

Det bliver sværere at melde sig syg

Offentlige og private virksomheder kan nu vælge at håndtere sygefravær som en professionel opgave håndteret af en ekstern partner, der har til opgave at få medarbejderen tilbage på jobbet hurtigst muligt

■ Sygefravær

AF ASTRID ELLEMO

Den gammelkendte metode med at melde sig syg til arbejdsgiveren via en telefonopringning eller en mail til receptionen, sekretæren eller chefen kan snart vise sig at være på retur.

Virksomheder som TDC Call Center Europe, Roskilde Tekniske Skole, Arriva, Kemp & Lauritzen, Microsoft, Københavns Kommune og Herlev Hospital har nemlig valgt at lægge hele eller dele af håndteringen af sygefraværet ud til den eksterne sundhedsvirksomhed, Medhelp, som tilbyder en skræddersyet løsning til nedbringelse af sygefraværet.

Sygeplejersker er klar

I praksis sygemelder en medarbejder sig til Medhelps callcenter, hvor der sidder en række sygeplejersker, som med det samme sætter gang i en aktiv behandling i form af råd og vejledning om sygdommen, så medarbejderen kan komme tilbage på jobbet hurtigst muligt. Sygeplejersken spørger, hvornår medarbejderen forventer at komme tilbage på job.

Hvis fraværet strækker sig ud over tre dage, ringer hun på tredjedagen og følger op på, om den sygemeldte har fået det bedre, og hvornår vedkommende forventer at være tilbage. Ved længerevarende sygdom følges der op på 8.- og 20. dagen efter sygemeldingen.

Ud over den løbende opfølgning samler Medhelp

data ind over sygefraværet, så virksomheden får et klart billede af årsagen til fraværperioderne. Spørgsmålet er dog, om denne type tilbud flytter grænsen for, hvor langt en arbejdsgiver må blande sig i medarbejderens privatliv?

Kan følge den enkelte

»Disse data er ikke anderledes end den almindelige, årlige lønstatistik, hvor virksomheden kan se den enkelte medarbejders sygefravær. Forskellen med Medhelp er, at arbejdsgiveren kan få indblik i, hvilke sygdomme, der florerer flest af i firmaet. Nogle faggrupper er f.eks. mere udsat for at blive syge end andre, ligesom der hver vinter kommer influenzaepidemi,« siger adm. direktør Stephan Martinussen og fortsætter.

»Vores statistikker kan også vise, at størstedelen af sygefravær for kvinder i alderen fra 30-45 skyldes, at de har mindre børn. Virksomheden kan selv vælge, hvilke parametre, der skal måles på. Rent økonomisk kan dataindsamlingen vise, om det vil være rentabelt at give medarbejderne en årlig vaccination mod influenza

frem for at have ekstra omkostninger i form af vikariering,« lyder det fra direktøren.

Han ligger selv i den lave ende på knap to pct. med hensyn til sygefravær i virksomheden. Som småbørnsforælder benytter han sig ofte selv af hurtigt at kunne få råd og vejledning fra en af sygeplejerskerne, hvis et af hans børn er sløj eller som for nylig vågner med næseblod.

Et stigende antal af Medhelps kunder har også fundet ud af at bruge callcenteret til råd om diverse småskavanker, hvor man ikke behøver vente i telefonkøen hos lægevagten.

Få statistik

Når et firma bruger Medhelp, får ledelsen adgang til en portal, hvor chefen og mellemlederne kan trække en rapport med statistikker, der viser fordelingen på sygefraværet i forhold til forskellige parametre.

Set fra medarbejderens synsvinkel er årsagen til fraværet noget meget privat, som de måske ikke altid ønsker chefen skal vide alle detaljer om.

»Medhelp har som ud-

gangspunkt tavshedspligt omkring årsagerne til sygefraværet, og det er kun, hvis medarbejderen selv ønsker at oplyse om fraværets årsag, at vi som sundhedsfagligt mellemlid kan gå ind og få disse oplysninger. Vi giver virksomheden en anonymiseret indsigt og forståelse for sygefraværet, ligesom de får en tydelig indikator på, om indsatsen mod sygefraværet har en effekt eller ej. Kunderne får et kontinuerligt fokus på andre indsatser mod sygefraværet via en ensartet sygemeldingsproces, en effektiv indsamling og analyse af data samt døgnadgang til sundhedsfaglige kompetencer året rundt, også i weekender og helligdage,« forklarer

Stephan Martinussen.

Fordelene ved Medhelp er åbenlyse for de fleste arbejdsgivere, da den tidlige sygemelding, der måske allerede er sket aftenen før eller om natten, betyder, at den følgende dags arbejde nemmere kan planlægges, når man allerede inden arbejdsdagen begynder ved, hvilke medarbejdere, der ikke møder ind på job på grund af sygdom.

Leder får luft

Ved at bruge Medhelp får mellemlederen lidt luft i de mange administrative opgaver i hverdagen. Virksomheden kan i stedet for at skulle tænke i omsorgsrelaterede baner for Hr. Hansen i stedet koncentrere sig om, hvordan de får udfyldt den tomme plads og løst opgaverne. Derefter kan de med større overskud engagere sig i medarbejderens situation.

Der er stor sandsynlighed for, at en ung mellemlider måske ikke lige kan sætte sig ind i, at en ældre medarbejder døjer med nogle forskellige skavanker, eller at den enlige småbørnsforælder igen har en barns første

sygedag. Alt det personlige tager Medhelp sig af.

At bruge en ekstern partner til at tage sig af sygefraværet nedbringer bl.a. fraværet ved, at sygeplejerskerne i deres samtaler med medarbejderne indtager en coachende rolle. De spørger ind til årsagerne, hvis medarbejderen meget ofte er syg mandag eller ofte møder sent ind fredag morgen. De kan via deres registreringer se, om det er den 10. mandag det sidste halve år, at medarbejderen har meldt sig syg – og de kan derfor give medarbejderen et råd om at gøre noget ved det, inden deres chef måske begynder at undre sig.

Gensidigt bytteforhold

Generelt ligger sygefraværet i danske virksomheder på 3-4 pct. i den lave ende og på 12-13 pct. i den høje ende – uanset størrelsen er succesraten for et firma som Medhelp afhængig af, at medarbejderne »lukker op« og lader sig coache af sygeplejerskerne. Det er et gensidigt bytteforhold, hvor arbejdsgiveren opnår en detalviden om sygefraværets



Fin vejledning

»Det har fungeret fint for mig at sygemelde sig hos Medhelp. Jeg har været igennem et par operationer på privathospital for nylig og har derfor haft brug for at ringe til Medhelp rigtig mange gange. Det er virkelig nogle søde, rare og kompetente sygeplejersker, som

giver en fin vejledning – døgnet rundt. Mit generelle indtryk er, at mine kolleger også er meget tilfredse med løsningen. Det betyder ikke så meget, om man skal sygemelde sig til den ene eller den anden,« siger Tonny Holm, serviceleder hos Glenco. asel



Medhelp hjælper virksomheder ved at overtage sygemeldingerne og hjælpe syge medarbejdere med rådgivning ved hjælp af uddannede sygeplejersker. Foto: Uffe Frandsen/Polfoto

Børsen Fakta Medhelp

Virksomheden, der er ejet af et engelsk investeringsselskab, som er storaktionær i Medhelps svenske søsterselskab med 400 ansatte, startede i Danmark i januar 2009 og har i dag 20 ansatte. Kunder hos Medhelp får adgang til oversigter over aktuelt sygefravær, fraværstatistik og analyser, rådgivning og information om opfølgning på sygemeldinger, sygefraværsprocedurer, lovpligtige fraværssamtaler, fastholdelsesplaner og mulighedserklæringer. Omsætning: Uoplyst da firmaet er i en opstartsfasen. Prisen er afhængig af antal medarbejdere omfattet af aftalen, men ligger maksimalt på 80 kr. pr. medarbejder om måneden. Der kan træffes særlige aftaler om en prøveperiode på typisk seks måneder. Læs mere på www.medhelp.dk

Børsen Fakta Sådan kan sygefravær nedbringes

90 pct. af alle sygemeldinger drejer sig om korte fraværperioder. Sygefraværet koster arbejdsgiverne ca. 22 milliarder kr. om året. På en typisk mandag morgen kommer der i gennemsnit ca. 50.000 sygemeldinger. Det er derfor i virksomheders interesse at kunne tilbyde sundhedsrelaterede ordninger, som kan nedbringe sygefraværet, som betyder besparelser og større produktivitet:

- Sundhedsforsikringer, som giver adgang til hurtig behandling på privathospitaler.
- Rabat på fitnessabonnementer eller tilbud om motion i firmaregi, f.eks. løbeklubber med fælles mål om deltagelse i store løb.
- Sund kantine med fokus på nedbringelse af hjerte-kar-sygdomme.
- Hygiejneforanstaltninger som mulighed for at desinficere hænder med i kantinen og på toiletter.
- Influenzavaccination inden vintersæsonen.
- Tilbud om rygestop-kurser.
- Tilbud om sundhedstjek med fysiologisk test, der viser kondital, BMI, kolesteroltal, blodsukker, blodtryk og fedtprocent.
- Kilde: www.velfaerdifremtiden.dk, www.firmaidraet.dk og www.lederne.dk

årsager, og medarbejderen til gengæld får en omsorgsfuld sygdomscoaching foranlediget af arbejdspladsen.

Det er et skattefrit personalegode, som de fleste kan se fordelene i, selv om det koster noget i form af en åben dialog med callcenterets sy-

geplejersker, der på lovpligtig vis fører journal over den enkelte medarbejders sygdomsforløb. Deres data rapporteres til arbejdsgiveren som sygefravær, men ikke med årsagen, som er en fortrolig oplysning.

»Vi kommer ikke med en

trylleformular, der vupti nedbringer sygefraværet - virksomheden skal selv spille med og gøre en aktiv indsats, hvor det er påkrævet. Det kræver et samarbejde mellem os og virksomheden, der skal være præget af fortrolighed og

tillid fra medarbejdernes side. Indtil videre har 98 pct. af medarbejderne, der har meldt sig syge til Medhelp, været åbne omkring årsagen til fraværet,« siger Stephan Martinussen.

astrid.ellemo@borsen.dk

Sygefraværet er faldet hos Kemp & Lauritzen

Kemp & Lauritzen er en af landets største service-, elinstallations- og entreprenørvirksomheder. De startede med Medhelp i sidste kvartal af 2009 - først i et pilotprojekt over seks måneder med et par udvalgte lokalafdelinger - og fra august 2010 med alle 1400 medarbejdere.

»Der er to årsager til, at vi har valgt at lægge håndteringen af sygefraværet ud til en ekstern partner som Medhelp. Den ene er, at vi gerne vil nedbringe vores omkostninger i forbindelse med sygefravær. Den anden er, at vi ønsker at få et forbedret overblik over, hvordan sygefraværet fordeler sig i de forskellige afdelinger,« siger Carsten Bo Knudsen, afdelingschef for Installation & Forretningsudvikling hos Kemp & Lauritzen.

I pilotprojektet faldt sygefraværet med 15 pct., og med 12 pct. da de gik i fuld skala.

Fald på over 12 procent

»Sammenligner vi 3. kvartal 2009 med samme kvartal 2010, er vi gået fra 4,1 pct. til 3,6 pct., svarende til et fald på lidt over 12 pct. Vi forventer et yderligere fald, da de mere langsigtede virkninger afledt af den firmamæssige og individuelle rådgivning også har en effekt,« siger Carsten Bo Knudsen og fortsætter.

»Vi har endvidere fået et langt bedre informationsniveau omkring sygemeldinger, en bedre mulighed for at planlægge dagens arbejde, og vi har ikke mindst fået et enkelt redskab til søgning af refusions-

penge, som tidligere kunne være en udfordring for lønningsbogholderiet.«

Medarbejderne var ikke begejstrede i begyndelsen.

»I starten oplevede vi modstand fra vores meget mandsdominerede medarbejdergruppe, som ikke umiddelbart kunne acceptere at skulle melde sig syg til en sygeplejerske. Men vores statistikker viste dog hurtigt, at 97 pct. af dem, der havde været igennem Medhelps telefonsluse, var enten tilfredse eller meget tilfredse,« fortæller Carsten Bo Knudsen.

Vil afmystificere

For at få afmystificeret sygemeldingsproceduren holdt Kemp & Lauritzen derfor et

møde, hvor elektrikerklubben kunne møde sygeplejerskerne til en uformel snak. Sygeplejerskerne har tavshedspligt, og det beroligede elektrikerne, at virksomheden intet får at vide om selve sygefraværets karakter. Enkelte medarbejdere har dog brokket sig over lang ventetid i telefonkøen, men der kan man bare indtaste sit nummer, så man kan blive ringet op.

»Medhelp er en succes hos en stor virksomhed som vores, men jeg tror umiddelbart ikke, at små virksomheder med 10-20 medarbejdere kan få så meget ud af at bruge Medhelp. I små virksomheder er loyaliteten en helt anden end i en stor virksomhed, hvor den enkelte medarbejder hurtigere kan erstattes,« siger Carsten Bo Knudsen. asel