

## **«PK Tel»: Informazioni per utenti**

**Supporto alle aziende nella gestione delle assenze per motivi di salute  
(malattia o infortunio)**

### **Indice**

1. L'essenziale in breve .....	2
2. Prestazioni gratuite .....	3
3. Servizi a pagamento .....	5
4. Gruppo di utenti «PK Tel» .....	6
5. Chi c'è dietro l'offerta? .....	6
6. Perché vi viene proposto «PK Tel»?.....	6
7. Protezione dei dati e consenso della collaboratrice o del collaboratore; diritto alla consulenza ed esclusione di responsabilità.....	7

## 1. L'essenziale in breve

### Principio

«PK Tel» offre, nei giorni lavorativi, una consulenza telefonica gratuita senza appuntamento oppure tramite il modulo di registrazione online, per questioni inerenti alle assenze per motivi di salute all'interno della vostra azienda. Nel quadro della consulenza possono essere avviate misure concrete specifiche per la vostra azienda.

### Gruppi di utenti

«PK Tel» è destinato alle persone responsabili del processo di notifica di malattie o infortuni. Possono accedervi anche i quadri, la direzione, il personale HR e altri gruppi di interlocutori coinvolti nella questione delle assenze (ad es. assistenza sociale e per problemi di dipendenza).

### Procedura

In caso di incapacità lavorativa incombente o già verificatasi, riceverete informazioni e supporto immediati in merito al processo di notifica alla vostra cassa pensioni. Per qualsiasi domanda di natura sostanziale il personale esperto, specializzato in reinserimento, sarà a vostra completa disposizione in veste di interlocutore. L'obiettivo è sempre il chiarimento individuale ed efficiente della situazione o dell'incapacità lavorativa in vista del reinserimento professionale. In primo piano si pone il supporto dei responsabili del processo all'interno dell'azienda.

### Vantaggi

- È possibile beneficiare del servizio di consulenza telefonica professionale da parte del personale specializzato in reinserimento di ZURZACH Care AG ([www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration](http://www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration)) anche per situazioni in cui non si sono ancora verificate assenze prolungate.
- In caso di assenze per motivi di salute, occorre favorire il reinserimento il più rapidamente possibile attraverso un accompagnamento professionale.
- È possibile beneficiare di una gestione più efficace di complesse situazioni inerenti alla salute (sia somatiche che psichiche) e, di conseguenza, di possibilità di intervento promettenti sia per l'azienda che per il personale.

### Reperibilità telefonica o tramite il modulo di registrazione online

«PK Tel» è reperibile al numero **043 268 27 77** (tariffa di rete fissa), **dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00.**

Avete altresì la possibilità di inviare la vostra richiesta tramite il modulo. Dopo averla ricevuta, provvederemo a contattarvi entro due giorni lavorativi. **[Cliccate qui per accedere al modulo.](#)**

### Diritto

«PK Tel» è a disposizione di tutte le aziende la cui cassa pensioni abbia deciso di partecipare al programma di prevenzione di PK Rück. Per verificare il vostro diritto a beneficiare della consulenza gratuita «PK Tel», al momento del contatto, vi chiederemo di fornire le seguenti informazioni: la vostra funzione, il nome dell'azienda e quello della cassa pensioni.

## 2. Prestazioni gratuite

### Principio

«PK Tel» mette a disposizione di tutte le aziende, la cui cassa pensioni abbia deciso di partecipare al programma di prevenzione di PK Rück, le prestazioni indicate di seguito.

### 2.1 Consulenza telefonica

#### Reperibilità telefonica o tramite il modulo di registrazione online

Al numero 043 268 27 77 (tariffa di rete fissa), nei giorni lavorativi, dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00, oppure tramite il modulo di registrazione online. Dopo aver ricevuto la vostra richiesta, sarete contattati entro due giorni lavorativi. **Cliccate qui per accedere al modulo.** La consulenza può essere fornita in tedesco, francese, inglese e italiano.

#### Supporto iniziale

L'interlocutore presso «PK Tel» fornisce risposte alle domande più frequenti, ad esempio sulle procedure da seguire per una notifica rapida di casi di malattia o infortunio alla cassa pensioni (CP). Il supporto gratuito comprende anche l'invio dei moduli necessari per la notifica alla CP (in formato elettronico).

Per ulteriori domande relative alla situazione di salute specifica di una collaboratrice o di un collaboratore della vostra azienda, verrete messi in contatto con personale esperto, specializzato in reinserimento. Qualora non sia possibile mettervi immediatamente in contatto, sarete richiamati entro 36 ore.

#### Consulenza telefonica sul reinserimento

Uno/a specialista in reinserimento vi fornirà consulenza in merito alle vostre domande. La consulenza è orientata alla pratica e tiene conto delle possibili fasi successive, coinvolgendo voi, il personale HR, i/le superiori interessati/e e la collaboratrice o il collaboratore.

#### Esempi di temi sui quali una consulenza è utile

- Una collaboratrice o un collaboratore è assente da oltre due settimane lavorative e il rientro al lavoro appare a rischio a causa di problemi di salute.
- Una collaboratrice o un collaboratore si è assentato/a improvvisamente e, dalle informazioni disponibili,<sup>1</sup> appare tuttavia chiaro che ne deriverà un'assenza prolungata e che i problemi di salute giocano un ruolo importante.

---

<sup>1</sup> Si rende necessaria una consulenza soprattutto in caso di assenze con notifiche di incapacità lavorativa «fino a nuovo avviso». In tali circostanze è difficile stimarne la durata. Un'assenza più prolungata, ma chiaramente definita e giustificata, ad esempio a seguito di una frattura complessa alla gamba, richiede invece raramente, in caso di normale decorso della guarigione, una consulenza.

- Una collaboratrice risp. un collaboratore o un/a superiore vi ha segnalato problemi di salute che potrebbero mettere in discussione il futuro professionale nel ruolo attuale o comportare un rischio di invalidità, e ora desiderate una consulenza o un secondo parere sulla possibile procedura da seguire.
- In qualità di specialisti/e HR o quadri, desiderate una consulenza esterna e indipendente su una questione di salute che vi riguarda personalmente e che ritenete possa mettere in discussione il vostro futuro professionale.

## **Durata della consulenza**

La consulenza telefonica gratuita prevede di norma, per ogni richiesta, una durata compresa tra 30 e 60 minuti.

## **Fasi successive**

Durante questo periodo, il personale specializzato in reinserimento è a vostra disposizione anche per consulenze che non riguardano, o non riguardano ancora, rischi di invalidità chiaramente evidenti (ad esempio, in assenza di un'incapacità lavorativa o in situazioni in cui le cause dell'assenza sono solo in parte legate alla salute). In questo contesto, è fondamentale il collegamento con altre offerte. Riceverete, all'occorrenza, proposte sulle fasi successive con il supporto di ZURZACH Care o di altri/e specialisti/e; il finanziamento di tali servizi è a carico vostro o della vostra azienda.

## **2.2 Consulenza personale sul reinserimento e case management**

### **Requisiti**

Quando un collaboratore presenta un'incapacità lavorativa per motivi di salute da almeno due settimane, può essere avviata una consulenza personale sul reinserimento.

### **Principi**

- Senso e obiettivi di una consulenza sul reinserimento: vi è la possibilità di migliorare le prospettive di reinserimento attraverso un accompagnamento mirato? Quali sono gli obiettivi realistici e quali misure sono da considerarsi appropriate?
- Consenso della collaboratrice o del collaboratore: si procede a una consulenza diretta sul reinserimento solo previo consenso della collaboratrice o del collaboratore a tal proposito. La collaboratrice o il collaboratore ha la possibilità di farsi un'idea al riguardo durante il primo colloquio individuale.

### **Procedura**

Le fasi successive verranno concordate individualmente tra voi e il personale specializzato in reinserimento di ZURZACH Care, a seconda delle necessità. In tale contesto, occorre rispettare le disposizioni in materia di protezione dei dati (vedasi capitolo 7).

Il personale specializzato in reinserimento ha la facoltà di avviare con voi un primo colloquio. Il servizio in questione è gratuito per voi come azienda (senza che sussista un diritto legale in tal

senso); i costi sono coperti da PK Rück (previa notifica dell'incapacità lavorativa alla cassa pensioni e a PK Rück ed eventuale avvio di un case management). Se emerge che l'accompagnamento nel processo di reinserimento richiederà più tempo e non è stata effettuata alcuna notifica alla cassa pensioni, la prosecuzione del supporto richiede il consenso di PK Rück. Può anche derivarne un servizio a pagamento (secondo il capitolo 3), che deve essere concordato tra il datore di lavoro e ZURZACH Care. In questo caso, PK Rück non assume alcun costo.

### **3. Servizi a pagamento**

#### **Servizi aggiuntivi previo accordo**

«PK Tel» è offerto principalmente come servizio di consulenza gratuito, salvo le usuali tariffe telefoniche. Senza un'esplicita indicazione da parte di «PK Tel» e il vostro consenso, non vi saranno addebitati costi aggiuntivi.

Tuttavia, «PK Tel» vi consente di accedere a servizi specifici il cui finanziamento è a carico vostro o della vostra azienda.

#### **Esempi di servizi aggiuntivi**

- Consulenza telefonica mirata e regolare (ad esempio, ogni 14 giorni per un periodo da uno a tre mesi).
- Consulenza personale per una collaboratrice o un collaboratore che non presenta un'incapacità lavorativa, ma per la/il quale un supporto risulta opportuno dal vostro punto di vista (ad esempio, coaching nella fase successiva a un cambio di funzione o in situazioni particolarmente stressanti).
- Consulenza e supporto nei confronti dell'intero team (ad esempio, in caso di sovraccarico di lavoro o di situazioni difficili all'interno del team).
- Consulenza esterna e indipendente richiesta da voi, in qualità di specialista HR o quadro, in merito a una questione di salute che riguarda la vostra azienda nel suo complesso come rischio particolare (ad esempio malattie tipiche della professione).

#### **Accordo individuale e offerta**

La procedura relativa ai servizi a pagamento viene concordata individualmente tra voi e il personale specializzato in reinserimento. Riceverete in ogni caso un'offerta scritta per la prestazione<sup>2</sup>, che dovrete confermare prima dell'insorgere di eventuali costi.

Se desiderate prestazioni che esulano dalle competenze del personale specializzato in reinserimento, verrete, per quanto possibile, indirizzati a professionisti/e specializzati/e e competenti in materia.

---

<sup>2</sup> Di norma, le informazioni vengono fornite in maniera concisa e precise tramite e-mail.

## **4. Gruppo di utenti «PK Tel»**

### **Gruppi di interlocutori**

- Personale HR incaricato della gestione di situazioni legate a malattie e infortuni
- Quadri e direzione
- Servizi interni direttamente coinvolti nella gestione delle assenze, ad esempio il servizio sociale interno o il servizio medico

### **Dati di contatto**

Per verificare il vostro diritto a beneficiare della consulenza gratuita «PK Tel», avremo bisogno delle seguenti informazioni: la vostra funzione, il nome della vostra azienda e quello della vostra cassa pensioni.

### **Richiamata**

Qualora il nostro supporto iniziale non sia sufficiente o non sia possibile mettervi subito in contatto con il personale specializzato in reinserimento, sarete richiamati entro 36 ore nei giorni lavorativi.

## **5. Chi c'è dietro l'offerta?**

### **Finanziamento**

Il finanziamento della consulenza gratuita è coperto dalla cassa pensioni a cui è affiliato/a il vostro datore di lavoro / la vostra azienda.

### **Fornitore**

A tal fine, la cassa pensioni si è affiliata al programma di prevenzione presso l'indipendente PK Rück Lebensversicherungsgesellschaft. Per l'attuazione di «PK Tel» è stata incaricata l'azienda indipendente ZURZACH Care AG, specializzata in reinserimento. Ulteriori informazioni sono disponibili online all'indirizzo [www.pkrueck.com](http://www.pkrueck.com) e [www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration](http://www.zurzachcare.ch/zuerich-reintegration), nonché direttamente presso «PK Tel» (tel. 043 268 27 77).

## **6. Perché vi viene proposto «PK Tel»?**

### **Prevenzione come elemento chiave**

La prevenzione in azienda, insieme a un intervento e a un supporto tempestivi in caso di incapacità lavorativa, rappresenta un elemento chiave per ridurre i casi di invalidità e le assenze prolungate. Secondo gli/le esperti/e, il numero di casi di invalidità può essere ridotto del 20–30% grazie a una combinazione di misure preventive e case management in caso di malattia.

### **Offerta per le PMI**

A causa delle loro dimensioni, le PMI spesso non dispongono di personale specializzato in questo ambito. «PK Tel» offre quindi la possibilità di supportare in modo mirato e tempestivo le risorse interne (HR / divisione del personale, quadri), ove necessario. Con questa integrazione viene rafforzato il ruolo dei/delle responsabili dei processi interni.

### **Motivi per scegliere «PK Tel»**

«PK Tel» si impegna a fornire un servizio professionale e orientato alla qualità, garantendo l'assistenza nei tempi previsti e con la massima cura.

## **7. Protezione dei dati e consenso della collaboratrice o del collaboratore; diritto alla consulenza ed esclusione di responsabilità**

### **Principio**

«PK Tel» si impegna a fornire un servizio professionale e orientato alla qualità, garantendo l'assistenza nei tempi previsti e con la massima cura.

### **Protezione dei dati; raccolta dei dati di contatto e tutela del personale**

Se utilizzate «PK Tel», il vostro nome, quello dell'azienda e della cassa pensioni vengono registrati nei sistemi di gestione delle chiamate e dei contatti. Questi registri possono essere consultati dal personale di ZURZACH Care AG e dai/dalle responsabili di «PK Tel» presso PK Rück. I dati non saranno resi accessibili a terzi.

I nomi delle collaboratrici e dei collaboratori oggetto delle consulenze (in relazione a reinserimento, incapacità lavorativa o altre problematiche) non vengono registrati da «PK Tel». Nel fornire i vostri dati, siete tenuti a rispettare le normative in materia di protezione dei dati e gli obblighi di diligenza previsti dal vostro datore di lavoro.

### **Consenso della collaboratrice o del collaboratore al case management**

Qualora venga attivato un supporto al reinserimento o un case management, è necessario ottenere il consenso della collaboratrice o del collaboratore interessata/o prima di avviare qualsiasi contatto.

### **Diritto e responsabilità**

Le aziende affiliate non possono rivendicare un diritto alla consulenza.

Né «PK Tel», né Zurzach Care AG, incaricata dell'erogazione del servizio, né PK Rück possono essere ritenute responsabili del contenuto o di eventuali conseguenze derivanti dai colloqui di consulenza.