolo SV Group si è fatto un nome grazie alla sua competenza nel business catering. Numero uno del settore, gestisce circa 330 mense scolastiche e aziendali in tutta la Svizzera. Ma SV Group non è solo questo.*

Il business catering è l'attività principale di SV Group. La gamma dei servizi offerti spazia dall'affidabile servizio mensa alla gestione di ristoranti ultramoderni. Negli ultimi anni SV Group si è aperto a nuovi campi d'attività con l'event caterer «Dine&Shine»,

con i pasti serviti a pranzo nelle scuole e negli asili nido e con l'ingresso nella gastronomia pubblica e nell'industria alberghiera in veste di franchisee di Marriott.

## Verso una crescita sana

«Per SV Group il 2011 è cominciato bene. Quest'anno siamo fiduciosi di raggiungere gli obiettivi che ci siamo prefissati», dichiara Remo Wehrli, direttore Human Resources. Aggiunge inoltre che certamente hanno risentito anche loro della crisi economica, ma che in Svizzera le conseguenze non sono state poi così gravi per SV Group.

Principalmente ne hanno sofferto i settori accessori. Ad esempio, sono stati organizzati meno banchetti e di proporzioni più modeste rispetto a un tempo, magari con il vino al posto dello



champagne. «D'altro canto, abbiamo constatato che molta gente è tornata a mangiare alle mense per il personale, dove il cibo è buono e si spende poco», spiega Remo Wehrli. Il menu più popolare nei ristoranti SV rimane sempre la cotoletta impanata con le patatine.

In linea di massima SV Group punta alla crescita. Nel 2011 è attesa l'inaugurazione di tre hotel con più di 650 camere a Zurigo e Monaco di Baviera. C'è anche la possibilità di potenziare ulteriormente il progetto «Spiga» (pasta e pizza) se si trovasse location adeguate.

#### **Dimostrare considerazione**

Molte aziende sostengono che i collaboratori sono il loro capitale principale. Per Remo Wehrli, a capo di 5000 collaboratori circa, queste non sono soltanto parole: «Noi vogliamo che i

nostri collaboratori si rechino volentieri al lavoro. Chi è soddisfatto del proprio lavoro si assenta raramente.» Ecco perché nel 2008 SV Group ha introdotto il management della salute, grazie al quale ha formato e sensibilizzato circa 600 dirigenti in merito alla loro responsabilità per quanto riguarda le assenze dei collaboratori.

Un breve e informale colloquio di benvenuto dopo ogni assenza, per influenza, infortunio sugli sci o vacanza, è la norma. È una questione di considerazione nei confronti del collaboratore. In questo modo gli si trasmette un messaggio positivo, ovvero: «Che bello che sei tornato. Abbiamo notato che non c'eri. Ci sei mancato.»

Le assenze sono tematizzate anche durante il colloquio di qualificazione a fine anno: «Per noi è importante che i collaboratori sappiano che ci accorgiamo quando non fanno nemmeno un'assenza nell'arco dell'anno. Non si riceve una retribuzione in denaro, ma quantomeno un ringraziamento personale», afferma Remo Wehrli.

#### **Offrire sostegno**

All'occorrenza, al più tardi dopo quattro assenze nell'arco di dodici mesi civili, i dirigenti hanno un colloquio di sostegno

strutturato con i collaboratori allo scopo di migliorarne la salute e il benessere. Insieme si cerca di scoprire quali misure possano in futuro aiutare a diminuire le assenze.

Per consentire ai collaboratori ammalati o infortunati di rientrare presto al lavoro, SV Group avvia all'occorrenza un Case Management. A tale scopo è stata assunta una collaboratrice che controlla le assenze e decide se sia necessario o meno questo tipo di intervento. «Per lo più sono gli assicuratori ad assumersi il caso, ciononostante vogliamo attivarci velocemente in prima persona», dichiara Remo Wehrli.

#### **La persona prima di tutto**

Naturalmente l'ammontare dei premi è un criterio importante per la scelta di un assicuratore. Secondo Remo Wehrli è tuttavia determinante che la persona sia al primo posto. «Un bravo assicuratore è colui che si adopera attivamente per far rientrare al

lavoro i nostri collaboratori, ad esempio con un Case Management. Assicuratore e datore di lavoro devono cercare di agire all'unisono nell'intento di sostenere i collaboratori». Wehrli si aspetta inoltre una buona dose di disponibilità nel trattare i casi limite, nonché processi snelli, rapidi e possibilmente basati sull'IT nel lavoro quotidiano.

SV Group e Visana, in veste di assicuratore per l'indennità giornaliera in caso di malattia, collaborano proficuamente da tempo. «Lavoro per SV Group da dieci anni e non mi ricordo che siano mai sorti problemi con Visana. Ci seguono bene, i nostri collaboratori hanno regolarmente uno scambio di opinioni personale e i processi funzionano perfettamente. Ci auguriamo che le cose continuino così anche in futuro.»

**Stephan Fischer**

**Comunicazione aziendale**



Remo Wehrli, direttore Human Resources

#### **SV Group**

*I quasi 5000 collaboratori di SV Group servono all'incirca 19 milioni di pasti all'anno, il che ne fa l'impresa svizzera leader nel business catering. Fondata nel 1914 come organizzazione non profit sotto il nome di «Società svizzera per il benessere dei soldati», aveva lo scopo di offrire ai militari cibi sani e bevande analcoliche a prezzi modici nelle cosiddette case del soldato.*

*Nel 1973 cambia nome in «SV-Service» o meglio in «Schweizer Verband Volksdienst». Negli anni Novanta si espande in Germania e in Austria e allarga la sua sfera d'attività all'event catering e al care catering (vitto nelle residenze sanitarie assistenziali e nelle case di riposo), al management alberghiero (2006) e alla gastronomia pubblica (2008). Nel 1999 diviene la società per azioni «SV Group». Il suo azionista di maggioranza è la «Fondazione SV». Dal 2004 il gruppo, che ha sede a Dübendorf nel Canton Zurigo, fa capo al marchio «SV Group». [www.sv-group.ch](http://www.sv-group.ch)*



Gestione aziendale della salute:  
i corsi offerti da Visana business

# ASSENZE:

## COME VENIRNE A CAPO

**Le assenze del personale dovute a malattia o infortunio costano care all'impresa, sia in termini di denaro che di risorse. Ma prima di lanciarsi in iniziative avventate cercando di impedire le assenze con misure sconsiderate, è bene cercare di risalire alle vere cause del fenomeno.**

Emicrania, mal di schiena, raffreddore, indisposizione e mal di stomaco sono i motivi che i collaboratori indicano più frequentemente come causa delle loro brevi assenze per malattia. Spesso dietro a questi sintomi si celano cause più profonde, a prima vista non riconoscibili, ma che possono essere individuate con il radar delle assenze di Visana business.

### Alla ricerca dei veri motivi

Il radar delle assenze è un corso diretto da un moderatore dove, sulla scorta di diversi metodi, i partecipanti – preferibilmente sia i dirigenti che i collaboratori di diversi settori poiché tutti gli interessati devono essere coinvolti nella ricerca di una soluzione – individuano i problemi esistenti a livello di assenze. Dopodiché ne cercano le cause, le analizzano e decidono quali misure adottare per risolvere il problema.

Ad esempio, può risultare che è necessario intervenire a livello di assunzione dei nuovi collaboratori o nella definizione dei processi relativi al comportamento da adottare con i collaboratori affetti da malattie psichiche. Anche il colloquio di rientro è uno strumento valido e collaudato ai fini della reintegrazione nel posto di lavoro. In linea di massima, è importante

tenere d'occhio l'intero ciclo delle assenze (prevenzione, assistenza, reintegrazione) e centrare l'obiettivo grazie a un approccio globale.

### Riflettori puntati sui dirigenti

Il 20 per cento circa di tutte le assenze sono legate direttamente con la situazione aziendale. Un ruolo fondamentale in tutto questo spetta dunque ai dirigenti che influiscono sull'atmosfera di lavoro, sulla soddisfazione e sulla motivazione dei collaboratori e quindi, indirettamente, sulla quota di assenze.

Visana business offre numerosi corsi nel settore della gestione aziendale della salute (cfr. tabella). Si registra un aumento esponenziale nella richiesta di questi servizi. Molte imprese riconoscono che i dirigenti possono influire positivamente sul comportamento dei collaboratori rispetto alle assenze e questo ha risvolti anche sul piano finanziario.

### Un potenziale di risparmio notevole

Valori empirici dimostrano che le imprese che avviano la gestione aziendale della salute possono arrivare a risparmiare l'1,5 per cento circa del totale dei salari. Una ditta con 50 col-

	Prevenzione	Assistenza	Reintegrazione	Tutte le fasi dell'assenza				
	<b>Supporto all'assunzione</b>	<b>Apporto di vitamine</b>	<b>Keep in touch</b>	<b>Questione di cuore</b>	<b>Colloqui di rientro</b>	<b>Tappeto rosso</b>	<b>In pratica</b>	<b>Manager della salute</b>
<b>Obiettivo</b>	Individuare la tendenza all'assenza di collaboratori futuri già in occasione del colloquio di lavoro	Influire positivamente sulle assenze dei collaboratori con misure preventive	Prendere i provvedimenti corretti durante un'assenza	Ricevere istruzioni su come comportarsi con i collaboratori affetti da malattie psichiche	Eseguire secondo la sistematica e con successo un colloquio di rientro	Imparare come reintegrare con successo e in modo durevole collaboratori che tornano al lavoro	Consulenza collegiale moderata, tratta concreti casi di assenza ripresi dalla quotidianità dei partecipanti	Fondamenti su come introdurre con successo la gestione aziendale della salute
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Profilo delle esigenze</li> <li>– Indicatori delle assenze</li> <li>– Assunzione e protezione di dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Motivazione</li> <li>– Burn out</li> <li>– Feedback</li> <li>– Comunicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lista di controllo e procedimento per le assenze</li> <li>– Il gruppo quale rete</li> <li>– Ricevere messaggi difficili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quadri clinici frequenti</li> <li>– Affrontare la malattia: applicazione pratica</li> <li>– Distinzione dallo specialista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedimento e svolgimento</li> <li>– Guida per le conversazioni</li> <li>– Motivi d'assenza</li> <li>– Applicazione pratica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lista di controllo per la reintegrazione</li> <li>– Colloqui di reintegrazione</li> <li>– Accordo sugli obiettivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Scambio di best practice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– I vantaggi della gestione aziendale della salute</li> <li>– Conoscere le misure di grandezza</li> <li>– I fattori di successo dell'introduzione della gestione aziendale della salute</li> <li>– Strumenti disponibili</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	Responsabili del personale e superiori con compiti di assunzione	Superiori	Superiori	Superiori	Superiori	Superiori	Superiori	Responsabili di progetto e responsabili del personale
<b>Durata</b>	1 giorno	1 giorno	½ giornata	1 giorno	½ giornata	½ giornata	3 x 3 ore	1 giorno

### I corsi di gestione aziendale della salute offerti da Visana business

Mantenere e promuovere la salute dei collaboratori è un compito dirigenziale che comincia già al momento dell'assunzione. Visana business offre ai dirigenti e ai responsabili del personale tutta una serie di corsi che coprono le tre fasi delle assenze per malattia o infortunio: prevenzione, assistenza durante l'assenza e reintegrazione dopo l'assenza. I corsi, che possono durare un giorno o mezza giornata (vedere tabella), sono strutturati in modo modulare e sono riconosciuti dalla Società Svizzera di Sicurezza sul Lavoro (SSSL). Per ulteriori informazioni sui corsi potete rivolgervi alla signora Rita Buchli, telefono 031 357 94 76, e-mail: [rita.buchli@visana.ch](mailto:rita.buchli@visana.ch).

[www.gesundheitsmanagement-visana.ch](http://www.gesundheitsmanagement-visana.ch)

laboratori e un monte salari di 4 milioni di franchi può risparmiare all'incirca 60.000 franchi all'anno o anche di più: ogni franco investito nella gestione aziendale della salute ha un ritorno del triplo o del quadruplo.

Vi interessa sapere quanto può risparmiare la vostra ditta? In caso affermativo, controllatelo online e calcolate il potenziale

di risparmio della vostra impresa. Trovate il calcolatore dei costi assenze su [www.gesundheitsmanagement-visana.ch](http://www.gesundheitsmanagement-visana.ch) > Costi delle assenze. I nostri corsi vi aiutano a sfruttare questo potenziale.

**Rita Buchli**

**Esperta in gestione aziendale della salute**

### Congresso nazionale sulla promozione aziendale della salute

Il 7 settembre 2011 a San Gallo si terrà il Congresso nazionale sulla promozione aziendale della salute «Stress und Arbeit: Die aktuellen Herausforderungen» (stress e lavoro: le sfide di oggi). Durante il congresso verranno presentati nuovi spunti su come ridurre lo stress e su come incentivare l'impegno e il rendimento dei collaboratori sul posto di lavoro. Rita Buchli, esperta in gestione aziendale della salute presso Visana, presenterà una relazione sulla riduzione dello stress nei luoghi di lavoro nell'ambito del simposio «S-tool: lo strumento di analisi dello stress per le imprese in uso presso Visana Services SA».

A questo evento organizzato ogni anno da Promozione Salute Svizzera, in collaborazione con la Segreteria di Stato dell'economica (SECO), si danno appuntamento circa 600 dirigenti e responsabili del personale, addetti alla salute in azienda, esperti di sicurezza sul lavoro, esponenti di istituzioni pubbliche e decisori del mondo politico, economico e amministrativo. [www.gesundheitsfoerderung.ch](http://www.gesundheitsfoerderung.ch) > Reti/partner > Partner nazionali



Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera  
Health Promotion Switzerland

Luci puntate su un collaboratore Visana

UNO CHE TROVA

# SOLUZIONI

**Scavare, murare, picconare, segare: Richard Nagel, consulente aziendale di Visana, è uno che si dà da fare. Definisce sé stesso un venditore, ma si impegna anche in abito sociale.**

«Nella vita si deve provare di tutto», afferma Richard Nagel. Lui aziona la spaccalegna e sua moglie accumula i ciocchi. Poco prima aveva scaricato lunghi tronchi dal suo rimorchio e li aveva segati.

#### Vendere come sport

Parlando con lui ci si rende subito conto che è pronto di parola. Nel suo lavoro di consulente e venditore è spesso in trasferta

per visitare i propri o potenziali nuovi clienti. La maggior parte sono broker che mediano per le loro assicurazioni committenti. Nel raggio d'azione di Richard Nagel ci sono oltre 80 broker e lui ne acquisisce di nuovi facendo valere le sue referenze per Visana.

«Vendere è quasi come uno sport», dice Richard Nagel. Reagisce con la massima rapidità e si trova sul posto quando gli si offre un'opportunità. Il suo campo principale sono le assicurazioni di persone: l'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, l'assicurazione e l'assicurazione complementare contro gli infortuni per le aziende.

#### Vedere le opportunità

E quando deve comunicare qualcosa di negativo? «Propongo sempre qualche soluzione», afferma. C'era, ad esempio, quella

casa di cura per anziani i cui collaboratori erano assenti in misura oltre la norma. I casi di sinistro erano quasi fuori controllo e i premi non erano più sufficienti a coprire le prestazioni. Durante il colloquio Richard Nagel ha proposto diverse opzioni tra cui altri sistemi di gestione dei sinistri, il Case Management o il management delle assenze, e questo è stato d'aiuto.

Se si giunge a disdette dei contratti, lui le vede sempre come opportunità. Può informarsi sui motivi e proporre eventualmente nuove offerte, oppure migliorare il servizio. Si deve assolutamente reagire in modo rapido e consegnare documenti di qualità ineccepibile. «Se come offerenti diamo ai clienti più di quanto essi si aspettano, risulteremo più convincenti», afferma Richard Nagel.

#### Trattare con le persone

Vendita e consulenza sono anche una questione di pianificazione, afferma Richard Nagel. Questo significa verbali dei colloqui, precisione negli appuntamenti, un servizio interno sul quale si può fare affidamento ed essere pronti in ogni momento ad affrontare imprevisti. Si ha pur sempre a che fare con persone.

Un buon metodo sta nell'immedesimarsi con il proprio interlocutore e capire rapidamente che tipo di persona è. Ma non è una cosa facile. «Devo costantemente lavorare su me stesso. Un allenamento costante, nonostante i miei 25 anni d'esperienza nel servizio esterno».

#### Fare legna e costruire

Richard Nagel aveva 26 anni quando, insieme a sua moglie, ha comprato una casa vecchia di 105 anni, che gli era stata mediata da un cliente. L'ha ristrutturata e vi ha fatto crescere tre figli. Quando l'interesse ipotecario è però aumentato oltre il sette per cento sono cominciate le difficoltà. Per far fronte alla difficile situazione hanno dovuto lavorare entrambi.

Costruire è la sua passione. Suo zio possiede vari edifici, nei quali ha eseguito ogni tipo di risanamento, nuove costruzioni e ristrutturazioni, lavori di muratura, di pavimentazione, scavi o demolizioni di tetti. Richard Nagel ha un'officina e un parco macchine di tutto rispetto.

#### Azienda risanata

Ma non è bravo solo nelle costruzioni. Quando nel 2005 ha ricevuto l'incarico di chiudere l'esercizio di un centro giovanile, ha preso l'iniziativa e oggi Richard Nagel è presidente onorario della «Sozialpädagogischen Wohngruppe Magellan» (Comunità abitativa socio-pedagogica Magellano), un piccolo centro per giovani. Alla fine del 2010 il centro si è stabilito in una nuova sede e grazie alla direzione efficiente beneficia di una situazione economica sana, afferma con fierezza Richard Nagel.

Peter Rüegg

Comunicazione aziendale



Richard Nagel: «Vendere è quasi come uno sport».

**Richard Nagel, consulente aziendale Regione est**  
Richard Nagel è sposato da 25 anni. Ha tre figli adulti e vive a Romanshorn. La sua carriera professionale lo ha portato ad agire praticamente in tutti gli ambiti dell'assicurazione di persone e di beni. Ha lavorato per le compagnie d'assicurazione Winterthur e Zurich, in seguito per Swica. Gli piace trascorrere il tempo libero insieme alla moglie e il motoscafo sul Lago di Costanza.

È presidente della «Sozialpädagogischen Wohngruppe Magellan», un centro per giovani dai 14 ai 20 anni d'età, che si trovano in una situazione di detenzione minorile, di tutela o di provvedimento professionale AI e non possono stare nella casa dei genitori o vivere da soli.

Il Case Management nel settore dell'indennità giornaliera in caso di malattia

# RIENTRO AL LAVORO

GRAZIE A UN'ASSISTENZA OTTIMALE

**Un'assistenza ottimale permette un rapido rientro al lavoro per chi è stato ammalato o ha subito un infortunio. Nei casi più gravi le probabilità aumentano grazie a un'intensa assistenza individuale chiamata Case Management, un servizio che Visana offre anche per l'indennità giornaliera in caso di malattia.**

Ciò che ha dato i suoi frutti nel settore degli infortuni, viene applicato anche per l'indennità giornaliera in caso di malattia. Visana offre il Case Management grazie a uno staff interno di esperti. In questo modo mette a disposizione l'intera gamma di servizi in modo diretto, sia per gli infortuni che per l'indennità giornaliera in caso di malattia.

#### Un servizio personale e completo

L'assistenza ai collaboratori ammalati è affidata al team Case Management di Visana diretto dall'avvocato David A. Perrig. Il team è composto da sette specialiste in diritto delle assicurazioni (giuriste e specialiste in materia di assicurazione sociale) e collabora da vicino con una rete ampiamente diversificata di esperti di medicina e partner esterni, al fine di definire e applicare la procedura ottimale caso per caso.

Tutti i casi di indennità giornaliera in caso di malattia vengono elaborati in modo centralizzato nel Centro prestazioni Indennità giornaliera presso la sede centrale di Berna. I casi che per la loro complessità e gravità richiedono un'intensa assistenza individuale vengono affidati al gruppo «Case Management». Altri

presupposti per il Case Management sono: elevate esigenze specialistiche e necessità di coordinamento con le assicurazioni sociali, uffici pubblici ecc., ma anche la possibilità di reintegrazione nel posto di lavoro.

#### Collaborazione fianco a fianco

Lo scopo dichiarato del Case Management è far rientrare rapidamente il collaboratore ammalato al posto di lavoro, favorendo questo processo attraverso la collaborazione, coordinata dal case manager, tra lavoratore, datore di lavoro e assicuratore.

Questo servizio comporta grandi vantaggi per tutti gli interessati: i collaboratori rientrano prima al lavoro; il datore di lavoro può continuare ad avvalersi dei suoi dipendenti e del loro know-how senza dover assumere sostituti e paga premi più bassi grazie ad assenze più brevi; infine l'assicuratore deve corrispondere meno prestazioni. In questo modo viene a crearsi una situazione vantaggiosa per tutti.

**Bruno Boschung**  
Responsabile del Centro prestazioni



**David A. Perrig**

«La grande sfida del nostro lavoro consiste nel trovare una soluzione adeguata per ogni caso e nell'aiutare i nostri clienti aziendali a ridurre le assenze.»



**Jeannette Blatter**

«Del mio lavoro apprezzo la varietà e il contatto con gli assicurati. Attraverso il coordinamento di tutte le parti in causa cerco di trovare una soluzione individuale per gli interessati.»



**Marianne Buri**

«Un case manager è in grado di riconoscere i collegamenti tra gli eventi. Questo è importante affinché la persona ammalata e il datore di lavoro sentano di essere considerati e perché possa instaurarsi una collaborazione costruttiva.»



**Sara Kilchoer**

«Pazienza, capacità d'immediata desimazione e competenza in materia sono le principali caratteristiche di un case manager. Noi vogliamo reintegrare gli assicurati in maniera sicura e duratura.»



**Rebecca Käser**

«Mi piace l'interazione tra medicina e diritto. E poi, con il coordinamento fra assicurazioni sociali e altre istituzioni, il lavoro diventa molto interessante.»



**Heidi Reichen**

«La grande sfida nel lavoro del case manager sta nel portare tempestivamente tutti gli interessati intorno a un tavolo per discutere e cercare insieme una soluzione.»



**Gabriela Riesen**

«Il bello del mio lavoro sta nel contatto con le persone. Ogni caso è una sfida avvincente, poiché per trovare una soluzione vantaggiosa per tutti gli interessati occorrono flessibilità, tatto e individualità.»



**Manuela Vaucher**

«Il mio lavoro è una sfida che va affrontata con scrupolosità e che presenta molte sfaccettature. Apprezzo questi aspetti come pure l'atmosfera piacevole in cui si lavora nel nostro team.»

#### Che cos'è il Case Management?

Il termine «Case Management» (detto anche gestione del caso) non viene impiegato in modo unitario. Per Visana Case Management vuol dire seguire i collaboratori ammalati in modo individuale e in base alle loro esigenze, al fine di reintegrarli nel processo lavorativo. Tutte le misure utili a questo scopo vengono coordinate da un case manager col coinvolgimento di tutte le parti in causa: collaboratore, datore di lavoro, assicuratore, uffici ecc.