

Automatisierte Triage für schnelle Wiedereingliederung

Denise Camenisch, Helsana

Ein neues Tool lässt Arbeitnehmer und Arbeitgeber mit wenigen Mausklicken Gesundheitsprobleme erkennen. Das von der Schweizer Helsana entwickelte Tool „Tree für Arbeitgeber und Arbeitnehmer“ ist eingebettet in das vom Bund initiierte FER-Kooperationsmodell, ermöglicht das frühzeitige Ergreifen von Maßnahmen und erhöht die Chancen einer Wiedereingliederung.

Ein einziger Absenztage eines Angestellten kostet ein Unternehmen zwischen 300 und 800 Franken. Bei Führungskräften steigen die Kosten schnell auf ein Vielfaches davon. Ab dem dreißigsten Krankheitstag klettern die Kosten wegen der kontinuierlich abnehmenden Wiedereingliederungsfähigkeit weiter. Ein möglichst frühzeitiges Erkennen beziehungsweise die Prävention von ernsthaften Gesundheitsstörungen ist deshalb auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht sinnvoll.

Häufig dauert es jedoch Monate, bis ein invaliditätsgefährdeter Mitarbeitender erkannt wird und die notwendigen Maßnahmen eingeleitet werden. Insbesondere ein

Case Management lässt sich meist erst initiieren, wenn die Taggeld- oder Krankenversicherung nach langer Absenz und aufgrund der Arztberichte aktiv eingebunden wird.

Diese Lücke schließt das von Helsana entwickelte Tool „Tree für Arbeitnehmer und Arbeitgeber“. Es wurde in einer zweijährigen Pilotphase in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Arbeitgeberverband sowie zwölf Unternehmen diverser Branchen entwickelt und ermöglicht die Identifikation von Risikogruppen. Als Grundlage für die Triagierung dienen sowohl die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) definierten Kriterien zur Gesundheitsklassifizierung

(International Classification of Functioning, Disability and Health) als auch branchen- und rollenspezifische Kriterien.

Kondensierte Branchenerfahrung anstelle von persönlichen Vorurteilen

Das Arbeitsinstrument erfordert keine Spezialkenntnisse. Es kann einfach über eine klar strukturierte Oberfläche bedient werden. Voraussetzung ist: Der Arbeitnehmer muss einer solchen Datenerfassung zustimmen. Die Befragung muss zudem datenschutzkonform erfolgen und dem Angestellten dürfen daraus keine Nachteile erwachsen.

Durchgängige Unterstützung für Arbeitgeber und Arbeitnehmer durch Helsana Gesundheits- und Case Management



Abbildung 1: Die drei Stufen

Ein weiterer Vorteil dieser automatisierten Situationsbeurteilung ist, dass persönliche Präferenzen oder Werthaltungen weitgehend neutralisiert werden. Das fördert eine optimierte Betreuung. Persönliche Vorurteile beispielsweise über den Gesundheitszustand bestimmter Bevölkerungsgruppen oder Berufsgruppen sind somit weitgehend ausgeschaltet.

Das Tool ist modular aufgebaut und wird sowohl als Standardlösung als auch mit erweitertem Unterstützungsumfang geliefert (siehe Abbildung 1). In einem ersten Schritt wird die Arbeitnehmerlösung ausgeliefert. In einer zweiten Etappe soll die Version für Arbeitgeber folgen. „Tree“ kann in ein bereits etabliertes Absenzen-Management integriert werden und kommt bei Mehrfach-Absenzen oder zur unmittelbaren Erkennung einer maßgeblichen Gefährdung zum Tragen.

Idealerweise wird „Tree“ mit dem FER-Kooperationsmodell kombiniert. Dahinter steht ein Prozess- und Rollenmodell des 2007 unter dem Patronat des Schweizerischen Arbeitgeberverbandes gegründeten Gremiums „Früherkennung und berufliche Integration“ (FER). Es fördert insbesondere die Zusammenarbeit und klare Rollenteilung der Verantwortlichkeiten der involvierten Parteien.

„Tree“ ermittelt in diesem Zusammenhang sowohl den Koordinationsbedarf zwischen den involvierten Beteiligten als auch das Reintegrationspotenzial der erkrankten Person und die Komplexität des Falls. Die Arbeitnehmer erhalten eine detaillierte Übersicht über mögliche Maßnahmen. Das befähigt sie, die eigene Selbstverantwortung besser und aktiver wahrzunehmen. Ein klärendes Gespräch mit dem Arbeitgeber wird zudem empfohlen, ist aber für den betroffenen Angestellten freiwillig. Arbeitgebern wiederum ermöglicht die systematische Datenerfassung eine transparente Übersicht über gehäuft auftretende Beschwerdebilder und Beeinträchtigungen. So können sie entsprechende Präventionsmaßnahmen für den ganzen Betrieb ergreifen. Das Vorgehen ist dreistufig und besteht aus Maßnahmen innerhalb der ersten dreißig Absenztage, aus Maßnahmen für die ersten sechzig Absenztage sowie aus Maßnahmen mit offenem Ausgang und unbestimmter Dauer.

Roland Nydegger, Chief HR Officer von Ringier Digital AG und Branchenpartner des Projekts, berichtet, dass sein Unternehmen

dank der Einführung des systematisierten Gesundheitmanagementsystems FER die Krankenquote nachhaltig um bis zu zwanzig Prozent senken konnte. Das habe zu Einsparungen bei Produktionsverlusten im sechsstelligen Bereich sowie zusätzlichen Kostenvorteilen bei den Versicherungen von rund hunderttausend Franken geführt.

Auch die Case Manager sehen einen effektiven Vorteil in der Anwendung von „Tree“. Anhand der automatischen Berechnung können sie nach objektivierbaren Kriterien herausfinden, welchen Mehrwert ein Case Management für den Kunden hat. Das hilft ihnen zu erkennen, wo schnelles Handeln nötig oder Zuzuwarten noch möglich ist. Denn ohne Automatisierung besteht in der Praxis tatsächlich das Dilemma, dass auch innerhalb der Versicherung bei Kapazitätsengpässen ein Case-Management-Entscheid eher zugunsten der alleinerziehenden Mutter mit Burnout als zugunsten des alleinstehenden Schreiners mit Knieproblemen gefällt würde.

Einbindung von Ärzten und Patienten

Es gibt aber auch Kritiker dieses Projekts. So warnt etwa Henner Niebergall, Leiter Schmerzmedizin am Spital Zollikerberg, dass es schwierig sei, nach Beginn der Arbeitsunfähigkeit innerhalb von dreißig Tagen eine Gesundheitsstörung bereits zu erkennen und die richtigen Maßnahmen abzuleiten. Natürlich bedeutet zudem, chronisch krank zu sein, nicht zwingend Arbeitsabsenzen. Und Personen in niederschweligen Anstellungsverhältnissen beziehungsweise mit kurzen Arbeitseinsätzen können aufgrund der Rahmenbedingungen tatsächlich durch die Tool-Maschen fallen. Aus diesem Grund muss das Anliegen von Kritikern auch ernstgenommen werden, künftig Ärzte vermehrt als erste Anlaufstelle zu nutzen. Entsprechend verständlich ist das Anliegen von Ärzten, selbst ein System wie „Tree“ nutzen zu wollen.

Weitere Informationen

- Denise Camenisch (2014): Früherkennung – zwischen Wohlbefinden und Krankheit, Stämpfli Verlag, Bern
- <https://de.surveymonkey.com/s/Branchenprojekt>

Denise Camenisch
denise.camenisch@helsana.ch

PROMATIS Appliances

Prozessoptimierung & Simulation

Oracle Applications

Oracle BI Suite

Usability

Enterprise 2.0

Enterprise Content Management

Accelerate-Mittelstandslösungen

Fusion Applications

Business Intelligence Applications

Managed Services

Oracle Infrastruktur

Oracle E-Business Suite

Oracle BPM Suite

Application Integration Architecture

Social BPM

Oracle CRM On Demand

Hier sind wir zuhause

Unser Alleinstellungsmerkmal: Intelligente Geschäftsprozesse und beste Oracle Applikations- und Technologiekompetenz aus einer Hand. Als Oracle Pionier und Platinum Partner bieten wir seit fast 20 Jahren erfolgreiche Projektarbeit im gehobenen Mittelstand und in global tätigen Großunternehmen.

Unsere Vorgehensweise orientiert sich an den Geschäftsprozessen unserer Kunden. Nicht Technologieinnovationen sind unser Ziel, sondern Prozess- und Serviceinnovationen, die unseren Kunden den Vorsprung im Markt sichern. Über Jahre gereifte Vorgehensmodelle, leistungsfähige Softwarewerkzeuge und ausgefeilte Best Practice-Lösungen garantieren Wirtschaftlichkeit und effektives Risikomanagement.

PROMATIS



PROMATIS software GmbH
Tel.: +49 7243 2179-0
Fax: +49 7243 2179-99
www.promatis.de · hq@promatis.de
Ettlingen/Baden · Hamburg · Berlin