



DEUTSCHES
EAP FORUM



Qualitätskriterien der Externen Mitarbeiterberatung



Die Initiatoren



Stefan Boëthius
ICAS Deutschland GmbH

„Qualitativ hochwertige EAPs gehören zu jedem wirkungsvollen BGM, weil sie die psychische Gesundheit der Mitarbeiter unterstützen und darüber hinaus die Leistungsfähigkeit erhalten und verbessern.“



Kerstin Wenge
EuPD Research
Sustainable Management
GmbH



Dr. Hansjörg Becker
INSITE Interventions
GmbH

Agenda

- Qualitätsmodell EAP des Deutschen EAP Forums
- Qualitätskriterien des Employee Assistance Program
- Bewertung eigenes EAP und Benchmark
- Ausblick Deutsches EAP Forum



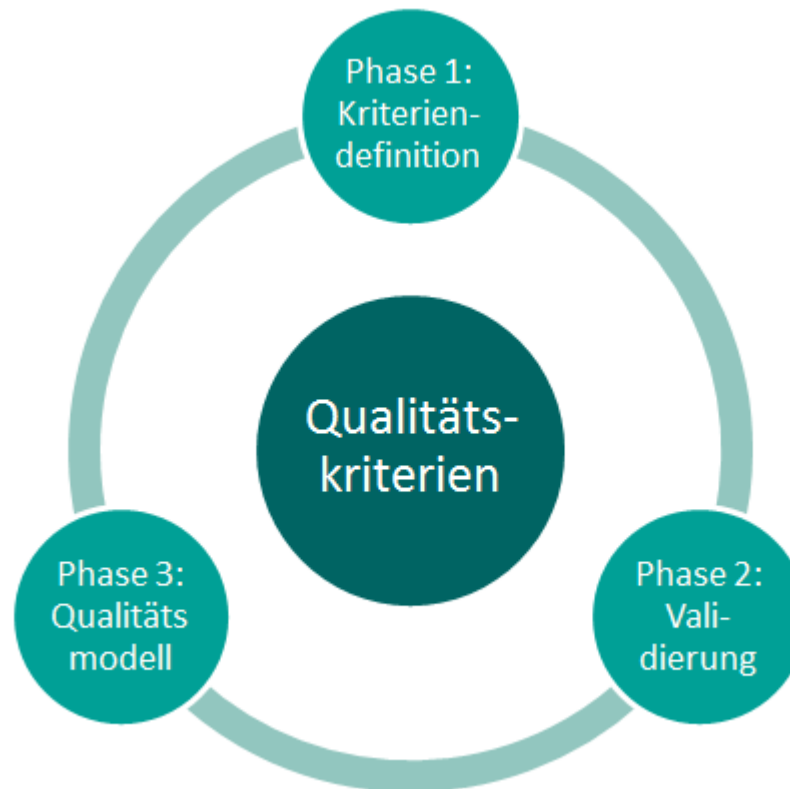
DEUTSCHES
EAP FORUM

A. Qualitätsmodell EAP des Deutschen EAP Forums



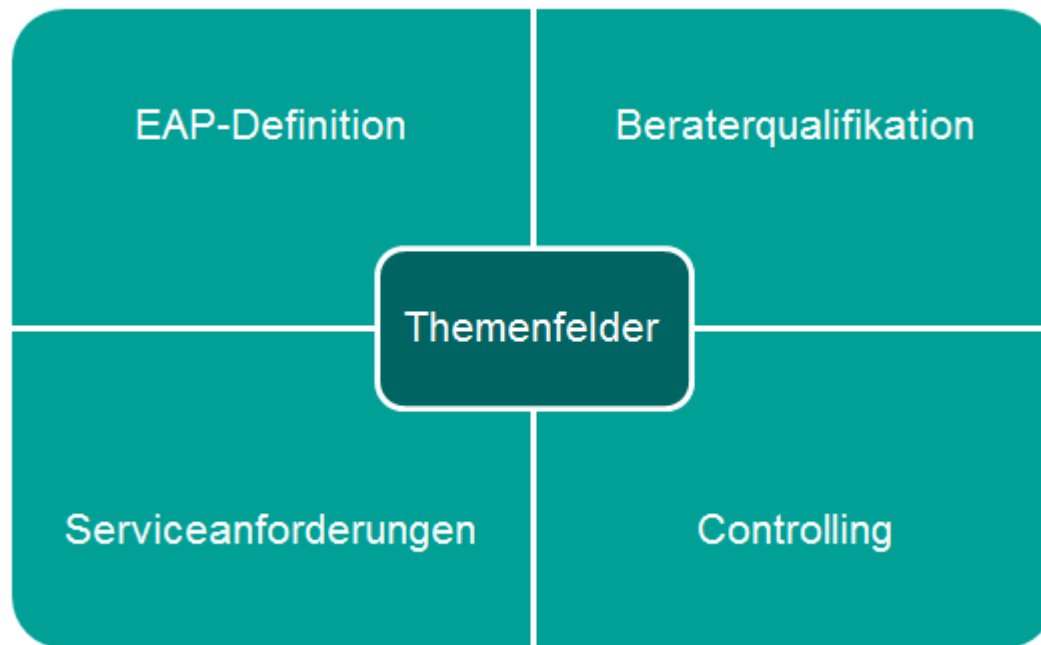
A. Qualitätsmodell zur EAP-Studie

Um die Qualitätskriterien zum EAP zu erheben wurde ein mehrstufiges Studiendesgin entwickelt, welches auf folgendem Qualitätsmodell beruht:



A. Leitfaden für EAP-Experteninterviews

Im Rahmen der Experteninterviews wurden zu vier Themenfeldern insgesamt 18 Fragen gestellt. Ziel war es, an Hand der Antworten Forschungsfragen zu formulieren und diese im Rahmen eines Workshops zur Diskussion stellen zu können.



A. Auswertung der Studie

Im Rahmen eines Workshops wurden die Ergebnisse der Studie mit Gesundheitsmanagern erneut diskutiert.

Ergebnisse:

- **Qualitätskriterien, die auf dem Qualitätsmodell beruhen und durch Wissenschaft und Praxis validiert sind**
- **Kriterien für Gesundheitsmanager zur Überprüfung des eigenen EAPs**
- **Kriterien für EAP-Dienstleister aus ganz Deutschland als Richtlinie für ihr eigenes Angebot**
- **Grundlage für das Deutsche EAP Forum**



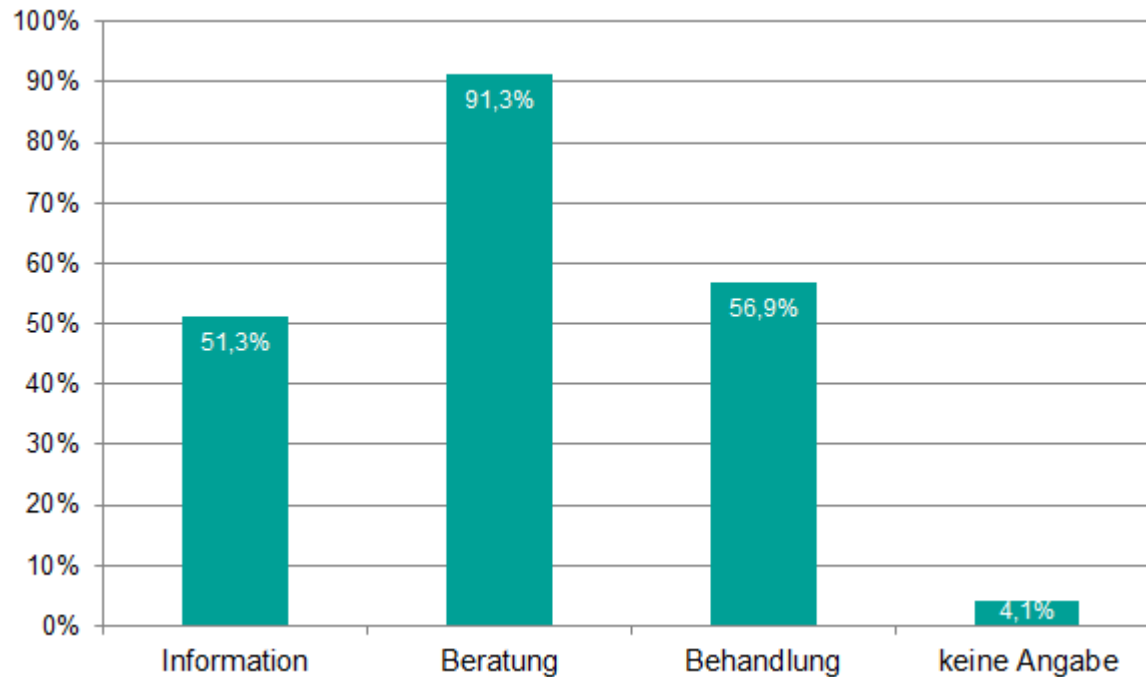
DEUTSCHES
EAP FORUM

B. Qualitätskriterien



B. Ziele EAP

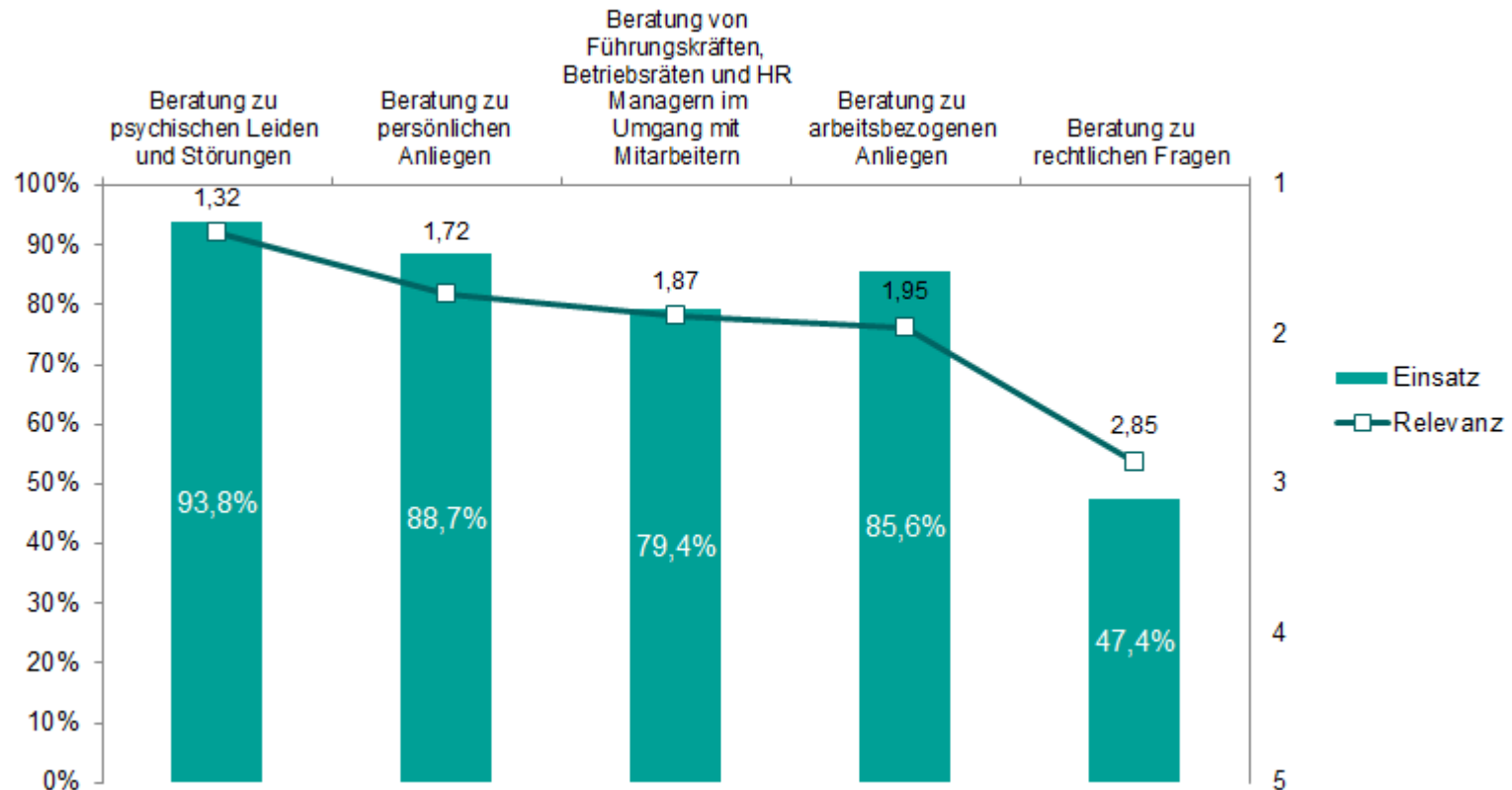
Kernziele des EAPs sind die Reduzierung von stressbedingten Erkrankungen, die Erhaltung sowie Steigerung der Leistungsfähigkeit und die Verbesserung des Wohlbefindens.



„Ansprechpartner für Problemstellung, innerhalb und außerhalb des betrieblichen Kontextes unter Wahrung der Anonymität.“

B. Aufgabe EAP

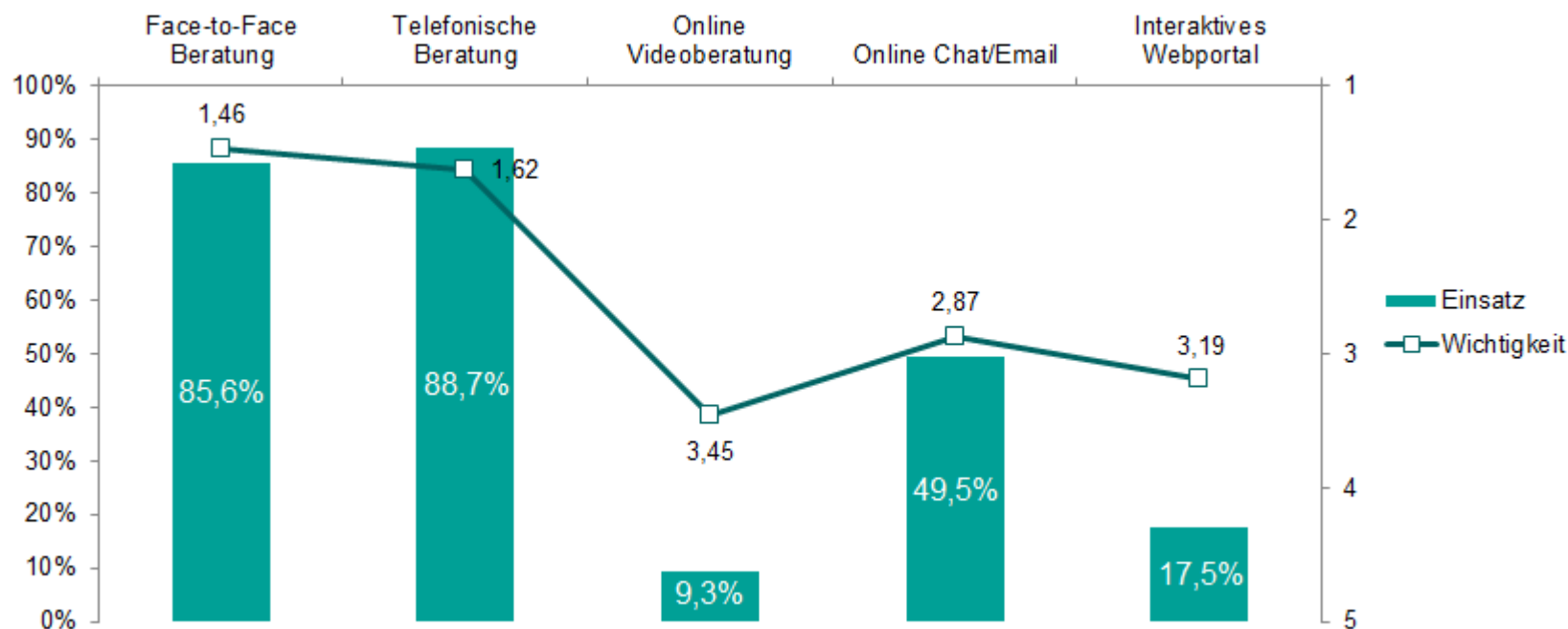
Die Kernaufgaben umfassen die Hilfestellung bei psychosozialen Faktoren und die Beratung von Führungskräften.



B. Art der Beratung

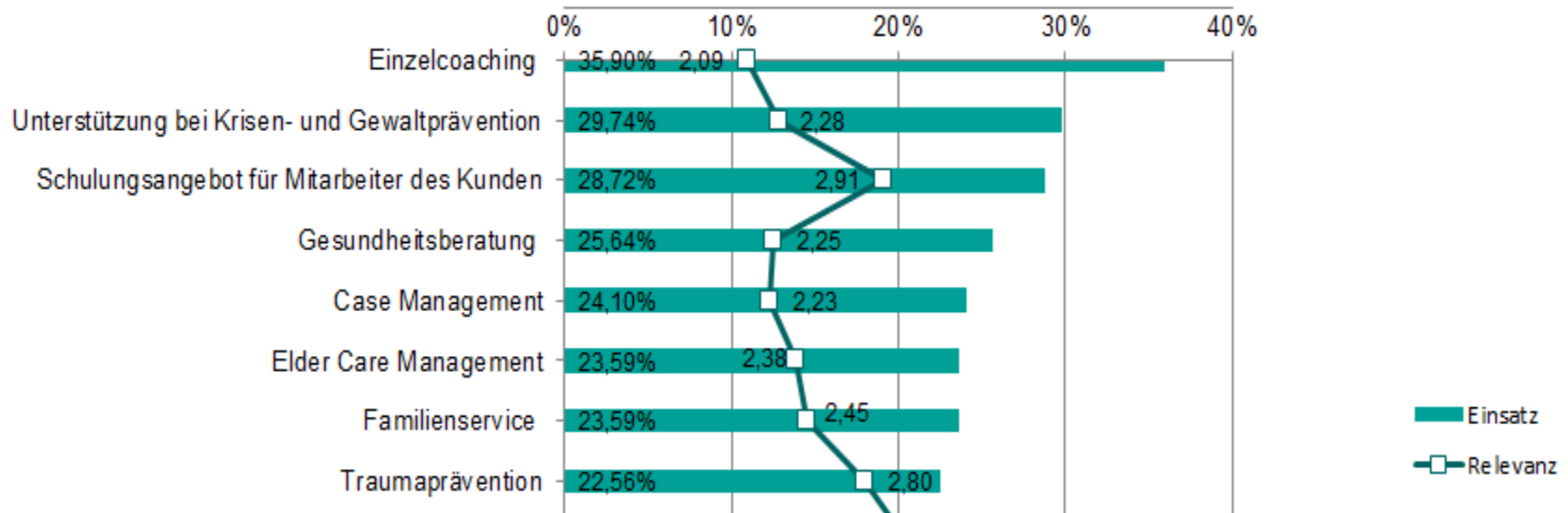
Ein qualitativ hochwertiger EAP-Dienstleister bietet sowohl eine **Direktberatung**, als auch eine **Vermittlung** an.

Eine Kombination von **Telefonberatung** und **Face-to-Face** ist ein zwingendes Qualitätskriterium.



B. Ausrichtung

Sowohl die **rechtliche Beratung**, als auch **Coaching**, **Case Management**, **Gesundheitsberatung** und **Elder Care Management** sind relevante zusätzliche Serviceleistungen des EAP-Dienstleister.

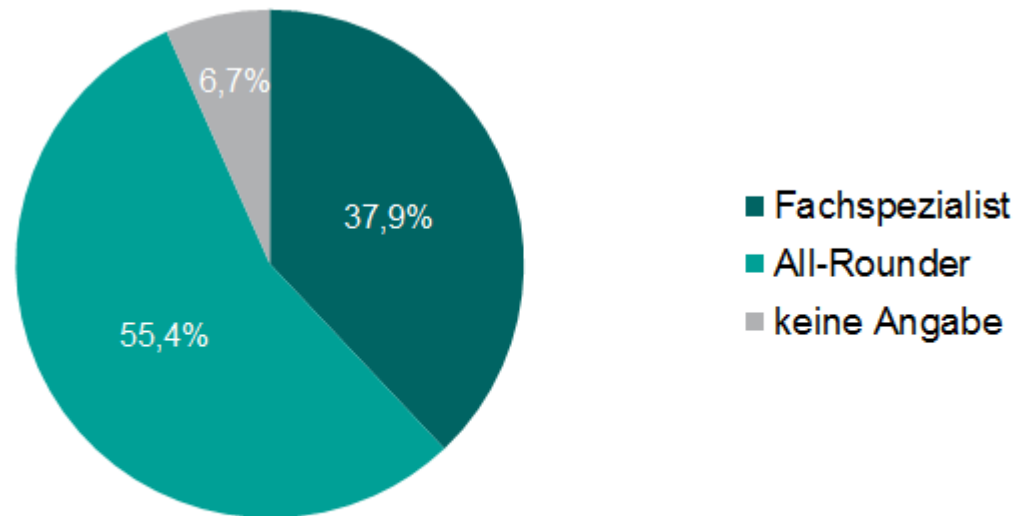


B. Qualifikation

Im Hinblick auf die **Beraterqualifikationen** sollte jeder EAP-Dienstleister im Kern **Allrounder** anbieten und ferner auch **fachspezifische Experten** haben.

195 Teilnehmer
wurden befragt:

Würden Sie es
vorziehen, dass der
EAP-Berater ein
Fachspezialist oder
ein Allrounder ist?

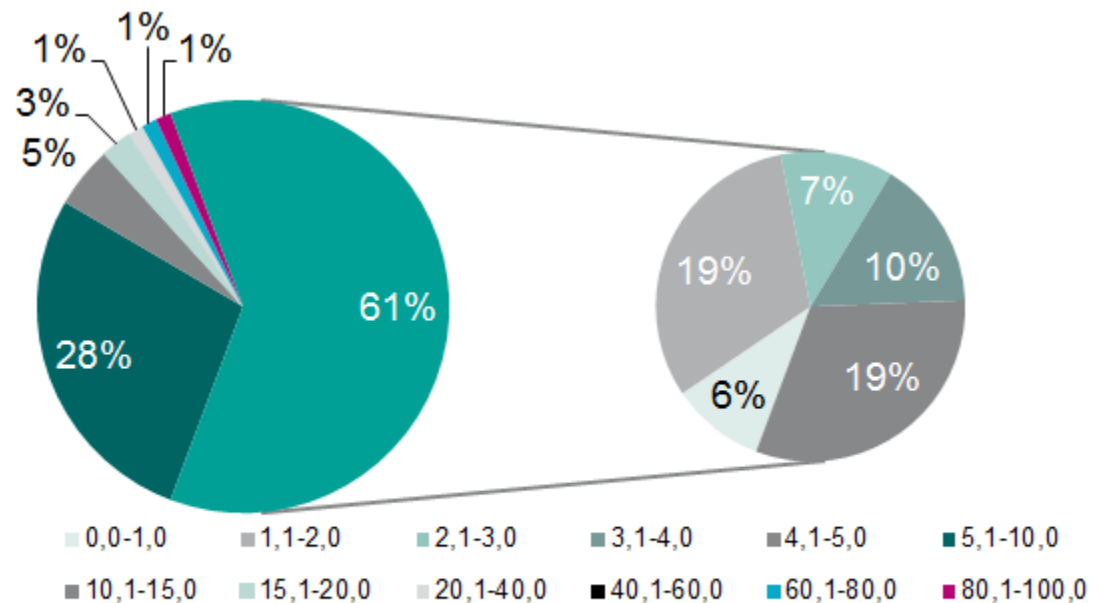


B. Nutzungsrate

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal für den Erfolg von EAP ist die Nutzungsrate.

Die Nutzungsrate wird von Unternehmen oftmals noch unterschätzt.

Nutzungsrate und Bekanntheit weichen stark voneinander ab.



J. Tätigkeitsbericht

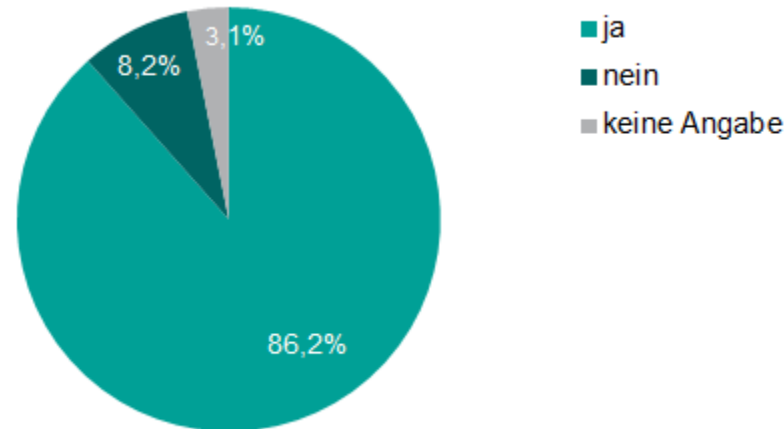
Ein regelmäßiger (mindestens halbjährlich) Tätigkeitsbericht ist zwingendes Qualitätskriterium.

Dieser sollte neben der Nutzungsrate (aufgeschlüsselt nach Fällen und Anzahl der Kontakten), vor allem die Zufriedenheit der Nutzer darstellen.

Der EAP-Dienstleister sollte die Ergebnisse interpretieren und im Bericht darstellen.

195 Teilnehmer
wurden befragt:

Ist ein regelmäßiger
Tätigkeits-
/Nutzungsbericht für
Sie ein relevantes
Qualitätskriterium
für einen EAP-
Anbieter?





DEUTSCHES
EAP FORUM

C. Bewertung EAP und Benchmark



C. Bewertung EAP und Benchmark

Überprüfen Sie Ihr eigenes EAP ab Mai

- Anhand eines Fragebogens können Sie sich Feedback zu Ihrem eigenen EAP oder Dienstleister holen
- Fragebogen basiert auf erhobenen Qualitätskriterien
- Die Teilnehmer erhalten im Sommer einen Benchmark
- Die Unternehmen mit dem besten EAP erhalten im Rahmen des Deutschen EAP Forums eine Auszeichnung
- Die Teilnahme ist kostenlos
- Wir informieren Sie gerne im Anschluss



DEUTSCHES
EAP FORUM

D. Deutsches EAP Forum



D. Deutsches EAP Forum

Diese Studie gilt als Grundlage für das Deutsche EAP Forum, welches es sich zur Aufgabe gemacht hat, dass das EAP in Deutschland, mittels hoher Qualität, die Mitarbeiter bestmöglich unterstützen kann.

Am 16. und 17. September 2015 möchten wir gemeinsam mit Ihnen aktuelle Themenstellungen bezüglich EAP im Rahmen des Deutschen EAP Forums diskutieren.

Informieren und anmelden Sie sich dazu in Kürze auf unserer Webseite:

<http://eapforum.de/index.php?id=2>

Wir freuen uns auf Sie!

Deutsches EAP Forum

ICAS

Dr. Stefan Boëthius
Geschäftsführer
ICAS Deutschland GmbH
Tel. +49 (0) 69 663 77 980
Fax. +49 (0) 69 663 77 981
stefan.boethius@icas-eap.com

HRCG

Benjamin Klenke
Director Business Development and Trainings
HOEHNER RESEARCH & CONSULTING GROUP GmbH
Tel. +49 (0) 228-971 43-31
Fax +49 (0) 228-971 43-11
b.klenke@hrcg.com

INSITE-Interventions

Dr. Hansjörg Becker
Geschäftsführer
Insite Interventions GmbH
Tel. +49 (0) 69.90 555 29 - 0
Fax. +49 (0) 69.90 555 29 - 18
h.becker@insite-interventions.com

EuPD Research

Kerstin Wenge
Projektleitung Deutsches EAP Forum
EuPD Research Sustainable Management GmbH
Tel. +49 (0) 228-971 43-53
Fax +49 (0) 228-971 43-11
k.wenge@eupd-rsm.de