

Arbeitszufriedenheit

Fehlzeiten

Psychotherapie

Burnout

Beratung

EAP - Employee Assistance Programs

Psychische Gesundheit von Mitarbeitern mit Beratungsprogrammen fördern

Eine Checkliste der Bundespsychotherapeutenkammer

Die psychische Gesundheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern spielt für Unternehmen eine immer größere Rolle. Psychische Beschwerden und Krisen beeinträchtigen die Leistungsfähigkeit und Motivation der Mitarbeiter – unabhängig von den möglichen Ursachen. Unternehmen stehen vor der Herausforderung, Fehlzeiten und Leistungseinschränkungen der Mitarbeiter aufgrund von psychischen Störungen zu vermeiden oder zu begrenzen. Dabei sollten sich insbesondere aus psychischen Krisen und Beschwerden, von denen fast jeder im Laufe seines Lebens betroffen ist, keine behandlungsbedürftigen Krankheiten entwickeln. Deshalb ist es entscheidend, Unterstützungsbedarf früh zu erkennen und den Mitarbeitern schnell und zielgerichtet Hilfen anzubieten.

Immer mehr Unternehmen bedienen sich externer Dienstleister, um die psychische Gesundheit ihrer Mitarbeiter zu fördern. Die Bundespsychotherapeutenkammer hat diese Checkliste entwickelt, um den Unternehmen dabei zu helfen, aus der Vielzahl der Anbieter die qualitativ besten Angebote auszuwählen.

Mitarbeiterberatungsprogramme allgemein

Mitarbeiterberatungsprogramme (engl.: Employee Assistance Programs; EAP) dienen dazu, Betriebsangehörige individuell bei arbeitsplatzbezogenen oder privaten Problemen zu beraten. Dazu werden meist externe Dienstleister beauftragt. Die Programme umfassen Leistungen, die telefonisch, per Internet oder im direkten, persönlichen Kontakt angeboten werden.

Mitarbeiterberatungsprogramme zur Förderung der psychischen Gesundheit

Typische Beratungsanlässe sind sowohl private Sorgen wie zum Beispiel Familien-, Partnerschafts- oder finanzielle Probleme, Suchtprobleme als auch Probleme am Arbeitsplatz wie zum Beispiel Konflikte mit Kollegen und Vorgesetzten oder das Gefühl des „Ausgebranntseins“. Daraus können sich unter bestimmten Bedingungen psychische Beeinträchtigungen oder Erkrankungen entwickeln. Manchmal sind psychische Beschwerden unmittelbarer Beratungsanlass, manchmal werden sie erst im Rahmen der Beratung zum Thema. In beiden Fällen sollte im Interesse von Mitarbeitern und Unternehmen zügig geklärt werden, ob sich aus den psychischen Belastungen bereits eine psychische Erkrankung entwickelt hat, die behandelt werden sollte.

Ob eine psychische Erkrankung vorliegt und welche weiteren Maßnahmen erforderlich sind, kann verlässlich nur ein Psychotherapeut oder Facharzt feststellen. Da Versicherte in der Regel monatelang auf einen Termin beim niedergelassenen Psychotherapeuten oder Facharzt warten müssen, beauftragen insbesondere kleine und mittlere Unternehmen externe EAP-Anbieter, die sich verpflichten, erheblich schneller eine Beratung anzubieten. Da es keine Qualitätsstandards für diese externen Dienstleister gibt, ist darauf zu achten, dass diese die allgemein anerkannten Qualitätsstandards im deutschen Gesundheitswesen erfüllen.

Gesundheitsleistungen müssen nicht unbedingt vom EAP-Anbieter selbst angeboten werden. Es gibt beispielsweise auch Kooperationsverträge zwischen Betrieben, Krankenkassen, Psychotherapeuten und Ärzten, in denen die Steuerung zum Beispiel vom Betriebsarzt ausgeht und Krankenkassen für gezielte Interventionen in Vorleistung treten.

Solche Kooperationsverträge sind in Deutschland allerdings noch eine Seltenheit. Das Angebot an EAP-Anbietern ist dagegen groß. Wenn ein Unternehmen dabei den geeigneten Anbieter sucht, sollte es bei Auftragsausschreibung und -vergabe auf eine Reihe von Qualitätskriterien achten. Dann kann es gelingen, die Mitarbeiter durch richtige Beratung und gegebenenfalls Behandlungsempfehlungen rasch individuell zu unterstützen.

BPTK-Checkliste für die Auftragsvergabe

- Welche Qualifikationen haben die Berater des EAP, Anzeichen einer möglichen psychischen Störung wahrzunehmen und mit dem Ratsuchenden im Gespräch anzusprechen?
- Erfolgt die diagnostische Abklärung in dem Fall, dass ein Verdacht auf eine psychische Erkrankung vorliegt, ohne Verzögerung durch qualifizierte Fachärzte, Psychologische Psychotherapeuten oder Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten?
- Ist gewährleistet, dass Mitarbeiter innerhalb von maximal drei Wochen Zugang zu qualifizierter Diagnostik erhalten?
- Werden weitergehende Beratungsleistungen, Präventionsangebote, geleitete Selbsthilfeprogramme oder Kontakte zu Selbsthilfegruppen angeboten oder vermittelt, wenn die Diagnostik ohne krankheitswertigen Befund bleibt, der betroffene Mitarbeiter aber deutliche Erkrankungsrisiken zeigt?
- Wird der Mitarbeiter bei einer psychischen Erkrankung dabei unterstützt, dass eine zeitnahe angemessene Behandlung erfolgen kann:
 - in Abhängigkeit von Art und Schwere der Erkrankung: psychotherapeutische Krisen-/Kurzintervention, Einzel- oder Gruppenpsychotherapie, gegebenenfalls medikamentöse Unterstützung
 - durch einen qualifizierten Behandler (das heißt durch einen Psychotherapeuten oder entsprechend qualifizierten Facharzt)?
- Werden und, falls ja, wie werden die Leistungen der medizinischen, beruflichen und betrieblichen Rehabilitation koordiniert?
- Erfolgt die Koordination der Leistungen durch Personal, das für den Umgang mit psychisch kranken Mitarbeitern qualifiziert ist?
- Ist der Anbieter am Unternehmenssitz, am Standort der Betriebsstätte beziehungsweise in den von ihm abgedeckten Regionen Teil eines Netzwerks mit Leistungserbringern aus dem Gesundheitswesen?
- Welche Maßnahmen zur Akzeptanz des Angebotes bei den Mitarbeitern bietet der EAP-Dienstleister an (Informationsveranstaltungen und -medien, Erreichbarkeit, Hinweis auf strenge Vertraulichkeit)?

- Welche Dienstleistungen unterstützen den Arbeitgeber bei seinen gesetzlichen Verpflichtungen (Fürsorge, Gefährdungsbeurteilung):
 - Ist die Zusammenarbeit zwischen externen Dienstleistungsanbietern und Unternehmensverantwortlichen gegebenenfalls unter Einbezug des Betriebsarztes geregelt?
 - Wie werden die bestehenden betrieblichen Dienste wie betriebsärztliche Betreuung oder betriebliche Sozialberatung einbezogen?
 - Wie werden die EAP-Leistungen für den Arbeitgeber dokumentiert – unter Wahrung von Schweigepflicht der Leistungserbringer und Anonymität der Mitarbeiter?
 - Werden auf Basis der erbrachten Dienstleistungen Empfehlungen für betriebliche Maßnahmen zur Förderung der psychischen Gesundheit und für Verbesserungen etwa in Bezug auf Führungsarbeit, Arbeitsorganisation und Qualifikationsanforderungen regelmäßig abgeleitet?

Diese Kriterien prüfen die Struktur- und Prozessqualität von EAP-Angeboten. Bei Beachtung der Qualitätsmerkmale ist zu erwarten, dass die externen Beratungsprogramme positive Effekte erzielen, die über subjektive Berichte (zum Beispiel erhöhtes Wohlbefinden, höhere Arbeitszufriedenheit/Motivation) hinausgehen, und auch betriebswirtschaftliche Kennzahlen (zum Beispiel Ausfallzeiten und Leistungen) verbessern.

Prävention psychischer Erkrankungen: Was Unternehmen sonst noch tun können

Neben der direkten Unterstützung psychisch belasteter oder erkrankter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Unternehmen eine Reihe weiterer Maßnahmen zur Förderung der psychischen Gesundheit ergreifen. Dazu zählen verhaltensbezogene Angebote wie Stressbewältigungstrainings, Trainings der individuellen psychischen Widerstandsfähigkeit („Resilienz“) und Informationen zum Thema „Psychische Gesundheit“ für die Belegschaft. Dazu gehören auch verhältnisbezogene Maßnahmen wie die Identifikation arbeits- und organisationsbedingter psychischer Belastungsfaktoren, die Schulung von Führungskräften im Umgang mit psychisch belasteten Mitarbeitern und die Integration der psychischen Gesundheit als Thema in der Personal- und Organisationsentwicklung.

Impressum

HERAUSGEBER

Bundespsychotherapeutenkammer
Klosterstraße 64, 10179 Berlin
www.bptk.de

DRUCK

Buch- & Offsetdruckerei
H. Heenemann GmbH & Co. KG, Berlin

STAND

Juni 2012