



Reinserimento degli  
infortunati.

Ridurre le assenze.  
Evitare le rendite.  
Informazioni e consigli  
per il datore di lavoro.

# Perché è utile dedicare molta attenzione al reinserimento del collaboratore infortunato

**Reintegrare l'infortunato in azienda nel minor tempo possibile offre un beneficio a tutti gli attori, sotto ogni punto di vista: medico, sociale ed economico.**

All'incirca il 5% degli infortuni provocano l'80% dei costi assicurativi. Con il new case management la Suva concentra la propria attenzione su questi casi per assistere individualmente l'assicurato durante la riabilitazione medica e il reinserimento professionale.

Come evidenziato da alcune recenti ricerche, le probabilità che il reinserimento vada a buon fine scendono del 50% dopo sei mesi di inabilità lavorativa. Il contesto sociale e professionale ha un ruolo decisivo nel processo di guarigione. L'obiettivo del new case management è di evitare l'esito sfavorevole e l'eventuale cronicizzazione del caso.

Nonostante i progressi della medicina e il minor stress fisico indotto dalle nuove tecnologie e dall'ergonomia, la durata delle indennità giornaliere è in aumento da alcuni anni. Per contrastare questa tendenza è indispensabile

che vi sia collaborazione tra datori di lavoro, pazienti e loro familiari, medici e Suva.

Le conseguenze di un infortunio non colpiscono soltanto la persona infortunata; si ripercuotono direttamente anche sul datore di lavoro, il quale deve rimediare alla perdita di produttività e assumersi i costi indiretti dell'infortunio. Un solo giorno di assenza del lavoratore può costare centinaia di franchi e, a volte, superare anche mille franchi.

Reintegrare l'infortunato in azienda nel minor tempo possibile offre un beneficio a tutti gli attori, sotto ogni punto di vista: medico, sociale ed economico. Riprendere a lavorare in breve tempo accelera il processo di guarigione, evita di emarginare l'infortunato, abbrevia la durata dell'indennità giornaliera e riduce i costi di rendita.

## Il reinserimento in azienda

Quale apporto può dare il datore di lavoro per facilitare il reinserimento del lavoratore infortunato?

Il comportamento del datore di lavoro è determinante per il successo del reinserimento. Le esperienze acquisite dalla Suva dimostrano che vi sono tre fattori particolarmente importanti:

1. mettersi in contatto con l'infortunato subito dopo l'incidente
2. parlare con il dipendente quando fa ritorno in azienda
3. assistere il collaboratore finché si è completamente reintegrato nel processo lavorativo

Il presente opuscolo spiega come ciascun protagonista – datore di lavoro, infortunato, colleghi e familiari, medico e Suva – può contribuire perché il processo di reinserimento si concluda in modo favorevole per l'infortunato.

Illustra inoltre il comportamento più idoneo che l'azienda deve assumere nei confronti del lavoratore infortunato e presenta i supporti informativi che la Suva mette a sua disposizione per facilitarle questo compito.



**«Non trascurare il contatto personale con l'infortunato è un fattore determinante per la buona riuscita del processo di reinserimento.»**



## Il datore di lavoro

Molte volte l'assenza del collaboratore è dovuta a fattori che possiamo modificare concretamente. Vi è una correlazione significativa tra frequenza delle assenze e clima in azienda. È utile che il datore di lavoro tenga debitamente conto di questa situazione e che sia consapevole del fatto che ogni infortunio, ogni malattia e ogni assenza del lavoratore si ripercuote in modo negativo sull'andamento aziendale.

«In caso di assenza del collaboratore riflettiamo innanzi tutto sulle ragioni che gli impediscono di fare ritorno al lavoro ed esaminiamo i motivi sui quali possiamo incidere. Secondo noi, il reinserimento è compito della direzione esattamente come lo è la prevenzione degli infortuni. Ai dipendenti non sfugge di certo come il management si comporta con l'infortunato. Questo è un compito che vogliamo assolvere in modo esemplare per lanciare un segnale forte.»

È nell'interesse del datore di lavoro abbreviare l'assenza dal lavoro del dipendente perché i costi che l'azienda deve affrontare sono rilevanti. Per quanto riguarda i costi diretti, ricordia-

mo l'aumento dei premi assicurativi, l'integrazione del salario e il periodo di attesa dell'assicurazione; a questi vanno aggiunti i costi indiretti, che sono ancora maggiori.

«Non trascurare il contatto personale con l'infortunato è un fattore determinante per la buona riuscita del processo di reinserimento. Il collaboratore deve sapere che ci impegniamo al massimo per riaverlo quanto prima con noi. Il superiore diretto si preoccupa di chiamarlo o di andarlo a trovare e di informare i colleghi di lavoro che, a loro volta, fanno visita all'infortunato.»

Le tre fasi ideali sono le seguenti: al contatto personale segue il colloquio al momento del rientro in azienda e quindi l'assistenza al collaboratore fino a quando è di nuovo in grado di svolgere la sua mansione. In questo processo è utile coinvolgere anche i colleghi e i familiari dell'infortunato. Con il consenso del collaboratore si cerca di parlare anche con il medico curante. Un impegno supplementare, certo, ma che si rivela senz'altro utile e proficuo.

### Consigli per il datore di lavoro

- Contattare personalmente il dipendente infortunato nel più breve tempo possibile.
- Andare a trovarlo e discutere con lui come e quando può far ritorno al lavoro.
- Definire insieme al collaboratore le eventuali fasi del reinserimento.
- Tenere conto del contesto personale dell'infortunato.
- Notificare quanto prima possibile l'infortunio alla Suva.



**«Mi ha fatto veramente piacere ricevere la telefonata del mio capo: mi ha chiesto come stavo.»**



## L'infortunato

### Consigli per il datore di lavoro

- La presenza dell'infortunato sul lavoro è più importante del rendimento che è in grado di offrire.
- Fare in modo che possa lavorare a tempo parziale o svolgere una mansione alternativa adatta al suo stato di salute.
- Discutere insieme al dipendente le opportunità di reinserimento in azienda.
- Compilare un profilo della mansione da consegnare al medico curante.
- Contattare il medico curante dopo aver chiesto il consenso all'infortunato.

«Ho subito un grave incidente in bici e questo mi ha sconvolto perché ha buttato all'aria tutti i miei progetti e perché, all'improvviso, mi sono trovato a dover affrontare un futuro incerto. Questo senso di insicurezza è angosciante. Non sapevo se sarei guarito, quali sarebbero state le ripercussioni finanziarie per me e la mia famiglia e come avrebbe reagito il mio datore di lavoro.»

È importante che familiari, amici, colleghi di lavoro e superiore si informino subito di quello che è successo, che parlino con l'infortunato e che lo vadano a trovare.

**«Mi ha fatto veramente piacere ricevere la telefonata del mio capo: mi ha chiesto come stavo e rassicurato che ci teneva moltissimo a riavermi in azienda. Ed inoltre, per me è stato molto importante poter riprendere a lavorare gradualmente.»**

La reazione dell'azienda all'infortunio dissipa i timori dell'infortunato e della sua famiglia. Forse egli teme di per-

dere il posto di lavoro e ha paura delle possibili ripercussioni finanziarie. Il fatto di essere stato contattato dall'azienda lo incoraggia a guardare al futuro con fiducia.

**«Dopo essere uscito dall'ospedale mi è stato di grande aiuto parlare con il mio superiore diretto su come affrontare il rientro in azienda. Abbiamo stabilito con cura le modalità e i tempi per ritornare a lavorare. Entrambi eravamo dell'idea che, nel mio caso, la cosa migliore era riprendere a lavorare a tempo pieno anche se non ero in grado di rendere al cento per cento.»**



**«Mi ha colpito soprattutto la sensibilità e la concretezza con cui il datore di lavoro ha affrontato il reinserimento.»**



## La famiglia e i colleghi di lavoro

«L'incidente subito da Reto è stato uno choc per noi. Per fortuna abbiamo capito subito che non avrebbe riportato danni permanenti, anche se l'infortunio è stato abbastanza grave.»

Per la famiglia è importante constatare che il datore di lavoro interviene subito per dissipare i timori esistenziali che possono assalire i familiari dell'infortunato. Questo atteggiamento del datore di lavoro infonde sicurezza e fiducia.

«Questo atteggiamento si è rivelato una fortissima motivazione per Reto. Mi ha colpito soprattutto la sensibilità e la concretezza con cui il datore di lavoro ha affrontato il reinserimento. A Reto ha fatto molto piacere che tanti colleghi di lavoro siano venuti a trovarlo in ospedale. Ad infondergli coraggio è stata anche la flessibilità dimostrata dall'azienda per consentirgli di riprendere a lavorare gradualmente a tempo parziale oppure di svolgere una mansione alternativa adatta.»

Il rendimento che il collaboratore aveva prima dell'infortunio non va considerato come fattore primario nel processo di reintegrazione professionale. Ciò che conta di più è la sua presenza sul lavoro per reinserirlo in tempi rapidi nel processo lavorativo. Cosa che la Suva promuove concretamente.

«Abbiamo apprezzato molto che, nel caso di Reto, la Suva si sia assunta l'indennità giornaliera per tutta la durata del processo di reinserimento; e per il datore di lavoro di Reto questo è stato sicuramente un ulteriore stimolo a persistere nel suo proposito.»

### Consigli per il datore di lavoro

- Dimostrare flessibilità da parte dell'azienda è la premessa essenziale per portare avanti con successo il processo di reinserimento.
- Esaminare le opportunità di reinserimento insieme alla Suva.
- Contattare il case manager dell'agenzia Suva.



**«Sapere che si ha bisogno di noi, che non siamo superflui o semplicemente un numero che si può rimpiazzare a caso, incide in modo determinante sulla guarigione.»**



## Il medico

«Abbiamo capito che dobbiamo dedicare la massima attenzione soprattutto ai casi gravi se non vogliamo che si concludano in modo negativo. Mi spiego meglio: assistere in modo attivo riveste grande importanza specie per il paziente; ciò presuppone la collaborazione tra datore di lavoro, medico e assicurazione con il coinvolgimento dei familiari e del contesto sociale dell'infortunato.»

Offrire assistenza significa tenere debitamente conto degli eventuali problemi che possono insorgere durante il processo di reintegrazione. Concretamente, questi problemi possono essere di natura prettamente terapeutica, inclusa la profilassi della cronicizzazione, ma anche questioni legati alla situazione sul luogo di lavoro.

«Affinché il medico possa dare un contributo valido al reinserimento è importante che egli non si limiti a curare il paziente, ma che conosca anche il suo contesto personale e la situazione sul lavoro. Per giudicare correttamente l'abilità lavorativa, dobbiamo conoscere le condizioni effettive in cui il paziente si trova a lavorare. Dobbia-

mo sapere quali sono i requisiti reali che il paziente deve soddisfare sul posto di lavoro ed essere informati sul carico lavorativo che egli affronta nello svolgimento della sua mansione.»

È utile informare il medico sulle opportunità di reinserimento presenti in azienda e informarlo sulle possibili mansioni alternative che il paziente potrebbe svolgere.

Il processo di guarigione è molto più efficace e rapido se il datore di lavoro si impegna veramente per reinserire l'infortunato in azienda; esattamente il contrario avviene se il paziente resta abbandonato a sé stesso e se nessuno si interessa di lui.

«Non è ragionevole voler far coincidere la ripresa del lavoro con il lunedì. Anzi, dal punto di vista medico, può rivelarsi molto più utile far riprendere a lavorare il giovedì o il venerdì, in modo che il paziente possa riposarsi dopo una o due giornate invece di dover affrontare subito un'intera settimana di lavoro. Sotto questo aspetto condivido l'opinione della Suva.»

### Consigli per il datore di lavoro

- Offrire al medico un quadro della situazione e del carico lavorativo del paziente.
- Informare il medico su eventuali mansioni alternative o altre opportunità di reinserimento.
- Chiedere di non fare ricominciare a lavorare sempre di lunedì.



**«Interveniamo dove possiamo generare il maggior beneficio per l'assicurato.»**

## La Suva

### **Consigli per il datore di lavoro**

- Informarsi presso la competente agenzia sulle proposte della Suva.
- Impiegare il programma Sunet per gestire le assenze dal lavoro. Il CD-ROM è disponibile presso l'agenzia Suva o al sito [www.suva.ch](http://www.suva.ch) (>SuvaCare>notifica d'infortunio).
- Richiedere la consulenza dei casemanager dell'agenzia Suva per sondare le varie opportunità di reinserimento dell'infortunato e per formulare la soluzione ottimale per il singolo caso.
- Connettersi al sito [www.suva.ch](http://www.suva.ch) (>SuvaPro>gestione assenze) per informarsi su come ridurre in modo sistematico la frequenza e la durata delle assenze dovute a infortunio o malattia.

«In caso di infortunio grave è possibile migliorare significativamente la qualità dell'assistenza se si interviene tempestivamente, in modo articolato e globale. È quello che la Suva definisce «new case management», in breve NCM. Con questo modo di gestire i casi complessi ci proponiamo non solo di offrire un'ottima assistenza all'assicurato ma di sostenere al meglio anche gli altri attori coinvolti nel processo di reinserimento professionale.»

Con il NCM la Suva focalizza la propria attenzione sui casi complessi che generano la stragrande parte dei costi assicurativi. Il case manager si assume il caso quanto prima possibile e lo gestisce con l'appoggio del medico di circondario, dello specialista in responsabilità civile e di altri specialisti.

«Interveniamo dove possiamo generare il maggior beneficio per l'assicurato. Assumendosi in prima persona la gestione articolata del caso, la Suva intende prevenire l'insorgere di problemi gravi e identificare tempestivamente le eventuali difficoltà nel processo di reintegrazione per attuare senza indugi le opportune contromisure.»

Negli scorsi anni la Suva ha reso operative innumerevoli proposte a sostegno del reinserimento.

# Il new case management della Suva

**All'incirca il 5% degli infortuni provocano l'80% dei costi assicurativi. Con il new case management la Suva concentra la propria attenzione su questi casi per assistere individualmente l'assicurato durante la riabilitazione medica e il reinserimento professionale.**

Suva  
Casella postale, 6002 Lucerna  
Tel. 041 419 51 11  
[www.suva.ch](http://www.suva.ch)

**New case management**  
**Il modello della gestione dei casi Suva**