

Betreuer Profil

Eine neue Herausforderung mit flexibler Arbeitsleistung stellt sich bei der Aufgabe eines Betreuers von Synaps Care AG.

Das nachstehende Anforderungs- und Leistungsprofil soll einerseits über die gewünschten Fähigkeiten und Eigenschaften der Person wie auch über die auszuführenden Betreuungsarbeiten bei Synaps eine Übersicht geben. Diese gibt dem Bewerber die Möglichkeit, eine erste Triage für eine Bewerbung bei Synaps Care AG vornehmen zu können.

1. Synaps Care AG

(Ziel und Zweck der Dienstleistung)

Synaps ist ein Dienstleistungs- und Beratungsunternehmen, das den Menschen und dessen langfristige Arbeitsfähigkeit in den Mittelpunkt stellt.

Synaps kümmert sich um arbeitsunfähige Mitarbeitende und begleitet sie zurück zum Arbeitsplatz.

Ziel der Unternehmenstätigkeit ist das Generieren von Mehrwert durch Reduktion von Absenztagen der Belegschaft unserer Kunden.

Wir unterstützen mit unseren Dienstleistungen öffentliche und private Organisationen sowie Unternehmen aller Branchen. Wir agieren zielgerichtet, unter Berücksichtigung unserer Unabhängigkeit sowie humaner, ethischer und ökonomischer Aspekte.

Im Zentrum unseres Handelns steht der erkrankte oder verunfallte Mitarbeitende.

Als verlängerter Arm des Arbeitgebers begleiten wir seine Mitarbeitenden in der Absenzphase durch Betreuung, Beratung und Unterstützung, mit dem Ziel, den Genesungsprozess optimal zu gestalten. Der Mitarbeitende soll rasch möglichst wieder gesund und motiviert an den Arbeitsplatz zurückkehren.

Weiter begleiten wir Mitarbeitende und Arbeitgeber bei der Lösung von innerbetrieblichen Problemen, die bei der Absenzenbetreuung thematisiert wurden.

2. Kern der Synaps-Dienstleistung

(Was ist Ziel/Zweck der Betreuungsarbeit)

Wie kann ein Unternehmen funktionieren, wenn ihre Mitarbeitenden krank sind? Diese Frage haben sich unsere Mandanten auch gestellt. Um die Gesundheit und Motivation der Mitarbeitenden zu verbessern, haben unsere Mandanten sich entschlossen, zusammen mit Synaps eine aktive Betreuung der erkrankten und verunfallten Mitarbeitenden aufzubauen.

3. Wie läuft eine Mitarbeiter-Betreuung ab

(Prozess der Betreuungsarbeit)

Synaps übernimmt die Koordination zwischen ihren Mandanten (Arbeitgeber), den Mitarbeitenden, Ärzten und anderen Sozialpartnern für alle Themen im Bereich Absenzen-Management sowie die entsprechende Abwicklung.

Synaps betreut die arbeitsunfähigen Mitarbeitenden ihrer Mandanten und versucht, die Genesung und Rückkehr zum Arbeitsplatz zu erleichtern. Das Wohl des Mitarbeitenden und dessen langfristige Arbeitsfähigkeit stehen dabei im Mittelpunkt. Synaps kümmert sich rund um die Uhr um die arbeitsunfähigen Mitarbeitenden und begleitet sie zurück an den Arbeitsplatz.

Synaps wird von ihren Mandanten und vom Mitarbeitenden beauftragt, ist aber nicht weisungsgebunden. Dank dem Vertrauen von beiden Seiten – nämlich seitens des Arbeitgebers wie auch des Mitarbeitenden – kann Synaps spezifischer auf die Bedürfnisse der erkrankten und verunfallten Mitarbeitenden eingehen und einwirken, ohne dabei aber deren Privatsphäre zu verletzen. Im Gegenteil ist die Persönlichkeit jedes Mitarbeitenden durch die unabhängige Betreuung viel besser geschützt. Sind die Mitarbeitenden in einer Notsituation, brauchen Sie Rat und Hilfe, haben sie einen Unfall oder eine Krankheit, wissen sie nicht weiter – so rufen sie die Synaps-Hotline (0800 79 62 77) zu jeder Tages und Nachtzeit an.

4. **Welche Arbeiten hat der Betreuer auszuführen** (Telefonische-, persönliche- und administrative Arbeiten)

Gemäss dem Betreuer-Prozess und den entsprechenden Absenzenarten hat der Betreuer drei verschiedene Hauptaufgaben zu erfüllen:

1. Betreuungsgespräche via Telefon in drei Phasen.
 - A Erstes Gespräch bei Schadenfall-Eintritt
Aufgrund der Absenkmeldung und des Betreuerauftrags vom Care-Management wird das Gespräch (gemäss Vorgabe- und Unterstützungsdrehbuch) mit dem erkrankten oder verunfallten Mitarbeiter aufgenommen.
 - B Allgemeine Betreuergespräche während dem Schadenfall
Je nach Länge des Schadenfalls wird periodisch das Gespräch mit dem Mitarbeitenden/Patienten aufgenommen und geführt.
 - C Abschlussgespräch kurz vor Wiederaufnahme der Arbeit
Kurz vor Rückkehr an den Arbeitsplatz wird nochmals das Rückkehrgespräch mit dem Mitarbeitenden geführt, die Rückkehrmeldung an den Arbeitgeber abgeschickt und der Schadenfall im Synaps Daten-Managementsystem (SDMS) abgeschlossen.
2. Kommunikation mit dem SDMS-System
Konsultation der Daten über die entsprechende Person vor Inangriffnahme der Betreuung, Erfassen des Betreuergesprächs sowie Terminierung von Nachfass-Aktivitäten und Abschlusseingabe des Schadenfalls.

5. **Einsatzablauf** (Ablauf und Arten von Absenzfällen)

Je nach Wunsch und Abmachung der Zusammenarbeit kann der Einsatz fest, auf Pikett, sporadisch, flexibel und/oder auf Abruf organisiert werden. Minimal wird der Betreuer nach Bedarf kontaktiert und kann den Auftrag je nach Einsatzplan annehmen oder ablehnen.

Der Einsatz erfolgt im Auftragsverhältnis und basiert auf einem zeitlich vordefinierten Einsatz-Commitment. Es stehen grundsätzlich drei verschiedene Zusammenarbeits-Varianten – tageweise, wochenweise oder monatlich – zur Verfügung, Der Betreuer steht Synaps im Normalfall für eine Einsatzdauer von 1,5 und 3,0 Stunden pro Tag für Betreuungsgespräche zur Verfügung.

Die Schadenfälle werden am Tag der Auftragserteilung zwischen 10.00 und 12.00 Uhr telefonisch aufgenommen. Je nach Art, Dringlichkeit und Dauer des Schadenfalls müssen an Folgetagen weitere Gespräche bis zur Arbeitsfähigkeit und Rückkehr zur Arbeit geführt werden:

- Alpha-Schadenfällen (1–4 Tage Absenzenlänge)
- Beta-Schadenfällen (5 – 10 Tage Absenzenlänge)
- Gamma-Schadenfällen: (11 – 20 Tage Absenzenlänge)
- Delta-Schadenfälle: (>20 Tage Absenzenlänge)

6. Wie und wann muss der Betreuer zur Verfügung stehen (Zeitlicher Einsatz und Verfügbarkeit)

Im Normalfall werden Teams gebildet, die den Mitarbeitern unserer Mandanten bei Abwesenheiten zur Verfügung stehen. So kann sichergestellt werden, dass Erkrankte meist mit denselben Betreuungspersonen Kontakt haben und so ein Vertrauensverhältnis zwischen Betreuung und Mitarbeiter gebildet werden kann. Für diese Teams sind Anstellungen mit „weekly“- und „monthly“-Einsatz gefragt.

Sporadischer-Einsatz "**Spontan**"

Der Betreuer wird bei Bedarf spontan angefragt und je nach Verfügbarkeit Schadenfälle vom Care-Management zugeteilt.

Tages-Einsatz "**Daily**"

Der Betreuer steht an vordefinierten Tagen als Betreuer zur Verfügung und bearbeitet jeweils an diesen Tagen, die vom Care-Management zugeteilten Schadenfälle.

Wochen-Einsatz "**Weekly**" (mit Wochenende)

Der Betreuer steht an vordefinierten Arbeits-/Kalenderwochen fest als Betreuer zur Verfügung und erhält in dieser Woche vom Care-Management entsprechende Schadenfälle.

Fester Einsatz "**Monthly**"

Der Betreuer steht an vordefinierten Monaten als Betreuer fest zur Verfügung und bearbeitet in diesem Monat die vom Care-Management zugeteilten Schadenfälle.

7. Charakterliche Eigenschaften (Welche menschlichen Voraussetzungen sind gefragt?)

Es sind die menschlichen Fähigkeiten (Empathie), die für diese Aufgabe verlangt wird und zwar:

im Verhalten:

- einfühlsam
- extrovertiert
- geduldig
- tolerant
- offen
- fröhlich
- unkompliziert
- kann zuhören

als Person:

- zuverlässig
- vertrauensvoll
- ausgeglichen
- zurückhaltend
- integer
- kommunikativ
- menschenfreundlich
- ist verschwiegen

8. Fähigkeiten

(Zu was bin ich fähig und was mach ich auch gerne?)

- Lebenserfahrung;
Ich verfüge über Erfahrungen im Umgang mit Menschen aus dem Geschäftsleben oder aus der Erziehung.
- Kommunikation;
Ich kann empfangen und senden, d.h. ich höre den Menschen gerne zu und kann mich mit Ihnen gewinnend und diplomatisch unterhalten.
- Interesse an Menschen;
Menschen und deren Schicksale interessieren mich und lassen mich nicht kalt.
- Persönlichkeit;
Ich bin in der Ausstrahlung, im Auftreten und im Umgang einer Person, die allgemein positiv und bejahend wahrgenommen wird.
- Stimme und Sprache;
Meine Stimme, mein Dialekt und meine Formulierungen sind am Telefon eher weich, wohlklingend und angenehm.
- Beta-Typ;
Ich bin ein Team-Mensch, fühle mich wohl unter Menschen, diskutiere gerne Probleme und suche meist den Konsens.
- Ethik und Toleranz;
Ich sehe und suche grundsätzlich in jedem Menschen das Gute und nehme Rücksicht soweit dies meine Persönlichkeit nicht verletzt und demütigt.
- Rhetorik;
Ich bin sprachlich gewandt, kann mich verständlich und präzise ausdrücken sowie stufengerecht anpassen.
- Wenn möglich kann ich in zwei Fremdsprachen kommunizieren.

9. Technische Voraussetzungen

(Umfeld, damit ich auch von zu Hause arbeiten kann)

Jeder Betreuer ist mittels einer gesicherten Zugangsberechtigung am Synaps-Datenmanagement-System SDMS angeschlossen. Der Zugang zum SDMS erfolgt über den persönlichen Rechner (PC oder Laptop) oder über einen von Synaps zur Verfügung gestellten Laptop, sodass der Betreuer. Der Betreuer hat sicherzustellen, dass er eine entsprechende Internetverbindung zur Verfügung hat.

Für die nötigen zu führenden Telefonate wird dem Betreuer auf seinem Handy ein Synaps-App installiert, über welcher er mit einer Synaps-Fixnetznummer telefonieren kann.

Lachen, 2020