

Beispiel Guter Praxis

Ergebnis: Qualitätskriterien: 78 Punkte
Übertragbarkeitskriterien: 80 Punkte

A. Allgemeine Informationen über das Unternehmen

Unternehmen / Organisation	Stadtwerke Klagenfurt Gruppe		
Anschrift	St. Veiter Straße 31		
Stadt	Klagenfurt	Land	Kärnten
Name (AnsprechpartnerIn)	Mag. Martina Marko		
Funktion (AnsprechpartnerIn)	Organisations- und Personalentwicklung		
E-Mail-Adresse (AnsprechpartnerIn)	martina.marko@stw.at	Telefonnummer (AnsprechpartnerIn)	0463 521 849
Website	www.stw.at		
Sektor / Branche (NACE)	Dienstleistung	Anzahl der Beschäftigten	786
Publikation (falls Informationen zum Programm zur Förderung der Psychischen Gesundheit veröffentlicht wurden, bitte eine Quelle angeben)			

Alter	Geschlecht		gesamt
	männlich	weiblich	
bis 34	130	27	157
35 bis 50	324	72	396
50+	199	34	233
gesamt	653	133	786

B. Politik & Kultur: Beschreibung (max. 500 Wörter)

Als Ausgangslage welche zur Initiierung eines BGF-Projektes in der Firma STW Klagenfurt Gruppe führte, sah man sich mit folgenden Problemstellungen konfrontiert:

- Teilweise überproportionale Krankenstandsdauer bezogen auf Krankheitsursache und Schweregrad
- Massive Umstrukturierungen und Neuausrichtungen in verschiedenen Organisationsbereichen innerhalb der letzten 2 Jahre (Optimierung von Geschäftsprozessen)- dadurch gesteigertes Arbeitspensum pro Mitarbeiter/in, erhöhter Bedarf an Flexibilität und erhöhter Bedarf sich an die wechselnden Strukturen anzupassen
- Wandlung der Unternehmensstrategie und Unternehmenskultur und des Führungsstils
- Wechsel vom öffentlichen Bereich hin zur freien Marktwirtschaft
- Insbesondere bei Mitarbeiter/innen im Bereich der Arbeitsplätze mit vermehrter körperlicher Belastung, treten häufig Krankenstände und teilweise Arbeitseinschränkungen, aufgrund degenerativer Erkrankungen des Bewegungsapparates auf.

Die daraus resultierenden Folgewirkungen waren:

- Zunahme von Psychomentalen Belastungsreaktionen bei Mitarbeiter/innen
- Problemstellung innerhalb der Mitarbeiterführung
- Problemstellungen durch teilweise stagnierenden, teilweise sehr schnell erfolgenden Informationsfluss
- Zunehmender Rückgang der Identifikation von Mitarbeiter/innen mit dem Unternehmen.
- Erhöhte innerbetriebliche Veränderungsbestrebungen (Fluktuation)

Aus diesem Hintergrund heraus ergab sich der Auftrag des Vorstandes an die Organisations- und Personalentwicklung sich mit der BGF auseinander zu setzen.

Es wurden folgende Ziele definiert:

Ziel 1: Erfassung und Dokumentation des physischen und organisations-/physiologischen Zustands der MitarbeiterInnen der StadtWerke Klagenfurt AG, Energie Klagenfurt GmbH

Ziel 2: Eigenverantwortung stärken und Sensibilisierung für Gesundheitsförderung

Ziel 3: Hebung des Faktors Gesundheitsbewusstsein, Motivation und Identifikation

Ziel 4: Gesundheitsförderung und Prävention implementieren

Ziel 5: Gesteigertes körperliches und psychisches Wohlbefinden sowohl am Arbeitsplatz als auch im privaten Bereich

Ziel 6: Information und Aufklärung

Ziel 7: Erhöhung der Arbeitszufriedenheit

Ziel 8: Vorstand und Geschäftsführung erachten Gesundheit als wichtig und zukunftsweisend

Als konkretes Ziel für den Bereich der Psychischen Gesundheit wurde das „Präventionsprogramm - Psychomentale Belastungen“ entwickelt:

1. Zielgruppe

Mitarbeiter/innen, die durch exogene und endogene Belastungen Stressreaktionen zeigen.

Ausgangslage

Im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs hat sich durch Vorerhebungen gezeigt, dass insbesondere ältere Fahrer durch verstärkte Belastungen wie vermehrten Verkehrsaufkommens und schwierigen Fahrgästen Stressfaktoren zeigen.

2. Zielgruppe

Mitarbeiter/innen, die stressbedingte Belastungen verspüren und entsprechende Hilfestellungen annehmen wollen.

Ausgangslage

Durch die erhöhten Anforderungen am Arbeitsplatz wird Flexibilität verstärkt gefordert. Der geforderten Anpassungen an neue Arbeits- und Organisationsstrukturen der neuen Führungsstrategie fehlt es teilweise an Adaptionenmöglichkeiten und es sind verstärkt Belastungsreaktionen bei Mitarbeitern/innen feststellbar. Flächendeckend soll für alle Mitarbeiter/innen die Möglichkeit bestehen, Angebote zu den Themen Stressbewältigung zu besuchen.

3. Zielgruppe

Führungskräfte, die den Zeitgeist erkennen und am Themenbereich Mitarbeiterführung interessiert sind.

Ausgangslage

Verstärkt feststellbare Demotivation, Stressreaktionen und innere Kündigung von Mitarbeitern/innen.

Auch die MitarbeiterInnen konnten sich ständig aktiv bei der Planung und Konzeption des Projektes einbringen:

- Durch die 1. MA-Befragung
- Durch die Mitarbeit in den Gesundheitszirkeln
- Es gab die Möglichkeit, Ideen in die GZ einzubringen
- Befragung durch Evaluatoren - Focusgruppen 1. Führungskräfte, 2. MA-die aktiv im Projekt mitgearbeitet haben und 3. MA- die nicht aktiv sich am BGF-Projekt beteiligt haben
- Besprechungen mit allen Bereichsleitern
- Persönliche Gespräche durch die Arbeitsmedizin/Projektleitung

C. Organisation & Struktur: Beschreibung (max. 500 Wörter)

Eine gesonderte Arbeitsgruppe zur Förderung der Psychischen Gesundheit wurde nicht ins Leben gerufen da diese einen Teil der Betrieblichen Gesundheitsförderung darstellt. Hierfür wurden folgende Werkzeuge installiert und genutzt:

Projektleitung

Teilnehmer:

- Arbeitsmedizin
- Personalmanagement

Aufgaben in weiterer Folge:

- Vorbereitungsarbeiten
- Förderungsansuchen und -abwicklung
- Definition von Projektzielen, -aktivitäten und Qualitätskriterien
- Aufbau der dem BGF-Anliegen adäquate –Projektorganisation
- Inhaltliche Projektentwicklung
- Projektsteuerung und Qualitätssicherung
- Vermittlung zwischen Projektorganisation und Entscheidungsträger/innen, Beteiligten, Zielgruppe
- Transfer der Projektergebnisse
- Umgang mit Fragen der Partizipation und des Empowerments, der Motivation sowie mit Akzeptanz-Schaffens und mit Widerständen
- Koordination
- Mitarbeit in der Steuergruppe
- Organisation von Zirkeln
- Organisation von Workshops, Seminaren, Vorträgen, Vorsorgeuntersuchungen
- Steuerung Koordination von Dokumentation und Evaluierung
- Ausarbeitung Gesundheitsbericht unter Mithilfe hausinterner IT

Steuerungsgruppe

Teilnehmer:

- Vorstand, Geschäftsführung
- Personalmanagement
- Betriebsrat
- Marketing
- Arbeitsmedizin
- Sicherheitstechnik
- Sicherheitsvertrauenspersonen
- Vertretung KGKK
- Externe Fachkraft für BFG

Aufgaben

- Einigung über Zielsetzung und Prioritäten
- Steuerung des gesamten Prozesses als Begleitung und Entscheidungsträger
- Beschlussfassung des vorgelegten bisherigen Projektplanes

- Beschlussfassung Stellungnahme zu neu erarbeiteten Analysen und entsprechenden Verbesserungsvorschlägen und neu gewachsenen Projekten und Ergebnissen
- Überwachung der Projektkosten
- Beschlussfassung Gesundheitsberichte
- Beschlussfassung zu Maßnahmen im Zusammenhang mit Öffentlichkeitsarbeit
- Beschlussfassung über notwendige Instrumente der Analyse, Dokumentation und Evaluation
- Informiert die Betriebsöffentlichkeit über Projektziele, Projektstand
- Schaffung der erforderlichen Akzeptanz und des Vertrauens im Betrieb für die gesundheitsbezogenen Entwicklungen

Gesundheitszirkel

Aktive Beteiligungsmöglichkeit von interessierten Mitarbeiter/innen im Erkennen von Schwachstellen und Mängeln von gesundheitsrelevanten innerbetrieblichen Faktoren. Aktive Beteiligung in der Entwicklung, Planung und Umsetzung von relevanten Maßnahmen.

Aufgaben

- Praxisorientierte Analyse der in den Teilbereichen bestehenden Belastungsfaktoren.
- Aufzeigen von Problemstellungen die von der Führungsebene oder von außenstehenden Experten nicht gesehen werden. Jeder Mitarbeiter ist der Experte in seinem Bereich.
- Es erfolgt eine gemeinsame Ausarbeitung von Verbesserungskonzepten.

Nutzen

- Bereichsübergreifender Erfahrungsaustausch der Mitarbeiter/innen untereinander. Durch aktive Mitarbeit Förderung der Akzeptanz für betriebliche gesundheitsfördernde Maßnahmen.
- Verbesserung der Kommunikation und Kooperation. Stärkung individueller und organisatorischer Kompetenzen im Umgang mit Belastungen.
- Reduktion von Risikoverhaltensweisen.

D. Umsetzung: Beschreibung (max. 500 Wörter)

Mittels SALSA-Fragebogen wurden einerseits die betrieblichen Belastungsfaktoren der MitarbeiterInnen beleuchtet, andererseits auch das Gesundheitsbewusstsein jedes einzelnen Mitarbeiters geweckt werden und eine primäre Sensibilisierung zur Thematik „Gesundheit allgemein“ und „Gesundheit am Arbeitsplatz“ erzeugt werden.

In den Gesundheitszirkeln konnten interessierte MitarbeiterInnen, nach Auswertung des SALSA-Fragebogens, sich aktiv am Erkennen von Schwachstellen und Mängeln gesundheitsrelevanter innerbetrieblicher Faktoren sowie an der Entwicklung, Planung und Umsetzung von relevanten Maßnahmen beteiligen. Im Fall der Psychischen Gesundheit wurde folgendes erarbeitet:

Entspannungstraining

Entspannungstechnik wird in Gruppensitzungen zu 12 Mitarbeitern/innen in 6 Einheiten vorgestellt und erlernt.

Kurzinterventionsprogramm

Um die Entstehung von Erkrankungen frühzeitig zu erkennen bzw. kurzfristige Belastungen rechtzeitig abzufangen, wird in Form von Einzelberatung anonyme Gesprächs- bzw. Interventionsmöglichkeit einer psychologischen Beratung angeboten.

Workshop: „Stressfaktoren am Arbeitsplatz, Faktoren für Arbeitszufriedenheit“

(für Führungskräfte)

Wesentlicher Punkt zur adäquaten Mitarbeiterführung ist ein Basiswissen welche Faktoren am Arbeitsplatz für Arbeitsunzufriedenheit sorgen bzw. welche Faktoren die Arbeitszufriedenheit bei den Mitarbeitern/innen erzeugen, vertiefen und verstärken.

Workshop: „Gesprächskultur und Kommunikation“

Vor allem in Arbeitsbereichen, die von betriebsorganisatorischen Änderungen betroffen sind, gibt es laut Befragung von Mitarbeiter/innen Probleme mit der Kommunikation und Integration.

Ziel/Nutzen

- Rechtzeitiges Einsetzen von Entspannungstechniken vor dem Eintreten von psychomentalen Erkrankungen.
- Angebot für ältere Autobusfahrer sich Beratungen zu Unterziehen / Hilfe zur Stressbewältigung / Auffrischung der Methoden für den Umgang mit schwierigen Kunden
- Erkennen von Stressreaktionen bzw. was löst Stress aus?
- Maßnahmen zur Stressbewältigung um Erkrankungen und Befindlichkeitsstörungen im Vorfeld abzufangen.
- Den Führungskräften soll die Erwartungshaltung der Mitarbeiter/innen vermittelt werden.
- Das Basiswissen, welche Faktoren am Arbeitsplatz für Arbeitszufriedenheit sorgen, soll vermittelt werden.
- Durch die positive Vermittlung der Erwartungshaltung, der Wünsche und Zielvorstellungen der Mitarbeiter/innen wird das Arbeitsklima verbessert.
- Verbesserung der internen und interdisziplinären Zusammenarbeit durch klare und zielorientierte Kommunikation.
- Verbesserung der internen Unternehmenskultur durch kompetente Gesprächskultur.
- Konfliktmanagement – soziales Lernen.

Progressive Muskelentspannung nach Jacobson

Insgesamt wurden 3 Kurse zu 7 Einheiten abgehalten, mit dem Ziel die Stresssymptome zu vermindern und die Konzentrations- und Leistungsfähigkeit zu

steigern.

Workshop Stressmanagement

3 Workshops wurden durchgeführt, mit dem Ziel Stressfaktoren rechtzeitig zu erkennen, Umgang mit Stress am Arbeitsplatz und der Aufbau von Schutzmechanismen und gesundheitsfördernden Ressourcen.

Seminar Konfliktmanagement

Drei Seminare zum Thema Konfliktmanagement wurden abgehalten, wobei die Inhalte sich mit den Strategien im Umgang mit Konflikten, Abgrenzung und der Entwicklung von gesundheitsfördernden Ressourcen beschäftigten.

Workshop Gesundheitsförderndes Führen

Durch die Projektleitung wurde den Führungskräften die Auswertung des SALSA-Fragebogens erläutert sowie ein Workshop zum Thema „Gesundheitsförderndes Führen“ durchgeführt.

Schwerpunktthema Aus –und Weiterbildung

Führungskräfteentwicklungsprogramme wurden eingeführt. Laufende Konzepte für Aus und Weiterbildungen werden auf den Unternehmensbedarf hin konzipiert.

Not fallpsychologische Betreuung

Nach traumatisierenden Ereignissen besteht die Möglichkeit, auf freiwilliger Basis eine notfallpsychologische Betreuung kostenlos in Anspruch nehmen.

Psychologische Coaching bzw. Supervision

Die MitarbeiterInnen haben die Möglichkeit psychologische Coachings und Supervision in Anspruch zu nehmen.

Im Falle einer Erkrankung zusätzlich möglich:

- Anpassung des Arbeitspensums
- Arbeitsgestaltung, die das Lernen und die persönliche Weiterentwicklung fördert
- Anbieten von individueller Beratung für Beschäftigte mit Psychischen Gesundheitsproblemen

E. Evaluation: Beschreibung (max. 500 Wörter)

Die Evaluation erfolgte extern. Die Prozessbegleitung stellt im Projekt die Basis für Veränderungs- und Verbesserungsprozesse dar. Grundlage für die begleitende Prozess- und Strukturevaluation waren die Arbeitstreffen mit dem Projektleitungsteam. Die Prozessevaluation wurde kontinuierlich durch Dokumentation der einzelnen Projektschritte durchgeführt. Projektcontrolling erfolgt durch Feedbackbogen und Interviews („was läuft gut – was sollte verbessert werden“) Am Ziele- und Indikatorenworkshop nahmen das Projektteam und die Evaluatorin teil, zur Vorbereitung stellte die Projektleitung der Evaluatorin alle relevanten Dokumente zur Verfügung.

Als Zwischenevaluation wurden mit einer Fokusgruppe im Feber 2009 Interviews durchgeführt. Diese dienten der Bestimmung der momentanen Grundtendenz und gaben dem BGF-Projekt Aufschluss für die Weiterarbeit.

Die MitarbeiterInnen wurden gegen Ende des BGF-Projekts im Rahmen einer Fragebogenerhebung mit einem maßnahmenspezifischen Fragebogen befragt.

Evaluiert wurde unter anderem:

Die 2. Mitarbeiterbefragung am Ende des Projekte über vergleich Arbeitszufriedenheit, Motivationsfaktor, Gesundheitsbewusstsein (SALSA-Fragebogen mit Zusatzfragen z.B. habe ich bei 1. Befragung mitgemacht, was hat sich verändert...)

Mitarbeiterbefragung nach Teilnahme an Seminar, Workshop entsprechend Verwertbarkeit, Umsetzbarkeit der Inhalte bezogen auf den realen Arbeitsalltag, Erfüllung der Zielvorgabe Feedback von Seminar und Workshop Leiter bezüglich Akzeptanz, Mitarbeit, Interesse Anzahl der Teilnehmer an Workshops, Schulungen, Seminaren, Vorsorgeuntersuchungen (Angebot zu groß/klein Überangebot, weiterer Bedarf, Folgeprogramme erwünscht?), Anzahl von zukunftsweisenden Vorschlägen/Maßnahmen bezüglich Verbesserung. Zur Arbeitsplatzgestaltung, Verbesserung von Arbeitsprozessen, Arbeitsorganisationen Externe Maßstäbe im Vergleich.

Erfolgskriterien:

- Langfristige Senkung der Krankenstandstage zumindest auf das branchenübliche Maß (IST-Vergleich Beginn – Ende)
- Senkung der Neuerkrankungen im Bereich psychomentele Erkrankungen und der Erkrankungen des Bewegungsapparates
- Hebung des Faktors Gesundheitsbewusstsein /Motivation /Identifikation mit dem Unternehmen (2. Gesundheitsbefragung nach durchgeführten Maßnahmen zum IST-Vergleich)
- Langfristige Senkung der Arbeitsunfälle

Übertragbarkeit:

Die Unternehmensgruppe STW bietet bezüglich Arbeitsanforderungsprofil einen sehr weit gestreuten Bereich. Durch die Vielfalt verschiedener Arbeitsplätze und unterschiedlicher Arbeitsvorgänge innerhalb eines Betriebes spiegelt sich ein sehr repräsentativer Querschnitt der Arbeitswelt wieder. Die aufgrund der aktuellen Situation erkannten Problemstellungen sind ebenfalls Spiegel der aktuellen Arbeitsplatzsituation in Österreich. Die Grundlagen der geplanten Maßnahmen erfolgt entsprechend wissenschaftlicher Grundsätze und sowohl die Grundlagen, Problemstellungen als auch die erarbeiteten Maßnahmen werden auf viele österreichische Betriebe zumindest im Detailausschnitt übertragbar sein.

Nachhaltigkeit:

Maßnahmen sollen in die Unternehmenskultur übergehen. Die Miteinbindung des Betriebsrates bei Durchführung weiterer Maßnahmen ist angedacht. Die Betriebliche Gesundheitsförderung soll als fixer Bestandteil in den Arbeitnehmerschutz aufgenommen werden. Ein Teil der frei zu vergebenden Einsatzzeiten sollen verbindlich durch gesundheitsfördernde Maßnahmen abgedeckt werden. Aus- und Weiterbildungen sollen in Personalentwicklungsmaßnahmen integriert werden.

- Durch aktive Mitgestaltung und Mitarbeit der Mitarbeiter wird das Instrument des von außen veranlassten Arbeitnehmerschutzes zum selbstbestimmten Instrument der Gesundheitsförderung.
- Aus dem wir sollen wird ein gemeinschaftliches Wollen durch Erkennen von relevanten Faktoren, Erkennen von Notwendigkeiten und Einbeziehung in den Alltag.
- Wichtige Erfolgskriterien sind Involvieren der Führungskräfte in die BGF zum notwendigen Austausch zwischen Entscheidungsträgern und Mitarbeitern.
- Transparenz der BGF für alle Mitarbeiter/innen.
- Integration der Ergebnisse und Erfahrungen in die Alltagsorganisation.
- Dies soll erreicht werden durch erfolgreiche Einbeziehung der BGF in den Arbeitnehmerschutz. Den Transfer der Information über Gesundheitsberichte, Gesundheitsseite im lokalen Intranet sowie ein frei zugängliches Vorschlagwesen für BGF.

Die STW AG bemüht sich auch nach dem Abschluss weiterhin die Betriebliche Gesundheitsförderung zu unterstützen und hat mit dem derzeit laufenden 3 Säulenprogramm weitere Schritte für eine Nachhaltigkeit gesetzt .