

GSA

«La gestione della salute in azienda è una questione di prim'ordine.»

Heinz Frötscher insieme al suo team della casa per anziani e di cura zum Eibach si occupa del benessere degli ospiti e, in veste di direttore dell'istituto, anche dei collaboratori. Nell'intervista spiega il suo modo di procedere e perché si tratta di una questione di prim'ordine che compete al capo.



Intervista: Diego.Haeberli@swisslife.ch

Signor Frötscher, il benessere dei suoi ospiti ha la priorità assoluta. In che modo provvede, invece, ai collaboratori?

È un aspetto che fa parte della nostra strategia: la soddisfazione dei collaboratori è fondamentale, poiché lavorano a diretto contatto con i nostri clienti. Chi è insoddisfatto non è in grado di contribuire al benessere degli ospiti. Nella mia funzione di direttore dell'istituto ciò significa soprattutto osservare attentamente ciò che accade.

La gestione della salute in azienda è una mansione che compete, quindi, al capo?

Absolutamente sì. Una questione appare importante agli occhi dei collaboratori solo se un superiore ne è assolutamente convinto e fa seguire i fatti alle parole. Naturalmente è possibile relegare la gestione della salute in azienda in secondo

piano, tuttavia anche il successo sarà solo secondario e i risultati saranno insoddisfacenti.

Qual è lo scopo di questa azione?

Da un lato, ovviamente si tratta della salute dei collaboratori e, dall'altro, ci sono gli interessi economici. Vede, se in presenza di una somma dei salari pari a quasi sei milioni di franchi si riesce a ridurre le assenze per motivi di salute anche solo dell'uno per cento, la riduzione ha un impatto positivo sul bilancio. Inoltre, un lavoro come il nostro non può essere rimandato: se qualcuno è malato dev'essere sostituito – e per 365 giorni all'anno!

Com'è riuscito a ridurre le assenze?

Con una gestione delle assenze. Si tratta di un processo che inizia con l'osservare attentamente e finisce con colloqui di rientro presi sul serio. Un processo che si è

dimostrato veramente efficace. Il successo è dovuto a un comportamento rispettoso, aperto e leale nei confronti del personale. Adottando questo comportamento si può contare sulla partecipazione dei collaboratori.

C'è stato un caso in cui Swiss Life ha effettuato un servizio di Care Management. Come si sono svolti i fatti?

Si tratta di un caso diffuso nella sanità: una collaboratrice anziana con problemi di salute non era più in grado di svolgere correttamente il proprio lavoro. Presa da timori esistenziali, voleva in qualche modo continuare a svolgere la sua attività fino al pensionamento. Tuttavia, era chiaro a tutti che non sarebbe potuta andare avanti così. In un primo momento abbiamo addirittura riflettuto su una disdetta del suo contratto di lavoro. Tuttavia, l'ho ritenuta una soluzione sleale.



Heinz Frötscher, direttore dell'istituto zum Eibach, fa seguire i fatti alle parole.

Tutti invecchiamo e forse un giorno anche noi saremo meno efficienti. Ciononostante, occorre trovare una soluzione. Così ci è venuta l'idea del Care Management.

Come avete proceduto?

Abbiamo riunito tutte le parti coinvolte – una cosa che volevo fare già da tempo: noi, Swiss Life, Aviga, il nostro broker d'assicurazione e un rappresentante dell'assicurazione d'indennità giornaliera. Il Care Management ha, inoltre, offerto alla collaboratrice la possibilità di parlare dei propri timori e di affrontarli in un conte-

sto neutrale. In fin dei conti si trattava di ridurre le paure e di trovare insieme a tutte le persone coinvolte una soluzione per il futuro. E ha funzionato: oggi la collaboratrice lavora di nuovo a orario ridotto e i problemi non sono più oggetto di discussione.

Può immaginarsi di ricorrere di nuovo a Care Management?

Ma certo! Casi come questo sono diffusi. In futuro Care Management sarà la soluzione standard per situazioni come queste. ▲

Gestione della salute in azienda e Care Management:

Nell'ambito del Care Management, Swiss Life collabora a stretto contatto con Aviga AG (www.aviga.ch), un partner neutrale. Seguendo e coordinando attivamente i casi tra uffici speciali interni ed esterni, si elaborano soluzioni con l'obiettivo di assicurare la permanenza della collaboratrice o del collaboratore in questione sul posto di lavoro. I superiori vengono affiancati nella conduzione di collaboratori in situazioni difficili, come ad esempio in caso di problemi di salute, conflitti o problematiche psicosociali. Inoltre, in base alla problematica, viene offerta una consulenza professionale.

Fissate un appuntamento per un'analisi della situazione gratuita. Informazioni supplementari sono reperibili alla hotline **0800 873 875** o per e-mail: **bgm@swisslife.ch**.

Collaboratori sani fanno bene agli affari

«L'organizzazione dell'ambiente lavorativo tesa a promuovere la salute e una rispettiva cultura d'impresa contribuiscono a mantenere i posti di lavoro. Care Management offre un sostegno coordinato e commisurato alle esigenze delle persone interessate in situazioni difficili. L'obiettivo è quello di evitare un'incapacità lavorativa tramite l'intervento tempestivo e il sostegno a superiori e collaboratori. Risulta, così, possibile consolidare l'identificazione con l'azienda e promuovere la creazione di un valore aggiunto», afferma Maurus Huber, responsabile Claims e Business Services Clientela aziendale.

Il 7 giugno 2016 Swiss Life organizzerà nelle imprese l'evento «Good health – Good business» sulla gestione della salute in azienda. Iscrizioni al sito **www.swisslife.ch/gsa**. Il numero di partecipanti è limitato.

Una casa per persone anziane

Dal dicembre 2014 la casa per anziani e di cura zum Eibach si trova in una nuova costruzione a Gelterkinden, che soddisfa tutti i requisiti di una casa di cura all'avanguardia. Il direttore dell'istituto Heinz Frötscher e i suoi 100 collaboratori si occupano degli 84 ospiti. Da circa un anno la casa è al completo.

www.zumeibach.ch