

## DEFINITIONSDSCHUNDEL

# Was managt der Absenzenmanager?

Es stellt für den Arbeitgeber ein nicht allzu leichtes Unterfangen dar, sich im Dschungel der Definitionen im Gesundheitswesen zurechtzufinden und sich im Bereich der Absenzen für die optimale Betreuungsform seiner Mitarbeiter zu entscheiden.

AUTORIN: CAROLA RISI KIRCHHOFER

**C**are oder Case Management, Absenzenmanagement, Disability Management oder Betriebliches Gesundheitsmanagement? Begrifflichkeiten interessieren

den Arbeitgeber indes kaum. Entscheidend ist für ihn einzig, wie die Betreuung der abwesenden Mitarbeiter qualitativ und quantitativ erfolgt, was sie alles beinhaltet und welchen Erfolg er damit erreichen kann.

Unter Case Management wird allgemein eine Betreuungsmethode im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich bei komplexen Fragestellungen und hohem Koordinationsbedarf im ausgewählten Einzelfall verstanden. Demgegenüber umfasst das Absenzenmanagement, wie dasjenige der SIZ Care AG, nebst diesen ausgewählten Fällen zusätzlich auch das Gros der übrigen Abwesenheitsfälle. Das professionelle, externe Absenzenmanagement unterstützt das Unternehmen somit in der Bewirtschaftung sämtlicher krankheits- und unfallbedingten Absenzen mit dem Ziel, durch eine persönliche, (pro-)aktive, kompetente und wertschätzende Betreuung der Mitarbeiter eine Reduktion der Ausfalltage im Unternehmen zu erreichen und damit nicht zuletzt auch Kosten zu sparen.

Dabei wird vor der Implementierung der entsprechenden Dienstleistung aufgrund der Absenzsituation im Unternehmen mit dem Arbeitgeber ein bestimmter Betreuungsmodus der erkrankten beziehungsweise verunfallten Mitarbeiter vereinbart. Dem Absenzenmanagement liegt folglich eine vordefinierte, für die Mitarbeiter transparente Systematik zur Betreuung aller in den Betreuungsmodus fallenden Mitarbeiter zugrunde. Der Absenzenmanager managt demzufolge, in Absprache und Koordination mit dem Arbeitgeber, sämtliche Absenzen in einem Unternehmen. Dabei muss der Absenzenmanager soziale Verantwortung übernehmen und ausgewählte fachliche



Qualifikationen im Versicherungs- und Arbeitsrecht sowie kommunikative Stärke im Umgang mit dem Menschen mitbringen.

### Der Stein kommt ins Rollen

Das Unternehmen meldet der SIZ Care AG übers Internet die Arbeitsunfähigkeiten. Für die ohnehin meist bereits über Gebühr belasteten HR-Fachleute bedeutet es eine enorme Erleichterung, wenn die Mitarbeiterdaten im Vorfeld erfasst worden sind. Je nach vereinbartem Betreuungsrhythmus mit dem Arbeitgeber nimmt der Absenzenmanager nach 10 bis 14 Tagen andauernder Arbeitsunfähigkeit als erstes telefonisch Kontakt mit dem Mitarbeiter auf.

Nach dem Vorstellen versucht der Absenzenmanager, eine tragfähige Beziehung zum Mitarbeiter aufzubauen. Ziel dieses ersten Telefonats des Absenzenmanagers ist es nebst dem Erwähnten, das Befinden des Arbeitnehmers aufzunehmen, die Dauer der Arbeitsunfähigkeit abzuschätzen, die Verbindung zum Arbeitgeber zu erfragen und allenfalls wiederherzustellen, die ärztliche Betreuung zu klären, dem Mitarbeiter bei Fragen Unterstützung anzubieten, ihn auf den weiteren Ablauf der Betreuung vorzubereiten und allenfalls bereits erste notwendige Massnahmen in die Wege zu leiten. Anschliessend erfolgt eine Rückmeldung an den Arbeitgeber, welcher mit den im Rahmen des Datenschutzes erhaltenen Informationen die aufgrund der Abwesenheit des Mitarbeiters erforderlichen Dispositionen vornehmen kann.

### Besuch und intensivierete Betreuung

Ist eine Arbeitsaufnahme nicht abzusehen und dauert die Arbeitsunfähigkeit an, erfolgt nach rund vier Wochen Absenz ein ausführliches, persönliches Gespräch mit dem Mitarbeiter. Nach einer ganzheitlichen systemischen Analyse der Situation, wo nebst den persönlichen Faktoren (soziale, medizinische, berufliche) auch familiäre und umfeldbezogene Faktoren angesprochen werden, erfolgt anschliessend durch Aktivierung der vorhandenen Ressourcen die Prüfung einer möglichen Rückführung an den Arbeitsplatz, allenfalls mit entsprechenden Anpassungen. Es werden die nächsten vorzunehmenden Schritte definiert und die Zuständigkeiten

## ZUR AUTORIN

Carola Risi Kirchofer, Rechtsanwältin, ist Leiterin im Absenzen- und Case Management der Firma SIZ Care AG. Sie verfügt über langjährige Erfahrung im Versicherungsbereich und ist spezialisiert in Fragen der Sozialversicherung und im Arbeitsrecht. Die SIZ Care AG ist eine der führenden Gesellschaften in der Schweiz bezüglich Betreuung und Wiedereingliederung krankheits- oder unfallabwesender Mitarbeitende. Die SIZ Care AG betreut mit ihren 27 Mitarbeitern gesamt-schweizerisch 80 Firmen mit insgesamt rund 25'000 Angestellten.  
[www.sizcare.ch](http://www.sizcare.ch)

hierfür vereinbart, wobei der Absenzenmanager koordiniert und organisiert. Die laufende Überprüfung und Steuerung des Prozesses gehören ebenfalls zu den Aufgaben des Absenzenmanagers. Dabei kann es aus verschiedenen Gründen angezeigt sein, durch eine erneute Analyse andere Ziele ins Visier zu nehmen und die Massnahmen rasch an veränderte Situationen anzupassen. Angestrebt wird nicht die schnellste, sondern die optimale und nachhaltigste Reintegration an den Arbeitsplatz. Folglich braucht es hierzu in dieser Zeit ein intensives Zusammenspiel zwischen dem Arbeitgeber, dem Arbeitnehmer und dem Absenzenmanager, welches bei Bedarf durch Kontakte mit dem behandelnden Arzt ergänzt werden kann. Der Absenzenmanager ist aber auch Koordinator zum Taggeldversicherer (rasche Berichterstattung), zur IV-Stelle (rechtzeitige IV-Anmeldung) und unter Umständen auch zur Arbeitslosenversicherung oder dem BVG-Versicherer. Er kümmert sich um den rechtzeitigen Einbezug der im Einzelfall zu involvierenden Stellen.

### Absenzbewirtschaftung als reine Chefsache?

Unbestritten ist, dass es grundsätzlich Aufgabe des Arbeitgebers ist, die Absenzen im Unternehmen zu bewirtschaften. Diesem Grundsatz widerspricht indes ein externes Absenzenmanagement mitnichten, zumal – trotz starker Entlastung in der Betreuung des Mitarbeiters und Koordination mit weiteren Involvierten – in zentralen Fragen ein intensiver Austausch zwischen dem Arbeitgeber und dem Absenzenmanager erfolgt.

Aufgrund beschränkter innerbetrieblicher Ressourcen (zeitlich, personell, fachlich) und insbesondere aufgrund des Umstandes, dass rund 50 Prozent der Absenzen in (mindestens indirektem) Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz/-umfeld stehen sowie infolge des beschränkten Informationsanspruchs des Arbeitgebers, bewährt sich der Beizug einer externen Person zur Betreuung des kranken oder verunfallten Mitarbeiters. Der Arbeitgeber profitiert ausserdem vom grossen fachlichen Know-how in arbeits- und sozialversicherungsrechtlichen Fragen und kann unter Umständen bei Bedarf auch nach Beginn der Leistungspflicht des Krankentaggeldversicherers weiter mit der Betreuung im Absenzenmanagement rechnen. Dies garantiert ihm, dass bereits eingeleitete Massnahmen weiter verfolgt und umgesetzt werden.

Weitere mögliche Ausgestaltungen der Dienstleistung Absenzenmanagement betreffen den Bereich der häufigen Kurzabsenzen sowie die Variante, anstatt einer flächendeckenden Betreuung aller Mitarbeiter, einzelne Spezialfälle einer Betreuung zuzuführen. Letztlich sind die halbjährlichen Auswertungen für den Arbeitgeber eine aussagekräftige Ergänzung zu den eigenen Feststellungen.

Mittel- bis langfristig kann durch die gezielte und umfassende Betreuung ein nachhaltiger Erfolg erzielt werden, wobei die Arbeitsunfähigkeitsquote, die Versicherungsprämien, die Ausfall- und Invaliditätskosten durch den Einsatz eines wirksamen Absenzenmanagements gesenkt werden können. ◆