

## **pk.tel: Benutzerinformation**

### **Unterstützung von Betrieben im Umgang mit gesundheitsbedingten Absenzen (Krankheit oder Unfall)**

Januar 2019

#### **Inhalt**

1. DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE .....	2
2. KOSTENLOSE LEISTUNGEN .....	3
3. KOSTENPFLICHTIGE DIENSTLEISTUNGEN .....	5
4. BENUTZERGRUPPE PK.TEL .....	6
5. WER STEHT HINTER DEM ANGEBOT? .....	6
6. WESHALB WIRD IHNEN PK.TEL ANGEBOTEN? .....	6
7. DATENSCHUTZ & EINVERSTÄNDNIS MITARBEITER; BERATUNGSANSPRUCH & HAFTUNGSAUSSCHLUSS .....	7

## 1. Das Wichtigste in Kürze

### Grundsatz

pk.tel bietet an Werktagen ohne Voranmeldung eine kostenlose telefonische Beratung bei Fragen im Zusammenhang mit gesundheitsbedingten Absenzen in Ihrem Betrieb. Bei dieser Beratung können konkrete, auf Ihren Betrieb zugeschnittene Massnahmen, initiiert werden.

### Benutzergruppen

pk.tel richtet sich an jene Person(en) im Betrieb, die für den Meldeprozess von Krankheits- oder Unfallsituationen zuständig sind. Ebenfalls Zugriff haben Führungskräfte, die Geschäftsleitung, HR-Fachpersonen sowie weitere in den Themenkreis Absenzen involvierte Ansprechgruppen im Betrieb (z.B. Sucht- und Sozialberatung).

### Ablauf

Liegt eine drohende oder bereits eingetretene Arbeitsunfähigkeit vor, erhalten Sie umgehend Auskunft und Unterstützung betreffend Meldeprozess an Ihre Pensionskasse. Bei inhaltlichen Fragen stehen Ihnen erfahrene Reintegrations-Fachpersonen als Auskunftsperson zur Verfügung. Ziel ist in jedem Fall die individuelle und effiziente Klärung der Situation oder der Arbeitsunfähigkeit um die berufliche Wiedereingliederung voranzutreiben. Dabei steht die Unterstützung der internen Prozessverantwortlichen im Vordergrund!

### Nutzen

- Professionelle telefonische Beratung durch Reintegrations-Fachpersonen der Rehafirst AG ([www.rehafirst.ch](http://www.rehafirst.ch)). Diese Beratung steht Ihnen auch für Situationen zur Verfügung, in denen noch keine längeren Absenzen erfolgt sind.
- Bei gesundheitsbedingten Absenzen soll raschmöglichst durch professionelle Reintegrations-Begleitung eine Wiedereingliederung ermöglicht werden.
- Verbessertes Umgang mit gesundheitlichen (somatischen oder psychischen) Komplexsituationen und dadurch für Betrieb und Mitarbeiter erfolgversprechende Handlungsmöglichkeiten.

### Erreichbarkeit

Sie erreichen pk.tel unter **043 268 27 77** (Festnetz-Tarif)  
**Montag bis Freitag: 8.30–12 Uhr und 13.30–17 Uhr.**

### Anspruch

pk.tel steht allen Betrieben zur Verfügung, deren Pensionskasse sich für die Teilnahme am Präventionsprogramm der PKRück entschieden hat. Zur Überprüfung Ihres Anspruchs auf die kostenlose pk.tel-Beratung benötigen wir bei Anruf Angaben zu Ihrer Funktion, den Namen des Betriebs sowie den Namen der Pensionskasse.

## 2. Kostenlose Leistungen

### Grundsatz

pk.tel steht allen Betrieben, deren Pensionskasse sich für die Teilnahme am Präventionsprogramm der PKRück entschieden hat, mit folgenden Leistungen zur Verfügung.

### 2.1 Telefonische Beratung

#### Telefonische Erreichbarkeit

Unter 043 268 27 77 (Festnetz-Tarif), werktags von 8.30–12 Uhr und 13.30–17 Uhr. Die Beratung erfolgt in deutscher Sprache.

#### Erst-Support

Die Auskunftsperson bei pk.tel vermittelt Antworten zu den gängigsten Fragen, z.B. zu den Schritten für eine beschleunigte Meldung von Krankheits- oder Unfallfällen an die Pensionskasse (PK). Zum kostenlosen Support gehört auch die Zustellung der entsprechenden Formulare für die Meldung bei der PK (elektronisch).

Für weiterführende Fragestellungen, die eine konkrete, gesundheitlich bedingte Situation eines Mitarbeitenden in Ihrem Betrieb betreffen, werden Sie mit einer erfahrenen Reintegrations-Fachperson verbunden. Falls keine ad hoc-Verbindung möglich ist, erhalten Sie innert 36 Stunden einen entsprechenden Rückruf.

#### Telefonische Reintegrationsberatung

Eine Reintegrations-Fachperson berät Sie zu den von Ihnen gestellten Fragen. Die Beratung erfolgt praxisorientiert, mit Blick auf mögliche nächste Schritte durch Sie, durch involvierte HR-Fachpersonen und Vorgesetzte sowie durch den Mitarbeitenden selbst.

#### Beispiele für Themen, bei denen eine Beratung sinnvoll ist

- Ein Mitarbeiter fällt seit mehr als zwei Arbeitswochen aus und die Rückkehr an den Arbeitsplatz erscheint aufgrund gesundheitlicher Beschwerden gefährdet.
- Ein Mitarbeiter ist kurzfristig ausgefallen, aufgrund der Ihnen vorliegenden Informationen erscheint jedoch klar, dass eine lange Absenz<sup>1</sup> die Folge ist und dass gesundheitliche Schwierigkeiten eine wichtige Rolle spielen.
- Ein Mitarbeiter oder Vorgesetzter hat Sie über gesundheitliche Beschwerden informiert, die eine berufliche Zukunft am bestehenden Arbeitsplatz infrage stellen bzw. eine Invalidität zur Folge haben können und Sie wünschen nun eine Beratung oder Zweitmeinung über das mögliche Vorgehen.
- Sie als HR-Fachperson oder Führungskraft wünschen eine ex-

---

<sup>1</sup> Beratungsbedarf besteht insbesondere bei Absenzen mit Arbeitsunfähigkeitsmeldungen «bis auf Weiteres». Hier kann die Dauer schlecht eingeschätzt werden. Eine längere, aber klar umschriebene und begründete Absenz, z.B. nach einem komplizierten Beinbruch, bringt bei normalem Heilungsverlauf hingegen kaum Bedarf nach Beratung mit sich.

terne, unabhängige Beratung zu einem gesundheitlichen Thema, das Sie selbst betrifft und von dem Sie denken, dass es Ihre berufliche Zukunft infrage stellt.

#### **Beratungsdauer**

Die kostenlose telefonische Beratung umfasst in der Regel pro Anfrage eine Beratungszeit von 30 Minuten bis 60 Minuten.

#### **Weitere Schritte**

Die Reintegrations-Fachpersonen stehen Ihnen im Rahmen dieser Zeit auch für Beratungen zur Verfügung, die nicht oder noch nicht im Zusammenhang mit klar ersichtlichen Invaliditäts-Risiken stehen (z.B. noch keine Arbeitsunfähigkeit, oder Absenzsituationen, deren Gründe nur teilweise gesundheitlich bedingt sind). Hierbei steht die Vernetzung mit anderen Angeboten im Vordergrund. Nach Möglichkeit erhalten Sie Vorschläge für weitere Schritte unter Beizug von Rehafirst oder anderen Spezialisten; für deren Finanzierung müssen Sie respektive Ihr Betrieb aufkommen.

## **2.2 Persönliche Reintegrationsberatung und Case Management**

#### **Voraussetzung**

In Situationen, in denen für einen Mitarbeiter seit mind. 2 Arbeitswochen eine gesundheitsbedingte Arbeitsunfähigkeit besteht, kann eine persönliche Reintegrationsberatung ausgelöst werden.

#### **Grundsätze**

- Sinn und Ziele einer Reintegrationsberatung: Besteht die Chance, durch eine gezielte Begleitung die Wiedereingliederungs-Perspektiven zu verbessern? Welches sind realistische Ziele und welche Massnahmen sind angebracht?
- Einverständnis des Mitarbeiters: Eine direkte Reintegrationsberatung wird nur dann durchgeführt, wenn der Mitarbeiter mit einer solchen Unterstützung einverstanden ist. Der Mitarbeiter hat die Möglichkeit, sich im persönlichen Erstgespräch eine Meinung hierüber zu bilden.

#### **Vorgehen**

Die weiteren Schritte werden zwischen Ihnen und der Reintegrations-Fachperson der Rehafirst individuell und je nach Bedarf vereinbart; dabei sind die Vorgaben bezüglich des Datenschutzes zu beachten (siehe Kapitel 7).

Die Reintegrations-Fachpersonen haben die Kompetenz gemeinsam mit Ihnen ein Erstgespräch auszulösen. Diese Leistung ist für Sie als Betrieb kostenlos (es besteht aber kein Rechtsanspruch auf diese Dienstleistung); die Kosten werden durch die PKRück getragen (d.h. Meldung Arbeitsunfähigkeit an PK und PKRück, Auslösung eines Case Managements). Falls angezeigt ist, dass die Begleitung im Prozess der Wiedereingliederung längere Zeit in Anspruch nehmen wird und keine Meldung an die PK gemacht

wurde, dann bedarf die Weiterführung der Begleitung der Zustimmung der PKRück. Es kann auch eine kostenpflichtige Dienstleistung daraus entstehen (gemäss Kapitel 3), die zwischen Arbeitgeber und Rehafirst vereinbart werden muss. Hier trägt die PKRück keine Kosten.

### 3. Kostenpflichtige Dienstleistungen

#### Zusätzliche Dienstleistungen nach Absprache

pk.tel wird grundsätzlich als kostenlose Beratungsdienstleistung angeboten, mit Ausnahme der üblichen Telefongebühren. Ohne ausdrücklichen Hinweis durch pk.tel sowie Ihr Einverständnis entstehen Ihnen keine weiteren Kosten.

pk.tel ermöglicht Ihnen aber den Zugriff auf spezifische Dienstleistungen für deren Finanzierung Sie bzw. Ihr Betrieb zuständig sind.

#### Beispiele für zusätzlicher Dienstleistungen

- Eine gezielte, regelmässige telefonische Beratung (z. B. während ein bis drei Monaten alle 14 Tage).
- Eine persönliche Beratung für einen Mitarbeiter, für den keine Arbeitsunfähigkeit vorliegt, dessen Unterstützung aus Ihrer Sicht jedoch Sinn macht (z.B. ein Coaching in der Phase nach einem Funktionswechsel oder in besonderen Stresssituationen).
- Die Beratung und Unterstützung eines ganzen Teams (z.B. in Überlastungs- oder schwierigen Teamsituationen).
- Eine externe, unabhängige Beratung gewünscht durch Sie als HR-Fachperson oder Führungskraft zu einem gesundheitlichen Thema, das Ihren Betrieb gesamthaft als besonderes Risiko betrifft (z.B. berufstypische Erkrankungen).

#### Individuelle Vereinbarung und Offerte

Das Vorgehen bezüglich kostenpflichtiger Dienstleistungen wird zwischen Ihnen und der Reintegrations-Fachperson individuell vereinbart. Sie erhalten in jedem Fall eine schriftliche Offerte für die Leistung<sup>2</sup> und bestätigen diese, bevor Kosten entstehen.

Wünschen Sie Leistungen, für deren Erbringung die Reintegrations-Fachpersonen nicht kompetent sind, werden Sie wenn immer möglich mit spezialisierten, für die entsprechende Thematik geeigneten, Spezialisten vernetzt.

---

<sup>2</sup> In der Regel kurze, präzise Angaben per E-Mail.

## 4. Benutzergruppe pk.tel

### Ansprechgruppen

- HR-Fachpersonen, in deren Zuständigkeit der Umgang mit Krankheits- und Unfallsituationen fällt
- Führungskräfte und die Geschäftsleitung
- Direkt mit der Thematik Absenzen befasste interne Fachstellen, z.B. interner Sozialdienst oder ärztlicher Dienst

### Kontaktangaben

Zur Überprüfung Ihres Anspruchs auf die kostenlose pk.tel – Beratung benötigen wir Angaben zu Ihrer Funktion, den Namen Ihres Betriebs, sowie den Namen Ihrer Pensionskasse.

### Rückruf

Kann Ihnen unser Erst-Support nicht weiterhelfen bzw. ist eine ad hoc –Verbindung zu einer Reintegrations-Fachperson nicht möglich, erhalten Sie werktags innert 36 h einen entsprechenden Rückruf.

## 5. Wer steht hinter dem Angebot?

### Finanzierung

Die Finanzierung der kostenlosen Beratung wird von der Pensionskasse, an der Ihr Arbeitgeber / Ihr Betrieb angeschlossen ist, übernommen.

### Anbieter

Die Pensionskasse hat sich zu diesem Zweck am Präventionsprogramm bei der unabhängigen Lebensversicherung PKRück angeschlossen. Mit der Umsetzung von pk.tel wurde das auf Reintegration spezialisierte unabhängige Unternehmen Rehafirst AG beauftragt. Weiterführende Angaben finden Sie auf dem Internet unter [www.pkruock.com](http://www.pkruock.com) und [www.rehafirst.ch](http://www.rehafirst.ch) sowie direkt bei pk.tel, 043 268 27 77.

## 6. Weshalb wird Ihnen pk.tel angeboten?

### Prävention als Erfolgsfaktor

Die Prävention im Betrieb sowie ein frühzeitiges Reagieren und Unterstützen bei Arbeitsunfähigkeit ist ein zentraler Erfolgsfaktor bei der Verminderung von Invaliditätsfällen und langen Absenzen. Gemäss Experten kann die Zahl der Invaliditätsfälle mit einer Kombination aus präventiven Massnahmen und Case Management im Krankheitsfall um 20 bis 30% gesenkt werden.

### Angebot für KMU

Aufgrund ihrer Grösse können sich KMU in der Regel keine eigenen, spezialisierten Fachkräfte für diese Thematik leisten. pk.tel

bietet deshalb die Möglichkeit, die internen Ressourcen (HR / Personalabteilung, Führungskräfte) bei Bedarf gezielt und frühzeitig zu unterstützen. Durch diese Ergänzung wird die Rolle der internen Prozessverantwortlichen gestärkt.

#### Gründe für pk.tel

- Die Pensionskasse und die PKRück können ihren Kunden ein innovatives Präventionsprogramm bieten und zukünftige Invaliditätsleistungen senken, wenn eine Reintegration möglich ist.
- Die Arbeitgeber profitieren von zusätzlichem, kostenlos zur Verfügung stehendem Know-how und sinkenden Kosten für Langzeitabsenzen und Invalidität.

Die Mitarbeiter erhalten, falls ein Case Management eingeleitet wird und Sie mit einer solchen Beratung einverstanden sind, eine professionelle Reintegrations-Unterstützung.

## 7. Datenschutz & Einverständnis Mitarbeiter; Beratungsanspruch & Haftungsausschluss

### Grundsatz

pk.tel setzt sich professionell und dienstleistungsorientiert dafür ein, den Service im Rahmen der geschilderten Fristen und mit aller Sorgfalt gewährleisten zu können.

### Datenschutz; Erfassung Kontaktangaben und Schutz Mitarbeiter

Wenn Sie pk.tel in Anspruch nehmen, werden Ihr Name sowie der Betrieb und die Pensionskasse im Anrufer-Journal erfasst. Dieses Journal kann von Mitarbeitenden der Rehafirst AG sowie von den für pk.tel Zuständigen der PKRück eingesehen werden. Die Daten werden keinen Dritten zugänglich gemacht.

Die Namen von Mitarbeitenden, von deren Reintegration / Arbeitsunfähigkeit oder Problemstellungen die telefonischen Beratungsgespräche handeln, werden von pk.tel nicht erfasst. Halten Sie sich bei Ihren Angaben an die Datenschutz- und Sorgfaltspflicht-Regelungen Ihres Arbeitgebers.

### Einverständnis Mitarbeiter für Case Management

Falls eine Reintegrationsunterstützung bzw. ein Case Management ausgelöst wird, muss das Einverständnis des Mitarbeiters für eine Kontaktaufnahme eingeholt werden.

### Anspruch und Haftung

Die angeschlossenen Betriebe können keinen Beratungsanspruch geltend machen.

Weder pk.tel bzw. die mit der Durchführung von pk.tel betraute Rehafirst AG noch die PKRück können für den Inhalt oder mögliche Folgen von Beratungsgesprächen haftbar gemacht werden.