

Der Nutzen des EAP liegt vor allem in der Sekundärprävention



Zugunsten der besseren Lesbarkeit wurde im Text auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Personenbegriffe verzichtet und die männliche Form angeführt. Gemeint und angesprochen sind natürlich immer beide Geschlechter in gleicher Form.

Die Bekanntheit der Externen Mitarbeiterberatung EAP (Employee Assistance Program) hat in Deutschland in den letzten Jahren stark zugenommen. Immer mehr Unternehmen wollen mit einem EAP die stressbedingten Leistungseinbußen und Gesundheitsrisiken ihrer Beschäftigten reduzieren. Mit der wachsenden Marktakzeptanz tauchen zahlreiche neue Anbieter auf und mit ihnen die wesentliche Frage: „Was ist ein gutes EAP?“

So haben drei Initiatoren - EuPD Research Sustainable Management, INSITE-Interventions GmbH und ICAS Deutschland GmbH - mit der Gründung des „Deutschen EAP Forums“ eine EAP-Qualitäts- und Nutzenoffensive gestartet. Es wurden bereits mehrere Befragungen und Workshops mit BGM-Spezialisten bzw. -Verantwortlichen durchgeführt, um gemeinsam Qualitäts- und Nutzenstandards zu entwickeln. Diese sollen interessierten Unternehmen helfen, Qualität und Nutzen der Dienstleistung zu erkennen und zu beurteilen.

Die drei Präventionsstufen

ICAS begründet Qualität und Nutzen eines EAP im **unternehmenssystemischen Ansatz**, d.h. vor allem in der frühen Prävention. Dabei liegt das Ziel in der Reduzierung von Stress und stressbedingten psychischen Erkrankungen, um so die Leistungsfähigkeit, das Wohlbefinden und die Gesundheit der Mitarbeiter zu erhalten, verbessern oder gar zu steigern. Diese hohe Zielsetzung verlangt drei Präventionsstufen:

Der unternehmenssystemische Ansatz

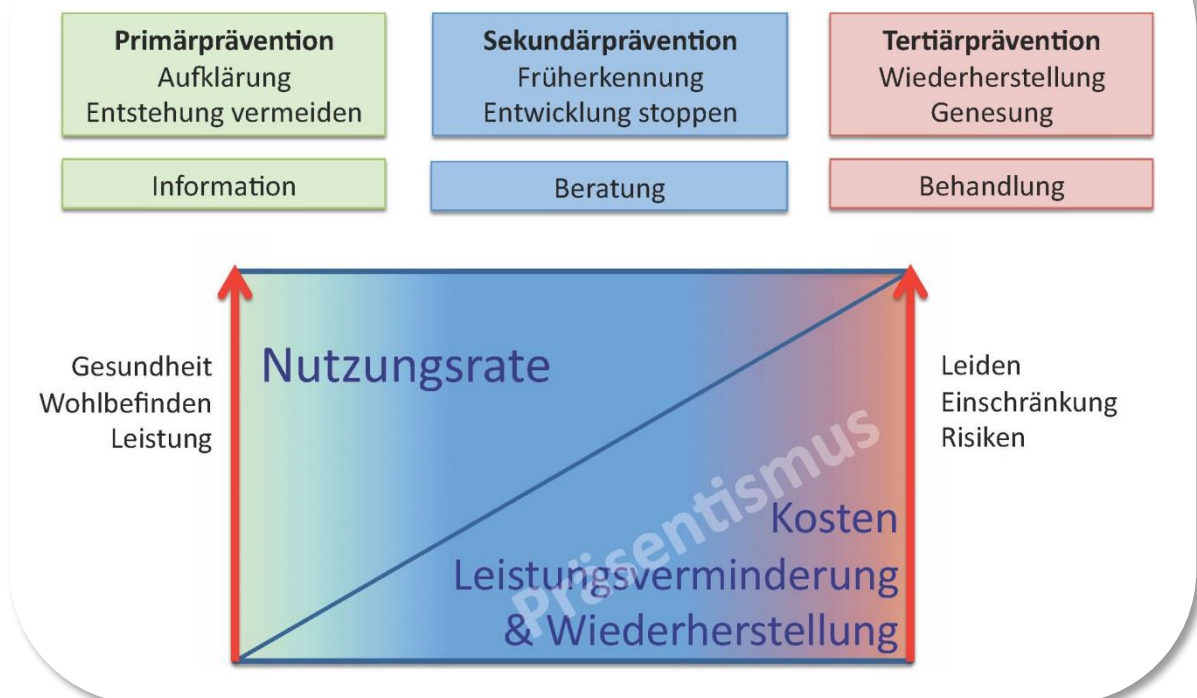


Abb.1: Je früher die EAP-Dienste in Anspruch genommen werden, und je höher die Nutzung ist, desto geringer ist das Risiko für Präsentismus und persönliche Einschränkungen wie beeinträchtigte Gesundheit und vermindertes Leistungsvermögen der Mitarbeitenden. Für das Unternehmen bringt die höhere Nutzungsrate eine Produktivitätssteigerung und Kostensenkung.

1. Stufe

Bei der **Primärprävention** geht es um die Identifikation von sich abzeichnenden Fehlzuständen und Risiken im Unternehmen, um diese mit kollektiven Maßnahmen zu reduzieren. Sie umfasst Aktionen, die sich an alle Mitarbeiter oder einzelne Gruppen richten, z.B. Seminare, Artikel auf Flyern oder im Intranet mit dem Ziel, das Bewusstsein für gesundheitsrelevante Themen wie Resilienz, Zeitmanagement, Burnout, Work-Life-Balance, gesundes Führen usw. zu erhöhen.

2. Stufe

In der **Sekundärprävention** sollen bereits bestehende, negative Verläufe frühzeitig erkannt und gestoppt werden, um somit der zeit- und kostenaufwendigen Tertiärprävention vorzubeugen. Die Sekundärprävention beinhaltet entlastende Maßnahmen bei persönlichen und arbeitsbezogenen Anliegen, die ein Risiko für die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit darstellen. Diese Risiken beginnen bereits bei alltäglichen, für sich genommen relativ wenig belastenden Anliegen, die aber in ihrer Summe und als Zusatzbelastung ein erheblicher Stressfaktor sind. Deswegen ist die Beratung zu lebenspraktischen und rechtlichen Fragen ein wichtiger Bestandteil einer wirksamen Sekundärprävention.

Mitarbeitern, die vom Angebot der Sekundärprävention profitieren würden, sieht man die Belastung und das verminderte Leistungsvermögen meist nicht an. Daher ist für den Erfolg der Sekundärprävention die **Selbstverantwortung** entscheidend. Mitarbeiter müssen selbst handeln, um stressbedingte Risiken zu reduzieren. Allerdings ist die Sekundärprävention nur erfolgreich, wenn der Zugang zu Unterstützungsangeboten niederschwellig, hoch professionell und absolut vertraulich ist.

3. Stufe

Der Übergang von der Sekundärprävention in die **Tertiärprävention** ist fließend. Hier geht es bereits um Krankheitszustände mit stark reduzierter Leistungsfähigkeit, bzw. drohende oder bereits eingetretene Arbeitsunfähigkeit. Die meisten Fälle, die im Sinne der Tertiärprävention eine Behandlung benötigen, hätten die Unterstützungsangebote der Sekundärprävention nutzen sollen, um emotionale und psychische Leiden zu vermeiden.

Ein EAP wirkt auf allen drei Präventionsstufen. Mit den Erfahrungen und dem Wissen aus den Beratungen in der Sekundär- und Tertiärprävention besitzen EAP-Anbieter eine große Kompetenz in den für die **Primärprävention** wichtigen Themen. Mit der anonymisierten Auswertung der Statistik über die EAP-Nutzung durch die Mitarbeiter der Kundenunternehmen können außerdem für die jeweilige Organisation spezifische Problembereiche erkannt und Handlungsbedarf aufgezeigt werden, um die Bedingungen für Leistung und Wohlbefinden zu verbessern. Durch das Anbieten von entsprechenden maßgeschneiderten Workshops, Kurzvorträgen, Informationsveranstaltungen, aber auch Informationen auf geeigneten Medien (Broschüre, App, Website, Intranet) kann im Unternehmen Stress verursachenden und krank machenden Belastungen gezielt vorgebeugt werden.

In der **Sekundärprävention** findet die Beratung der Mitarbeiter meist telefonisch statt. Das EAP bietet den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich von Fachberatern (Psychologen, Psychotherapeuten, Rechtsanwälten und Sozialberatern) rund um die Uhr über Belastungen in allen Lebensbereichen kostenlos beraten zu lassen. Auch deren engste Angehörige können das EAP im gleichen Rahmen nutzen. Das EAP kann auf Wunsch auch anonym genutzt werden. Sämtliche Informationen werden stets vertraulich behandelt und auf die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien wird größtes Wert gelegt. Die Kosten für die Dienstleistung werden vom Arbeitgeber getragen und deren Nutzung ist für die Mitarbeiter freiwillig.

In der **Tertiärprävention** liegt die Aufgabe eines EAP darin, den emotional und psychisch angeschlagenen Mitarbeitern eine sofortige - in der Regel persönliche - Beratung anzubieten. Dies umfasst in erster Linie einen zeit- und ortsnahen Termin bei einem Psychotherapeuten, der eine weitere, vertiefte und persönliche Abklärung durchführt und, sofern indiziert, dem Klienten eine Krisenberatung oder Kurzzeittherapie anbietet. Bei einem schwereren, längerfristigen Fall wird die Überleitung zu einer von der Krankenkasse bzw. Versicherung übernommenen Behandlung organisiert.

Erfahrung aus der Praxis

Viele Unternehmen bieten ihren Mitarbeitern bereits ein breites Angebot an Unterstützungsdienstleistungen im Bereich betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) an. Andere befinden sich noch in der Entwicklungs- oder Einführungsphase von gesundheitsfördernden Maßnahmen. Die meisten BGM Konzepte und Lösungen beinhalten in erster Linie Angebote und Maßnahmen zur Primär- und Tertiärprävention. Die Tertiärprävention ist aus Tradition ein Schwergewicht, denn sie hat ihre Wurzeln in der altbewährten betrieblichen Sozialberatung, die Behandlungen in Form von persönlichen, im Betrieb stattfindenden Gesprächen zu Problemen wie beispielsweise Sucht oder finanzielle Nöte anbietet. Bei diesen traditionellen BGM-Ansätzen kommt die Sekundärprävention häufig zu kurz oder fehlt sogar vollends.

Ein EAP ist in der Lage, die Lücke zwischen Primär- und Sekundärprävention zu schließen, denn die Sekundärprävention ist seit je her der zentrale Wirkungsbereich des EAP. Anliegen der Sekundärprävention lassen sich besser mit einer Telefonberatung lösen. Sie bietet in Wirkung und Nutzen – wie die Erfahrung und viele Studien (z.B. Rosenfield 1997, Simon et al 2004, Reese 2000, Schneider 2000, Masi et Freeman 2000, Reese, Conoley et Brossart 2011) zeigen - viele Vorteile gegenüber persönlichen Beratungsgesprächen unter vier Augen. Sie erfordert einerseits einen wesentlich geringeren Aufwand und senkt außerdem die Hemmschwelle für die Inanspruchnahme der Beratung erheblich. Viele Anliegen der Sekundärprävention sind nicht so schwerwiegend, dass ein Sitzungstermin bei einem Psychotherapeuten oder Coach als eine verhältnismäßige Maßnahme erscheint.

EAP-Dienstleistungen in Form der externen Mitarbeiterberatung gibt es in den USA bereits seit über 35 Jahren und die Erfahrung zeigt, dass 50% bis über 70% der Mitarbeiter, die ihren EAP-Dienstleister kontaktierten, ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitsleistung wieder steigern konnten (z.B. Riedel & Attridge 2000, Attridge 2001 & 2003, ICAS International 2003, FGI Client Survey FGI Toronto 2004). Ein EAP ist demzufolge zusätzlich eine wirksame Lösung, um Präsentismus zu reduzieren. Leiden, Sorgen und Probleme erzeugen geistige Abwesenheit, verminderte Konzentrationsfähigkeit und Stress, wodurch bei der Arbeit anwesende Mitarbeiter ihre Leistung nur reduziert erbringen können. Solche Anliegen und Symptome können bereits in ihrem frühen Stadium schnell und wirkungsvoll mit der EAP-Beratung gelöst werden, bevor Präsentismus entstehen kann.

Was das EAP für die Sekundärprävention bedeutet, wird durch eine Telefon- und Online-Befragung des EuPD Research Sustainable Management belegt. Von September bis Dezember 2014 wurden 205 Gesundheitsmanager aus ganz Deutschland u.a. befragt, ob die Aufgabe eines EAP bei der Informationsvermittlung, der Beratung oder der Behandlung von Stress verursachenden Belastungen und stressbedingten psychischen Leiden liege. 195 Fragebogen konnten ausgewertet werden und das Ergebnis war eindeutig: Eine große Mehrheit der Befragten sah die Beratungsfunktion eines EAP als wichtigste Aufgabe (die gesamte 62-seitige Umfrage kann kostenlos auf <http://www.eapforum.de> heruntergeladen werden).

Dient EAP der Information, Beratung und oder Behandlung über Risiken und Indikationen?

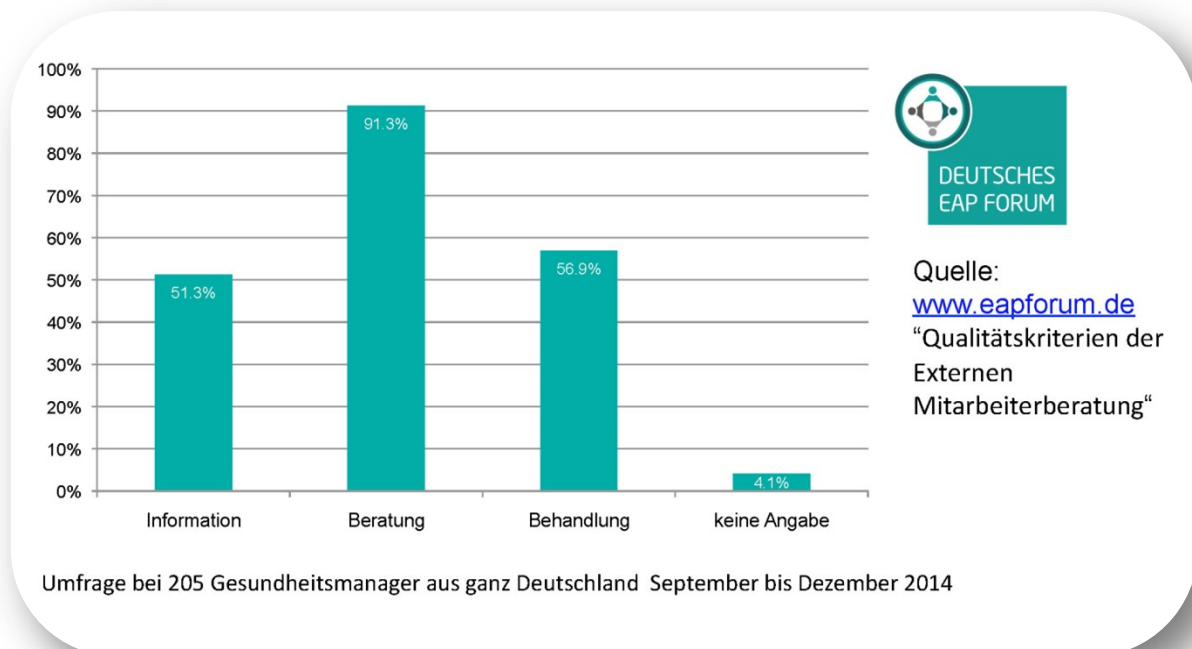


Abb. 2: Auch in den Unternehmen wird die Bedeutung des EAP für die Sekundärprävention erkannt.

Aus dem Modell des unternehmenssystemischen Ansatzes (siehe Abb. 1) wird ersichtlich, dass der Wirkungsgrad eines EAP auf der 2. Präventionsstufe stark mit der Nutzungsrate zusammenhängt (Anteil der Mitarbeiter, die die EAP-Dienste nutzen). Je mehr offengebliebene Fragen, Probleme, Sorgen und Leiden frühzeitig angesprochen und gelöst werden, desto weniger entstehen überproportional zunehmende Folgekosten aufgrund gesundheitlicher Probleme, Leistungsverminderungen und langwierigen Genesungsprozessen.

Höhere Nutzungsraten lassen sich im Wesentlichen durch folgende Qualitäts- und Nutzenmerkmale erreichen:

1. Beratungsangebote zu einer großen Bandbreite von wichtigen, arbeitsbezogenen, privaten, praktischen und emotionalen Themen.
2. Optimale Einführung des EAP und kontinuierliche Kommunikationsmaßnahmen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades und des Vertrauens - vor allem durch den EAP-Anbieter.
3. Leicht zugängliches und niederschwelliges Angebot dank kostenfreier Nutzung der EAP-Dienste für die Mitarbeiter und telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr.
4. Absolute Vertraulichkeit sowie die Möglichkeit, die EAP-Dienste anonym zu nutzen - garantiert durch strenge Datenschutz- und Datensicherheitsrichtlinien.
5. Hoher Nutzen und hohe Zufriedenheit durch die ziel- und lösungsorientierte, kompetente Beratung zu allen wichtigen Themen, die die Mitarbeiter belasten können.

Ein besonderes Merkmal des EAP bilden die anonymisierten und kommentierten Statistiken als periodische Tätigkeitsberichte für die Kundenunternehmen. Sie zeigen unter anderem die Themenschwerpunkte der EAP-Nutzung auf und beinhalten nützliche Benchmark-Vergleiche. Mit einer höheren Nutzungsrate können Kundenunternehmen dann besser erkennen, wo Handlungsbedarf besteht und gezielte Maßnahmen ergreifen, um Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Produktivität der Mitarbeiter zu verbessern. Die Umfrage bei den 205 Gesundheitsmanagern (n=195) zeigte, dass folgende Inhalte eines Tätigkeitsberichtes mit abnehmender Relevanz gewünscht werden (sehr hohe Relevanz =1, keine Relevanz = 5).

Inhalt eines EAP Tätigkeitsberichtes

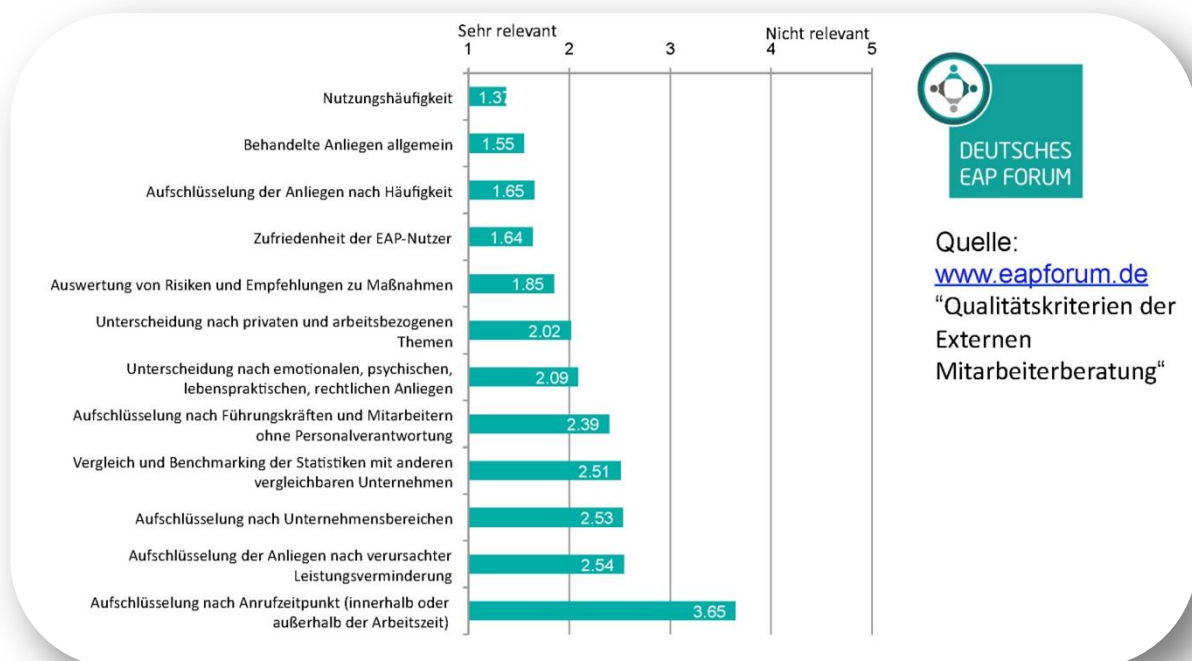


Abb. 3: Der Nutzen eines EAP zeigt sich sehr konkret in den Tätigkeitsberichten, die für die Kundenunternehmen periodisch erstellt werden.

Nutzungsrate als wichtiges Qualitätsmerkmal

Wie hoch sollte die Nutzungsrate eines EAP sein, damit die Sekundärprävention optimal funktioniert? In der Umfrage der 205 Gesundheitsmanager gaben 60% der Befragten eine Nutzungsrate von 5% oder weniger an. Wenn man diese Nutzungsraten z.B. mit der Jahresprävalenz (Anteil der Menschen in Deutschland, die an einem Leiden während eines Jahres betroffen sind) von ca. 33% für psychischen Störungen oder von 70% für Stress bei Erwerbstätigen vergleicht, so dürften Nutzungsraten von mehr als 5% sinnvoll sein und demzufolge als wichtiges Qualitätsmerkmal eines EAP verstanden werden. Die Erfahrung zeigt, dass die Nutzungsrate bei einem Kundenunternehmen mit der Zeit häufig steigt. Bekanntheitsgrad und erlebter Nutzen steigern das Vertrauen in die EAP-Dienste, wodurch die Nutzungsrate für ein volles EAP (Unterstützung bei sowohl privaten wie arbeitsbezogenen Anliegen zu emotionalen, psychischen, lebenspraktischen und rechtlichen Themen) nach einigen Jahren meistens über 10% liegt.

Als Unternehmen eine möglichst tiefe Nutzungsrate anzustreben, im Glauben dies bewiese eine niedrigere Stressbelastung der Mitarbeiter, ist somit gänzlich falsch. Höhere Nutzungsraten werden vor allem in Unternehmen erreicht, die ein offenes und angstfreies Betriebsklima genießen und für deren oberste Führung die Erhaltung und Förderung der Gesundheit der Beschäftigten ein wichtiges Anliegen ist. Aber auch EAP-Anbieter können in Versuchung geraten, Nutzungsraten möglichst tief zu halten. Mit tiefen Nutzungsraten können sie einen höheren Profit pro Kundenunternehmen erwirtschaften, oder gar Mitbewerber preislich unterbieten. Doch leider geschieht dies zu Lasten von Nutzen und Qualität eines EAP. Sobald die Benutzung unter ein akzeptables Niveau sinkt, stellen Unternehmen den Service ab, weil dann das Preis-/Leistungs-Verhältnis die Investition nicht mehr rechtfertigt.

Jahres-Prävalenz in Deutschland

- **Psychische Störungen** ¹⁾ ca. 33%
Depression, Burnout,
Angststörungen, Sucht, etc.
- **Stress bei Erwerbstätigen** ²⁾ ca. 70%
Beruf (47%), hohe Ansprüche an sich selbst (41%), private Konflikte (34%),
Krankheit eines Nahestehenden (32%),
Geldsorgen (27%), Haushalt (23%),
Kindererziehung und -betreuung (22%), etc.

1) Hans-Ulrich Wittchen & Frank Jacobi Die Epidemiologie psychischer Störungen in Deutschland (2012)

2) TK-Studie zur Stresslage der Nation (2013)

Abb. 4: Wegen der hohen Jahres-Prävalenzen von Stressbelastungen und stressbedingten psychischen Störungen und Krankheiten ist auch die Höhe der Nutzungsrate ein wichtiges Qualitätsmerkmal eines EAP.

Zum Unternehmen

ICAS Deutschland GmbH ist Mitgründer des „Deutschen EAP Forums“. Ihr Ziel: gemeinsam mit zahlreichen Unternehmen Qualitätsstandards zu entwickeln, die die Erfordernisse des Marktes und die Expertise der Fachleute zusammenbringen.

ICAS bietet seit 1987 erfolgreich Externe Mitarbeiterberatung EAP an und ist heute als einer der führenden Anbieter in der ganzen Welt tätig. ICAS ist vor allem auf die Reduzierung von Stress verursachende Belastungen und stressbedingten psychischen Erkrankungen spezialisiert, damit die Leistungsfähigkeit, das Wohlbefindens und die Gesundheit der Mitarbeitenden erhalten, verbessert bzw. gesteigert werden. Weltweit unterstützt ICAS ca. 4,5 Millionen Mitarbeitende und deren Familienangehörige in über 2'000 Unternehmen.



Zum Autor

Stefan Boëthius, Ph.D.
Gesellschafter

Stefan Boëthius ist seit über 15 Jahren als Inhaber von ICAS tätig. Als promovierter Betriebswirt mit langjähriger Erfahrung als Unternehmer sowie als niedergelassener Psychotherapeut und -analytiker sieht er es als seine Berufung, die psychische Gesundheit im Unternehmen zu fördern.

Kontakt

ICAS Deutschland GmbH
Hansaallee 22 | D-60322 Frankfurt am Main
Tel. +49 69 663 77 980 | Fax +49 69 663 77 981
Email info@icas-eap.com | www.icas-eap.com

© Stefan Boëthius, ICAS Deutschland GmbH, Oktober 2015