

Betriebliches Case-Management gemeinsam mit einem Versicherer

Caritas Luzern

Daniela Tanno

Bereichsleiterin Personal

Morgartenstrasse 19,

6005 Luzern

d.tanno@caritas-luzern.ch / 041/368 52 62

Caritas

- Hilfswerk der katholischen Kirche
- Hilft Menschen in Not

Abgrenzung

- Caritas Schweiz -> Ausland
- Caritas Regionalstellen -> Region

Caritas Luzern

Tätigkeitsfelder

- Sozialdienst für Asylsuchende und Flüchtlinge
- Arbeit und Bildung
- Soziale Integration

Sozialdienst für Asylsuchende und Flüchtlinge

- Betreuung und Unterbringung von 2500 Personen
- 80 Mitarbeitende im Sozialdienst, Asylzentren und Wohnungsverwaltung

Arbeit und Bildung

- 350 Plätze für erwerbssuchende Teilnehmende von Sozialämtern und RAV's
- Deutsch-, Alphabetisierungs- und Integrationskurse
- 95 Mitarbeitende in der Agogik und als Kursleiter/innen

Soziale Integration

- Sozialberatung (Anlaufstelle für Menschen in Not – Lebensmittelgutscheine)
- Dolmetschdienst (240 Dolmetschende)
- Fachstelle Freiwilligenarbeit (300 Freiwillige)
- Begleitung in der letzten Lebensphase

- 20 Mitarbeitende in der Projektarbeit und Sozialarbeit

Wo ist Caritas Luzern sichtbar?

- Caritas Laden; Caritas Markt
- Naturalspenden
- Sozialberatung
- Dolmetschdienst Zentralschweiz
- 1. Mio Sterne – Hofkirche (18.12.2010)
- Tag des Flüchtlings (im Juni Kappelplatz)
- Velodienst Bahnhof Luzern, Bahnhof Sursee

Ausgangslage für die Einführung von BCM

- Schaffen des Bereiches Personal (Jan. 2009)
- Anzahl Mitarbeitende (stetes Wachstum)
- Versicherungsvertrag mit unserer Krankentaggeld- und Unfallversicherung (CSS)

Beweggründe für die Einführung von BCM

- Annahme: es gibt viele Burn-out-Fällen im Betrieb
- Umgang mit den betroffenen Mitarbeitenden ist ungenügend
- Rückmeldung unserer externen Ombudsstelle
- Nutzen des Angebot der CSS im Bereich BCM

Konzept

- Angebot der CSS
- Kontaktaufnahme mit der CSS und Aufnahme der konkreten, fallbezogenen Zusammenarbeit
- festhalten von "Grundregeln"
- ein schriftliches Konzept liegt nicht vor

Grundregeln

- der/die Vorgesetzte meldet der Bereichsleiterin Personal Mitarbeitende, die mehr als 30 Kalendertage krank sind
- der/die Vorgesetzte ist bereit, eine aktive Rolle bei der Wiedereingliederung zu übernehmen
- die Koordination übernimmt die Bereichsleiterin Personal

Prozess der Einführung

Aus dem Betrieb

- Übergabe der langzeitabsenten Mitarbeitenden durch die Bereichsleitungen an den neuen Bereich Personal
- viele offene Fragen rund um langzeitabsente Mitarbeitende

Prozess der Einführung

Aus dem Bereich Personal

- Kontaktaufnahme mit der CSS und der SUVA, um Schnittstellen der Zusammenarbeit zu klären
 - Krankheit durch das CSS-CM betreut
 - Unfall durch das SUVA-CM betreut
- enge Begleitung der Vorgesetzten durch die Bereichsleiterin Personal

Überlegungen, die zum Konzept geführt haben

- Angebot ist in der Versicherungspolice mitbeinhaltet
- externe Ansprechperson, die zur Verfügung steht mit vertieftem Wissen
- betriebsexterne Ansprechperson für die betroffenen Mitarbeitenden; gibt Gelegenheit auch "private" Themen aufzunehmen

Stärken des Modells

- das Ergebnis ist abhängig von der guten Zusammenarbeit zwischen dem/der CM und der/dem Vertreter/in des Betriebes
 - offener Austausch über die Situation
 - externes Wissen zum Thema
- CM haben Einblick in die ärztlichen Berichte und einen besseren Kontakt zu behandelnden Ärzt/innen
- enger Kontakt mit den Versicherungen, auch in Bezug auf die Leistungserbringung (Taggeldzahlungen)

Schwächen des Modells

- der/die CM beeinflusst den Erfolg des Angebotes durch das persönliche Engagement und Wissen
- ist der/die CM einer Versicherung befangen zwischen der aktuellen Situation und der Leistungszahlung?

Empfehlung zur Einführung des Modells

- Es benötigt eine Ansprechperson im Betrieb, damit das neue Wissen des/der CM auch in anderen Abteilungen eingesetzt werden kann.
- Es benötigt "Grundregeln", wie in einem Betrieb mit langzeitabsentem Mitarbeitenden umgegangen wird.

Ergebnisse nach 18 Monaten BCM

- weniger Burn-out-betroffene Mitarbeitende als angenommen
- Es besteht eine kollektive Vermutung im Betrieb zum Thema "Burn-out"
- Langzeitabsenzen aus unterschiedlichen Gründen
- der Arbeitsauftrag, in fast sämtlichen Funktionen, ist auch auf der persönlichen Ebene anspruchsvoll – Direktkontakte mit Klient/innen und Teilnehmenden