

# EAP wird immer beliebter

## Senkung des Krankenstands durch intelligente Programme der Mitarbeiterunterstützung

*Blickt man auf die Studien zu den krankheitsbedingten Fehlzeiten im Beruf, zeichnet sich seit Jahren eine eindeutige Tendenz ab: Psychische Belastungen verursachen inzwischen die längsten Fehlzeiten im Job und sind der häufigste Grund für die Frührente. Ein Trend, der darauf reagiert, ist das gestiegene Interesse deutscher Firmen an Employee Assistance Programs. Denn diese externen Mitarbeiterunterstützungsprogramme setzen genau bei den Ursachen für die psychischen Belastungen an und schaffen vor allem Entlastung bei Stress, Sorgen und Alltagsproblemen für alle Mitarbeiter eines Unternehmens.*

In der OTHEB-Mitarbeiterberatung in Kiel klingelt die für Anrufer kostenlose M.U.T.\*-Hotline. Sofort ist ein Berater zur Stelle, der sich in den nächsten 10 bis 60 Minuten den Anliegen des Anrufers widmet. Inhalt des Gesprächs kann jetzt nahezu alles sein: an die Berater werden nicht nur ernsthafte psychische Belastungssituationen in Beruf oder Familie herangetragen, sondern auch einfache Anfragen wie etwa jene zu Kinderbetreuungsgesuchen. Die Experten am Telefon sind Teil eines klinischen Teams aus Psychologen, Pädagogen, Erziehungsberatern oder Coaches, das durch weitere Spezialisten wie Juristen oder Schuldnerberater ergänzt wird. Was in den USA seit Jahrzehnten zur Organisationskultur mittelständischer und Großunternehmen gehört, findet auch in den letzten Jahren zunehmend seinen Platz im betrieblichen Gesundheitsmanagement deutscher Firmen – das Employee Assistance Program (EAP).

Bei einem EAP handelt es sich um einen 24-Stunden-Service, das ein Unternehmen seinen Mitarbeitern und deren Familienangehörigen kostenlos zur Verfügung stellt. Das Telefon bietet eine professionelle und anonyme Beratung für private, emotionale und sachliche Fragen und Sorgen sowie arbeitsbezogene Schwierigkeiten. Die Dauer der Beratung richtet sich nach den individuellen Problemen und variiert von meist ein bis zwei Telefonaten bei einfachen Informationsanfragen bis hin zu kontinuierlichen Beratungsprozessen wie etwa bei Mobbing, schweren Erkrankungen oder Diagnosen des Mitarbeiters. Ergänzt wird dieses Angebot durch weitere Unterstützungsmöglichkeiten. Dort, wo die telefonische Beratung an Grenzen gerät, können Beratungen am Wohnort des Anrufers innerhalb kürzester Zeit organisiert werden.

Der Vorteil des Programms liegt für die Mitarbeiter vor allem darin, sich schnell, anonym und jederzeit an eine professionelle und neutrale Beratung für ihr Anliegen richten zu können. Der Griff zum Telefon fällt dabei vielen leichter als der Gang in etablierte Institutionen. Angst, versagt zu haben oder entdeckt zu werden, sind die Gründe dafür, gerade die klassischen Beratungsstellen im ersten Schritt nicht aufzusuchen. Zudem halten sich ernste Probleme nicht an Öffnungszeiten. Der Service setzt in solchen Fällen aber auch auf die Vernetzung mit beispielsweise betriebspsychologischen oder sozialen Diensten der Firma.

Aber auch der Arbeitgeber profitiert von einer Einrichtung eines EAPs. In den letzten 14 Jahren ist die Häufigkeit der psychischen Erkrankungen in Deutschland um 80% angestiegen. Jeder vierte Arbeitnehmer leidet bereits an den Folgen von Stress, Zeitmangel, Druck und der Bewältigung seines beruflichen wie privaten Alltags. Überdies verursachen gerade die psychischen Erkrankungen die längsten Fehlzeiten im Job. Und das bedeutet für den Arbeitgeber vor allem Kosten. Der Ausfall eines Mitarbeiters, die Leistungsminderung, Fehlerhäufung oder gar der Weggang eines Mitarbeiters sind starke

Kostentreiber. Mit der Einführung eines EAPs kann der Krankenstands um durchschnittlich 2,6 Tage pro Mitarbeiter gesenkt werden, so eine Studie der „Confederation of British Industry“. In weiteren Studien konnten darüber hinaus positive Effekte auf die Leistungsfähigkeit und Produktivität von Mitarbeitern nachgewiesen werden. Ein großes Krankenhaus in Deutschland machte den Test und beobachtete ein Jahr lang die Einführung ihres OTHEB-EAPs und verglich die Krankenstände zwischen den Abteilungen mit und ohne Unterstützungsprogramm. Der krankheitsbedingte Ausfall von Mitarbeitern verringerte sich um mehr als 20 % in den Abteilungen, in denen die OTHEB-Dienstleistung implementiert wurde.

Somit profitieren Mitarbeiter und Unternehmen gleichermaßen vom Mehrwert eines EAPs – einer Investition, die sich für beide Seiten auszahlt.

\*M.U.T. = Mitarbeiterunterstützungstelefon

### STANDBESTANDTEILE EINES EAP

- Assessment and Referral, d.h. Bestandsaufnahme und Verweisung. Letzteres bedeutet, dass der EAP-Provider den Klienten zur Lösung seines Problems an einen entsprechenden Kooperationspartner verweist.
- Face-to-Face-Beratung
- Telefonische Beratung / Helpline / Callcenter
- Case-Management (sichert die Qualität der Beratungsleistung und sorgt bei komplexeren Fragestellungen für eine sinnvolle Koordinierung verschiedener Maßnahmen)
- Krisenintervention
- Evaluation
- Implementierung und Kontaktpflege
- Berichterstattung an die Unternehmen

Quelle: Employee Assistance European Forum (EAFF)

BEATE GÖRCKE  
Head of Marketing & Finance  
OTHEB GmbH  
E-Mail: BGoercke@otheb.de  
Tel.: 0431 / 99075 - 0

