

*Health Case Management*

## Wie sich die Fluggesellschaft Swiss für die Reintegration engagiert

Die Fluggesellschaft Swiss hat für Mitarbeitende des fliegenden Personals, die wegen Krankheit oder Unfall nicht mehr im Flugdienst eingesetzt werden können, spezielle Stellen im Bodendienst geschaffen. Um Betroffenen neue Perspektiven im Betrieb zu ermöglichen, betreibt Swiss ein professionelles Health Case Management und pflegt die Kooperation mit den Versicherungspartnern. **Michael Uebersax**



Bild: Swiss

Swiss bietet eine Vielzahl von Arbeitsmöglichkeiten – auch beim Bodenpersonal.

Insbesondere die Mitarbeitenden des fliegenden Personals (Piloten und Flight Attendants) sind vielen gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf die körperliche und psychische Tauglichkeit für den Flugdienst unterworfen. Die Prüfung der Tauglichkeit für den Flugdienst nimmt Swiss Medical Services vor, der ärztliche Dienst der Fluggesellschaft, unter anderem auch im Auftrag des Bundesamts für Zivilluftfahrt (BAZL).

Das bringt es mit sich, dass Swiss-Mitarbeitende des fliegenden Personals nach Krankheit oder Unfall oftmals eine teilweise oder auch vollständige Arbeitsfähigkeit beispielsweise für eine Bürotätigkeit aufweisen, jedoch aus flugmedizinischer Sicht und aufgrund gesetzlicher Bestimmungen noch nicht wieder in ihrer angestammten Tätigkeit in der Kabine respektive im Cockpit eingesetzt werden können.

Swiss setzt solche Mitarbeitende (insbesondere Flight Attendants), die nach Krankheit oder Unfall zwar arbeitsfähig für Bürodienste, jedoch weiterhin untauglich für den Flugdienst sind, auf speziell geschaffenen Bürostellen innerhalb der Unternehmung ein. Intern werden solche Engagements «Bodendienst-Einsätze» genannt. Gemeint ist damit der Einsatz des Mitarbeitenden in einer temporären Ersatztätigkeit beziehungsweise an einem «Schonarbeitsplatz».

### Genug Möglichkeiten für Einsätze im Bodendienst

Jeden Monat absolvieren zwischen 70 und 90 Mitarbeitende des fliegenden Personals aus Gründen von Krankheit, Unfall und Schwangerschaft einen solchen Bodendienst-Einsatz, je nach medizinischer Indikation auch während mehrerer Monate. Um immer genügend

Möglichkeiten für betroffene Mitarbeitende zur Verfügung zu stellen, werden gewisse Stellen im Back-Office, die einfach zu lernende und zum Teil zeitunkritische Arbeiten beinhalten, nur noch mit Mitarbeitenden besetzt, die einen Bodendienst-Einsatz leisten. Damit ist sichergestellt, dass immer genügend Einsatzmöglichkeiten vorhanden sind.

Es gibt jedoch durchaus auch Einsätze mit hohen Anforderungen, die spezifische Fachkenntnisse voraussetzen: Gerade bei Projekten ist die Mitwirkung einer Kollegin oder eines Kollegen des fliegenden Personals, der respektive die den Bodendienst-Einsatz in der Projektgruppe leistet, oft von unschätzbarem Wert für das gesamte Projekt. Je nach der Zahl von arbeitsunfähigen Mitarbeitenden, ihrem Wohnort, den gesundheitlichen Vorgaben und allfälliger Büroerfahrung (z. B. PC-Kenntnisse) müssen

daher immer wieder auch neue Stellen für Bodendienst-Einsätze geschaffen werden, um den Bedürfnissen und spezifischen Anforderungen der erkrankten oder verunfallten Mitarbeitenden möglichst gerecht zu werden. Ziel aller Bodendienst-Einsätze ist und bleibt jedoch die Rückkehr in den Flugbetrieb und die angestammte Tätigkeit – und die Übernahme eines solchen Einsatzes ist ein entscheidender Schritt auf diesem Weg.

### Klarer Prozessablauf

Im konkreten Einzelfall bestätigt Swiss Medical Services im Nachgang zum behandelnden Arzt die (teilweise) Arbeitsfähigkeit für einen Bodendienst-Einsatz und gibt dem Health Case Management – also dem betrieblichen Case Management von Swiss – den Auftrag, eine geeignete Einsatzmöglichkeit zu finden. Nach Rücksprache mit dem Mitarbeitenden koordiniert das Health Case Management die Arbeitsaufnahme, informiert alle Schnittstellen und berechnet dem Mitarbeitenden in Relation zu seinem Anstellungsverhältnis und der tatsächlichen Arbeitsfähigkeit die zu leistende Arbeitszeit im Bodendienst-Einsatz.

Das ist insbesondere deshalb wichtig, weil die Arbeitszeit bei Mitarbeitenden des fliegenden Personals aufgrund des

Schichtbetriebs anders berechnet wird als beim Büropersonal. In periodischen Abständen, meist monatlich, nimmt der Mitarbeitende einen Kontrolltermin bei Swiss Medical Services wahr, der die Arbeitsfähigkeit jeweils neu beurteilt. Das Health Case Management stellt die Betreuung des Mitarbeitenden in einem für ihn ungewohnten Arbeitsumfeld sicher, erklärt dem Mitarbeitenden die Zusammenhänge der involvierten Versicherungen und übernimmt die Koordination mit diesen.

Zudem sucht es gemeinsam mit dem Mitarbeitenden nach beruflichen Alternativen, sollte sich im Verlauf der Genesung abzeichnen, dass eine Rückkehr in die angestammte Tätigkeit nicht mehr möglich sein wird. Sobald Medical Services grünes Licht für die Rückkehr in den Flugbetrieb gibt, informiert das Health Case Management alle involvierten Stellen, damit die notwendigen Vorbereitungen und Planungen rasch aufgleist werden können.

### Zusammenarbeit mit den Versicherungspartnern

Swiss hat sowohl mit der Krankentaggeldversicherung als auch mit der Unfallversicherung entsprechende Vereinbarungen getroffen, damit Bodendienst-Einsätze mit Taggeldern abgerechnet werden können. Als Berechnungsgrundlage wurde vereinbart, dass eine 100-prozentige Arbeitsfähigkeit in einem Bodendienst-Einsatz in etwa einem Praktikumslohn entspricht und dass Einsätze im Bodendienst unter Anrechnung dieses Praktikumslohns versicherungstechnisch abgerechnet werden können.

Es kommt vor, dass vereinzelt auch Mitarbeitende, welche ein Belastbarkeits- oder Aufbautraining der Invalidenversicherung absolvierten, in einem Bodendienst-Einsatz fit für die Rückkehr in den angestammten Beruf gemacht werden – oder auch für eine neue berufliche Herausforderung. Ein Ziel ist es auch, dass vermehrt Bodendienst-Einsätze als IV-Massnahme durchgeführt werden können. Vom Reintegrations-Konzept der Swiss profitieren alle:

- Betroffene Mitarbeitende, weil sie nach Krankheit oder Unfall rasch wieder in

den Betrieb zurückkommen können, darin eingebunden bleiben und von den Angeboten der Swiss-internen Fachstellen (Swiss Medical Services, Employee Counselling und Health Case Management) profitieren können. Und weil sie sich anderweitige Kenntnisse und Fähigkeiten erwerben können, sollte eine Rückkehr in die angestammte Tätigkeit nicht mehr möglich sein.

## «Jeden Monat absolvieren 70 bis 90 Mitarbeitende so einen Einsatz im Bodendienst.»

- Die Versicherungen, weil Mitarbeitende trotz gesetzlicher Einschränkungen einen Beitrag zur Schadensminderung leisten und die Versicherungen zwar nach wie vor, jedoch in reduziertem Umfang Taggelder ausrichten. Sie profitieren auch davon, dass die Rückkehr in die angestammte Tätigkeit dank intensiver Begleitung durch Swiss Medical Services und das Health Case Management rascher ablaufen kann.
- Swiss selbst, da dank diesem Prozess Stellen eingespart werden können, ohne dass auf die damit verbundenen Arbeiten und Aufgaben verzichtet werden muss: 2011 entsprachen die geleisteten Arbeitstage der Mitarbeitenden im Bodendienst-Einsatz netto rund 27 Vollzeitjahresstellen.

Swiss ist überzeugt, dass mit diesem Beispiel innovative Wege bei der Reintegration von langzeiterkrankten oder verunfallten Mitarbeitenden aufgezeigt werden. Das Unternehmen freut sich zudem, dass die Sozialversicherungspartner (Krankentaggeldversicherung, Unfallversicherung, Invalidenversicherung und Pensionskassen) diese Bemühungen honorieren. ■

Michael Uebersax ist Leiter des Health Case Management der Swiss International Air Lines Ltd.

### SWISS: Aktuelle Fakten und Zahlen

Swiss International Air Lines (Swiss) ist seit 2007 vollständig in den Luft-hansa-Konzern integriert. Mit einer Flottenstärke von 91 Flugzeugen werden 69 Destinationen angefliegen, davon 46 in Europa und 23 interkontinental. Swiss führt pro Jahr rund 150 000 Flüge durch und begrüsst 2011 über 15 Millionen Gäste an Bord. Swiss ist Mitglied der Luftfahrtallianz «Star Alliance» und des Meilenprogramms «Miles & More». Das Unternehmen beschäftigt rund 7700 Mitarbeitende, davon etwa 1200 Piloten, 3500 Flight Attendants und 3000 Mitarbeitende des Bodenpersonals. ■