



fit2work –

ein Programm zur persönlichen und betrieblichen Gesunderhaltung

1 Einleitung

1.1 Gesundheitliche Beeinträchtigungen am Arbeitsplatz

Die Arbeitsfähigkeit im Unternehmen steht in engem Zusammenhang mit der psychischen und physischen Gesundheit der Mitarbeiter. Insgesamt verbessert sich der allgemeine Gesundheitszustand der österreichischen Bevölkerung stetig. Rund 80 Prozent der Männer und rund 77 Prozent der Frauen stufen ihren Gesundheitszustand selbst als sehr gut oder gut ein. Schlecht oder sehr schlecht fühlen sich rund fünf Prozent der Bevölkerung (vgl. Statistik Austria 2014). Aus der Gruppe der Erwerbstätigen geben 15,6 Prozent an, in den letzten zwölf Monaten zumindest ein arbeitsbedingtes Gesundheitsproblem festgestellt zu haben. Zeitdruck und Arbeitsüberlastung sind hierbei mit über einem Drittel die schwerwiegendsten psychischen Belastungsfaktoren. Im körperlichen Bereich stellen augenbelastende Tätigkeiten mit rund 27 Prozent und das Hantieren mit schweren Lasten sowie schwierige Arbeitshaltungen und Bewegungsabläufe mit je rund zwölf Prozent die wichtigsten Faktoren dar (vgl. Statistik Austria 2014).

1.2 Demografische Entwicklung

Ein weiterer wesentlicher Punkt im betrieblichen Gesundheitsmanagement ist die Betrachtung der

Bevölkerungsstruktur. Aufgrund der demografischen Entwicklung weisen viele Unternehmen eine alterszentrierte Altersstruktur auf. Evident dabei ist, dass Ältere mit einem Anstieg an Gesundheitsproblemen zu kämpfen haben. Häufigkeit, Komplexität und Chronifizierung von Erkrankungen erhöhen sich im Alter (vgl. Saß et al. 2009). Ältere Mitarbeiter sind im Schnitt zwar nicht häufiger krank als ihre jüngeren Kollegen, fallen bei Krankheit in der Regel aber länger aus. Daher hat die Alterszusammensetzung der Belegschaft Einfluss auf das Fehlzeitengeschehen (vgl. Lange 2018). Außerdem steigt mit zunehmendem Alter das Krankheitsrisiko, da altersbedingt die körpereigene Abwehr- und Regenerationsfähigkeit geschwächt ist. Langjährige Belastungsexpositionen und gesundheitsschädliche Verhaltensweisen führen zu vielfach irreversiblen Verschleißprozessen.

1.3 fit2work als österreichweite Dachmarke

Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements ist fit2work ein Programm der Sekundärprävention mit Drehscheibenfunktion zu sämtlichen Unterstützungsangeboten im Bereich Arbeit, Soziales und Gesundheit in Österreich. Die Beratungsleistung richtet sich an Betriebe, Beschäftigte und Arbeitslose. Ziel des Informations-, Beratungs- und



Mag. Alexandra Weilharter MA MA ist seit 2010 Geschäftsfeldleiterin in der ÖSB Consulting, Mitglied der Geschäftsleitung der ÖSB Consulting GmbH und itworks Personalservice GmbH sowie Geschäftsführerin der KOMAG eG. Sie ist ausgebildete Betriebswirtin, Arbeits-, kinische und Gesundheitspsychologin sowie Mitgestalterin österreichweiter Betriebs- und Personalberatungsprogramme wie fit2work und der Demografieberatung.

Unterstützungsangebots ist, die Arbeitsfähigkeit und Gesundheit von erwerbstätigen und arbeitslosen Personen zu erhalten und zu festigen. Die fit2work-Beratung ist für Betriebe und Personen freiwillig, vertraulich und kostenlos. Während der Fokus der fit2work-Personenberatung auf dem Individuum liegt, setzt die fit2work-Betriebsberatung an den vorhandenen Strukturen (Verhältnisebenen) im Betrieb an. Im Rahmen der Personenberatung werden Personen durch arbeitsmedizinische und -psychologische Analysen sowie Case-Management dabei unterstützt, ihre Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit zu erhalten und wiederherzustellen. Die fit2work-Betriebsberatung setzt an Strukturen im Betrieb an, um ein wirksames Arbeitsfähigkeits-, Eingliederungs- und Wiedereingliederungsmanagement zu ermöglichen.

fit2work ist eine Initiative der österreichischen Bundesregierung und ist rechtlich im Arbeit-und-Gesundheit-Gesetz (AGG), StF BGBl. I Nr. 111/2010, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 100/2018, verankert. Das Informations-, Beratungs- und Unterstützungsangebot wird seit 1. Jänner 2020 von einem gemeinnützigen Dienstleister österreichweit umgesetzt und vom Sozialministeriumservice (SMS) koordiniert. Die Durchführung erfolgt in Kooperation mit dem Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend, dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, dem Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, dem Bundesministerium für Finanzen sowie den finanzierenden Partnerorganisationen Arbeitsmarktservice (AMS), Pensionsversicherungsanstalt (PVA), Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA) und Dachverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (DVS) für die Krankenversicherungsträger [vertreten durch die Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)].

Die Zusammenlegung der beiden Beratungsschienen von fit2work (Betriebs- und Personenberatung) in der neuen Umsetzungsperiode ab 1. Jänner 2020 schafft Synergien und eine höhere Erreichbarkeit von Betrieben mit hohen Krankenstandsquoten. Zudem ermöglicht die datenschutzkonforme Zusammenarbeit auf Verhältnisebene (Betrieb) und Verhaltensebene (Person) rasche, nachhaltige sowie kosteneffiziente Lösungen für Betriebe und betroffene Beschäftigte im konkreten Einzelfall sowie strukturelle Lösungen über den Einzelfall hinaus.

Das Ziel von fit2work im Bereich des betrieblichen und einzelfallbezogenen Gesundheitsmanagements ist es, über Angebote der Koordinierungspartner (AMS, PVA, ÖGK, SMS, AUVA) sowie der (regio-

nen) Vernetzungspartner (Wirtschaftskammer, Arbeiterkammer, Arbeitsassistenzen, Beratungsstellen etc.) zu informieren bzw. diese für unsere Kunden (Personen und Betriebe) zu koordinieren. Die regional tätigen Berater sind Experten für die (betriebliche) Wiedereingliederung und stellen so regional unterschiedliche und maßgeschneiderte Lösungen zur Verfügung. Mit dem Pilotprojekt „Klinisch-psychologische Behandlung und Kunsttherapie im Rahmen von fit2work“ werden auch kostenfreie klinisch-psychologische Behandlungen und Kunsttherapien vermittelt. Im Jahr 2019 nahmen knapp 1.600 Personen eine Einzelbehandlung und über 200 Personen eine klinisch-psychologische Gruppen- oder eine Kunsttherapiegruppenbehandlung in Anspruch (vgl. fit2work 2020a).

1.4 fit2work in Zahlen

Seit dem Jahr 2011 nützten über 126.000 Personen und mehr als 3.000 Betriebe in Österreich das Beratungsangebot. Im Jahr 2019 erhielten über 22.000 Personen eine Basisinformation zu fit2work, mehr als 17.000 Personen eine Erstberatung und über 1.200 neue Unternehmen meldeten sich für eine Betriebsberatung an. Knapp 11.000 Personen wurden im Rahmen eines Case-Managements individuell begleitet und konnten Maßnahmen zum Erhalt bzw. zur Verbesserung ihrer Gesundheit am Arbeitsplatz durch Unterstützung von fit2work umsetzen. Besonders ältere Arbeitnehmer sind oft von gesundheitlichen Problemen betroffen. Dies zeigen auch die aktuellen Zahlen: Die meisten Personen, die im Jahr 2019 zu einer Personenberatung kamen, waren im Alter zwischen 50 und 59 Jahren (41,7 Prozent), gefolgt von der Gruppe der 40- bis 49-Jährigen (28,9 Prozent). Der Anteil im Alterssegment der 30- bis 39-Jährigen betrug 17,6 Prozent (vgl. fit2work 2020a).

2 Die fit2work Personenberatung

Der Zugang zu fit2work erfolgt durch die Zuweisung der Kooperations- und Vernetzungspartner (AMS, ÖGK, PVA, Einrichtungen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen) sowie durch Personen, die sich selbst melden. Im Jahr 2019 gaben 32,4 Prozent der Kunden an, über das AMS Zugang zu fit2work gefunden zu haben. Der Anteil der Personen, die sich ohne konkrete Zuweisungsquelle bei fit2work meldeten ist im Jahr 2019 gegenüber dem Vorjahr um 1,5 Prozent auf 24,9 Prozent gestiegen. Der Anteil der von den Krankenversicherungsträgern zugewiesenen Personen betrug 16,4 Prozent. Ein

knappes Viertel wurde von anderen Einrichtungen, z. B. Ärzten oder Reha-Einrichtungen, zugewiesen (vgl. fit2work 2020a).

Der Erstkontakt erfolgt in der Regel über die österreichweite kostenlose Hotline und Veranstaltungen bei Partnern und in Betrieben. Die Kunden erhalten Informationen über die Angebote und Ziele von fit2work, es werden erste Anliegen besprochen sowie ein Beratungstermin für eine Erstberatung vereinbart. Die Personenberatung kann flexibel und bedarfsorientiert genutzt werden und beinhaltet verschiedene Bausteine (Abbildung 1).

2.1 Erkrankungen und Diagnosen der fit2work-Kunden in der Personenberatung

Die am häufigsten festgestellten Diagnosen sind psychiatrische Erkrankungen (36,4 Prozent), Krankheiten des Bewegungs- und Stützapparates, des Skeletts und der Muskeln (31,2 Prozent) sowie Herz-Kreislauf-Erkrankungen (8,1 Prozent) (vgl. fit2work 2020a). Laut Fehlzeitenreport des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung (vgl. Leoni 2019) sind Muskel-Skelett-Erkrankungen und Atemwegserkrankungen die am weitesten verbreitete Krankheitsgruppe. Der Anteil der psychischen Erkrankungen ist in den letzten Jahren nicht weiter gestiegen. Eine nicht veröffentlichte qualitative Befragung der ÖSB Consulting GmbH aus dem Jahr 2018 von erwerbstätigen Kunden von fit2work Niederösterreich zeigte, dass sich der Gesundheitszustand bei über zwei Drittel der Befragten (79 Prozent) verbesserte. Die Anzahl der Krankenstände ging im Zuge der Beratung massiv zurück. Dieser Trend zeigte sich am deutlichsten bei Personen mit psychischen und/oder physischen Problemen. 84 Prozent der Befragten sahen sich durch fit2work für das Berufsleben gestärkt (vgl. fit2work 2020a).

2.2 fit2work-Personenberatung wird als Angebot für Beschäftigte ab 2020 stärker in den Fokus genommen

Im Jahr 2019 waren zu Beginn der fit2work-Beratung 55,8 Prozent der Kunden arbeitslos gemeldet und 38,9 Prozent erwerbstätig. Der Anteil der Beschäftigten soll ab 2020 erhöht werden, da eine möglichst frühzeitige Unterstützung („Early Intervention“-Strategie) von Beschäftigten mit gesundheitlicher Belastung im Betrieb zum Erhalt des Arbeitsplatzes beiträgt. Von den erwerbstätigen Kunden waren die größten Gruppen im Dienstleistungssektor (32,6 Prozent) zu verzeichnen, dahin-

ABBILDUNG 1: PROZESS FIT2WORK-PERSONENBERATUNG

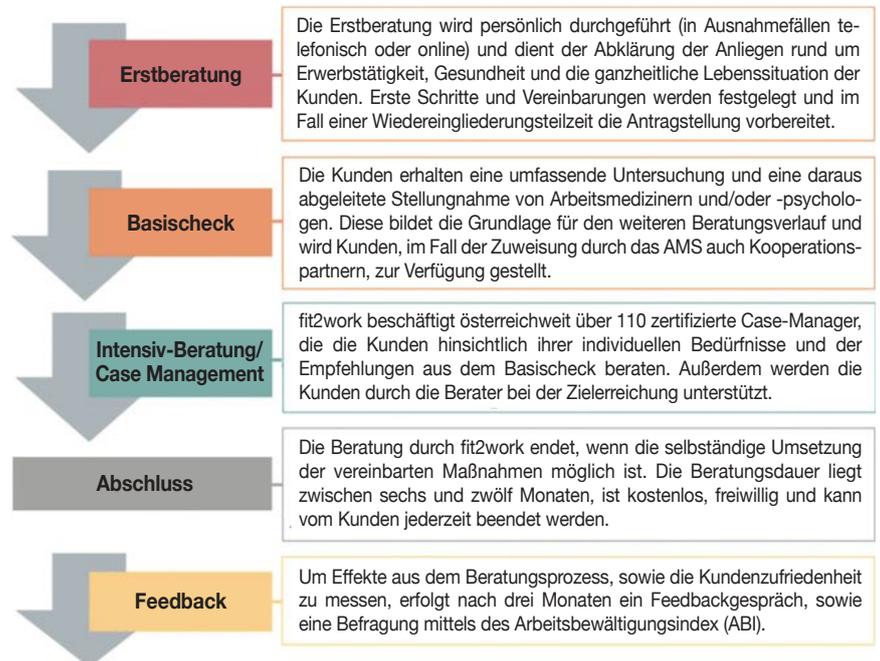


Abbildung 1: © itworks Personalservice GmbH

ter folgten Hilfskräfte (20,6 Prozent), Bürokräfte (13,1 Prozent) und Handwerksberufe (11,8 Prozent) (vgl. fit2work 2020a).

2.3 Miteinbeziehung des Arbeitgebers fördert den Verbleib im Betrieb

Um den Verbleib der Personen im Betrieb zu unterstützen, ist eine Miteinbeziehung des Arbeitgebers in die Beratung förderlich. Der überwiegende Anteil von Personen, bei denen im Rahmen der Beratung weitere Akteure aus dem Unternehmen miteinbezogen wurden, empfand dies als hilfreich. Auch aufseiten der Betriebe wurde in entsprechenden Fällen schneller reagiert. Dies zeigt, dass eine intensive Verknüpfung von Personen- und Betriebsberatung sinnvoll ist, um so Möglichkeiten für bessere Rahmenbedingungen oder ein besseres Arbeitsklima zu schaffen. Insgesamt wird dadurch der Erhalt der Arbeitsfähigkeit schneller und nachhaltig forciert. Seit 1. Jänner 2020 ist die intensive Zusammenarbeit zwischen Personen- und Betriebsberatung konzeptuell realisiert und in den Prozessen verankert.

2.4 fit2work im virtuellen Beratungskontext

Nach dem Lockdown am 13. März 2020 stellte fit2work am 15. März komplett auf virtuelle Beratungen um, welche rund 80 Prozent der Kunden nutzten.

In Zeiten von COVID-19 ist es für die Kunden be-

ABBILDUNG 2: HAUS DER ARBEITS- UND BESCHÄFTIGUNGSFÄHIGKEIT



Abbildung 2: © itworks Personalservice GmbH

sonders wichtig, das Angebot von fit2work weiterhin in Anspruch nehmen zu können. Unter Einhaltung der Sicherheitsmaßnahmen sind persönliche Beratungen, aber auch telefonische und Online-Beratungen auch weiterhin möglich. Die Erfahrungen der beratenden Personen zeigen, dass während des Lockdowns und auch darüber hinaus gute Ergebnisse mit der telefonischen Beratung erzielt werden konnten. Den Kunden ermöglicht die telefonische Beratung zudem eine schnellere und flexiblere Terminvereinbarung, da die Beratung regional unabhängig ist und Anfahrtswege sowie zusätzliche zu berücksichtigende Betreuungspflichten wegfal-

len. Insbesondere in ländlichen Regionen mit einer schlechten Anbindung an den öffentlichen Verkehr ist es wichtig, auch weiterhin Beratungen via Telefon oder Videokonferenz anzubieten. Auch psychisch labile Personen fühlen sich im eigenen Umfeld wohler/sicherer und müssen sich nicht gestresst neuen Situationen stellen, die vermehrt Angstzustände und Panikattacken auslösen können. Auch der finanzielle Aspekt (Treibstoffkosten, Kosten für öffentliche Verkehrsmittel) wird von den Kunden oft als zusätzliche Belastung erwähnt und hemmt den Beratungsverlauf.

Die Kunden wirken am Telefon sehr offen und ehrlich, die Hemmschwelle, über gesundheitliche und private Probleme zu berichten, fällt früher weg, wenn kein Sichtkontakt besteht. Ein Unterschied zur persönlichen Beratung ist nicht zu erkennen. Auch visuelle Ablenkungen entfallen durch die telefonische Beratung.

Beratungen via Telefon oder Onlinetools sind somit für die Zukunft unerlässlich.

3 Die fit2work-Betriebsberatung

Ein systematisch betriebenes betriebliches Eingliederungsmanagement reduziert nicht nur Fehlzeiten und Personalkosten und führt die Mitarbeiter in die betriebliche Tätigkeit zurück, sondern kann auch Verbesserungspotenzial bei Arbeitsabläufen aufzeigen oder sich auf das Führungsverhalten und die Unternehmenswerte auswirken. Damit trägt es wesentlich zum Erhalt der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiter und zum Unternehmenserfolg bei. Voraussetzung zur Umsetzung eines maßgeschneiderten fit2work-Beratungskonzeptes im Betrieb ist ein ganzheitliches Verständnis des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM). fit2work stellt eine wichtige Säule im Kontext der Sekundärprävention dar (Abbildung 2).

Eine Studie der Gesundheit Österreich GmbH (vgl. Rosian-Schikuta et al. 2016) zeigt, dass es im BGM zu Überlappungen in bestimmten Themenbereichen kommt. Das kann zu Unklarheiten seitens der Betriebe und ihrer Mitarbeiter führen und die Bereitschaft zur Partizipation kann sinken. Um solchen Effekten entgegenzuwirken, werden alle bisher durchgeführten Aktivitäten im Bereich des BGM berücksichtigt. In Standortanalysen wird der BGM-Reifegrad des Betriebs festgestellt. Abbildung 3 zeigt einen exemplarischen Ablauf.

Die fit2work-Betriebsberatung wird besonders von kleineren Betrieben genutzt: Während des Zeitraums 2015 bis 2019 lag der Schwerpunkt

ABBILDUNG 3: PROZESS FIT2WORK BETRIEBSBERATUNG

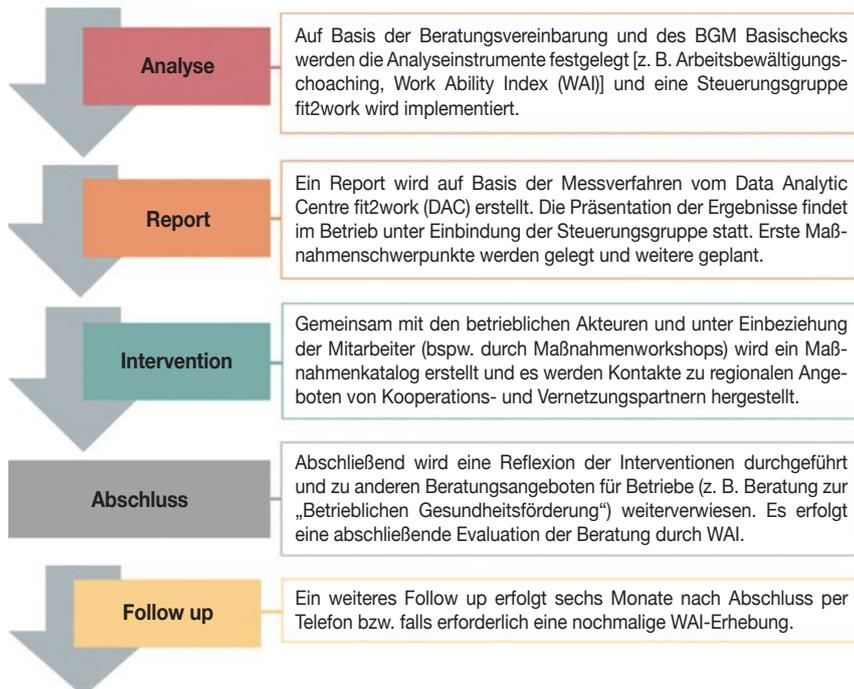


Abbildung 3: © itworks Personalservice GmbH

der fit2work-Betriebsberatungen auf Kleinstunternehmen mit weniger als 15 Beschäftigten und Klein- und Mittelbetrieben (KMU) mit bis zu 50 Beschäftigten. Von den beratenen Betrieben wiesen 43,8 Prozent weniger als 15 Beschäftigte und 47,9 Prozent mehr als 51 Beschäftigte auf. Weniger als ein Viertel der Betriebsberatungen wurden in Unternehmen mit mehr als 50 Mitarbeitern durchgeführt.

4 fit2work und Wiedereingliederungsteilzeit

Die Wiedereingliederungsteilzeit (WIETZ) soll Mitarbeiter nach langem Krankenstand schonend wieder ins Arbeitsleben zurückführen. Seit Juli 2017 können Arbeitgeber und Arbeitnehmer dieses besondere Teilzeitmodell vereinbaren: Für maximal sechs Monate kann eine reduzierte Arbeitszeit bei Bezug von Wiedereingliederungsgeld vereinbart werden. Bei der praktischen Umsetzung ist fit2work sowohl für die Mitarbeiter als auch für die betrieblichen Vertreter eine wertvolle Unterstützung. Die Bekanntheit der Wiedereingliederungsteilzeit steigt stetig an. Die Vorteile eines sanften Wiedereinstiegs in den Arbeitsalltag werden auch vonseiten der Wirtschaft verstärkt wahrgenommen. Eine erste Kontaktaufnahme erfolgt am häufigsten durch die Personalverantwortlichen, aber auch Betriebsräte oder Präventivkräfte nutzen die kostenfreie Hotline für Anfragen. Im Jahr 2019 beriet fit2work in über 3.000 Fällen zur Wiedereingliederungsteilzeit. Die Anzahl der Beratungen stieg im Jahr 2019 im Vergleich zum Vorjahr um 20 Prozent (vgl. fit2work 2020a).

Für erste Einschätzungen im Hinblick auf die Inanspruchnahme der Wiedereingliederungsteilzeit und die Zufriedenheit mit ihr wurden im Jahr 2018 100 berufstätige fit2work-Kunden in Niederösterreich von der ÖSB Studien & Beratung gGmbH in Kooperation mit der ÖSB Consulting GmbH befragt. 85 Prozent erlebten die fit2work-Beratung als sehr hilfreich (z. B. um Informationen oder das arbeitsmedizinische Gutachten zu erhalten bzw. das Beantragungsprozedere zu bewältigen). 83 Prozent fanden die Wiedereingliederungsteilzeit besonders hilfreich für die Wiederaufnahme der Beschäftigung. Besonders die Miteinbeziehung der Arbeitgeber, der Vorgesetzten, des Betriebsrates oder der Präventivdienste fördert den Verbleib im Unternehmen. 69 Prozent fühlen sich durch die fit2work-Beratung für ihr Berufsleben sehr gestärkt.



© Андрей Яланский – stock.adobe.com

5 Zielgruppenerreichung und Öffentlichkeitsarbeit

Der Einsatz einer österreichweiten Informations- und Werbekampagne ist ein wichtiger Baustein für die Erreichung der Zielgruppe. Der Schwerpunkt im Printbereich konzentrierte sich 2019 auf die Sensibilisierung der Bevölkerung für Menschen mit psychischen Erkrankungen und auf die Bewerbung der Betriebsberatung für Risikobranchen mit hohen gesundheitlichen Belastungen (z. B. Handel, Verkehrs- und Transportwesen). Die Präsentation von fit2work bei Fachmessen wie HR Summit oder Fokus Wirtschaft fördern den Bekanntheitsgrad bei Betrieben. Zusätzlich wird durch die Pressearbeit die Außenwirkung des regionalen fit2work-Beratungsangebots verstärkt (z. B. Tag der offenen Tür/Sommerfeste an fit2work-Standorten, Inserate in regionalen Printmedien, Gemeinde- oder Vereinszeitungen). Auch die Teilnahme an regionalen Veranstaltungen der fit2work-Partner (AMS, PVA, Wirtschaftskammer, Arbeiterkammer, AUVA etc.) und an Messen unterstützt die regionale Sichtbarkeit. Vernetzung mit den regionalen und überregionalen fit2work-Partnern (Jugendcoaching, Jobcoaching, Arbeitsassistenten) oder den Behindertenverbänden (KOBV, ÖZIV) stellt einen weiteren wichtigen Faktor für die Aufschließung der Zielgruppe und der Maßnahmenqualität im Case-Management der Personenberatung dar (vgl. fit2work 2020a).

5.1 fit2work seit 2020 mobiler und kostenfrei erreichbar

Eine gute Erreichbarkeit wird durch regionale Büros (40 barrierefreie Standorte österreichweit) und das flexible und digitalisierte Angebot der Beratungen sichergestellt. Auch die Online-Beratung wird stärker ausgebaut. Durch die kostenfreie Hotline unter der Nummer 0800 500 118 wird ein einfacher Zugang zum fit2work-Beratungsangebot ermöglicht. Regel-

mäßige Informations- und Erstberatungsangebote in Betrieben, in Reha-Einrichtungen sowie in regionalen Beratungseinrichtungen tragen ebenfalls zu einer besseren Erreichbarkeit bei. Ab Herbst 2020 werden auch Beratungsbusse durch Österreich touren, um fit2work noch mehr Interessierten zugänglich zu machen und Erstberatungen durchzuführen.

5.2 fit2work-Community-Building stärkt die Nachhaltigkeit

Es werden Informations- und Weiterbildungsangebote für Interessierte, fit2work-Beauftragte in Betrieben und Entscheidungsträger organisiert und die regionalen Partner und Experten des Gesundheits- und Arbeitsmarktes miteinbezogen mit dem Ziel, nachhaltige regionale Strukturen aufzubauen und so möglichst frühzeitig belastete Personen und Betriebe zu unterstützen.

Ein innovativer Mix an Methoden erleichtert den Zugang und erhöht die Reichweite. Zusätzlich ergänzen österreichweite virtuelle themenspezifische Veranstaltungen für Führungskräfte und Experten das allgemeine Angebot (z. B. „Resiliente Führung – Volle Kraft voraus – Wieder im Office nach dem Home-Office“). Ein wichtiger Erfolgsfaktor für die nachhaltige Implementierung von fit2work in den Betrieben sind die laufenden Weiterbildungsangebote für die fit2work-Beauftragten (= Eingliederungs- bzw. Integrationsbeauftragten) der Betriebe. Für kleinere Betriebe, die über weniger strukturgebende Ressourcen verfügen, wird der Kontakt zum regional zuständigen Beratungsstandort z. B. durch Standortveranstaltungen gestärkt.

6 Wissensvielfalt und Expertise

Ein multidisziplinäres Team aus ca. 400 Case-Managern, Arbeits-, klinischen und Gesundheitspsychologen, Arbeitsmedizinern, Gesundheitsmanagern und Unternehmensberatern steht für Beratungen zur Verfügung. Ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm sowie ein eigenes Qualitätsmanagementsystem stellt die Beratungsqualität sicher.

Alle Personenberater sind nach den Richtlinien der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management zertifiziert (vgl. ÖGCC 2019).

Die Qualifizierung der Betriebsberater orientiert sich an den Grundlagen des „Certified Disability Management Professional“ (vgl. DGUV 2019). Darüber hinaus erfolgt eine umfangreiche Methodenschulung von qualitativen und quantitativen Betriebsbefragungsinstrumenten.

Zur laufenden Qualitätssicherung werden regelmäßig



© Photographeeu – stock.adobe.com

extern moderierte Fallsupervisionen, Intervisionen, Mentorenstunden sowie Zufriedenheitserhebungen durchgeführt. Im Rahmen von Qualitätsklausuren mit den AGG-Partnern werden Personen- und Betriebsberatungsfälle geprüft und reflektiert. In regionalen Vernetzungstreffen werden gemeinsam kundenorientierte Lösungen von komplexen Beratungsfällen erarbeitet. Die Berater verfügen über mehrjährige Erfahrung im fit2work-Kontext, mit verschiedenen Zielgruppen und im System der AGG Partner. Für die Beratung gelten folgende Grundprinzipien: Transparenz, Offenheit, Freiwilligkeit, Vertrauen, strenge Einhaltung des Datenschutzes sowie Stärkung der Selbsthilfefähigkeit.

Das gemeinsame Anliegen aller an fit2work beteiligten Experten ist die laufende bedarfsorientierte Weiterentwicklung des Beratungsprogramms und die Umsetzung eines einheitlichen Standards.

7 fit2work in der Praxis

7.1 fit2work-Personen- und -Betriebsberatung gehen Hand in Hand

Ein Gewerbebetrieb mit 13 Mitarbeitern kontaktierte die fit2work-Hotline und bat um ein Beratungsgespräch. Ein langjähriger Mitarbeiter hatte vor einigen Jahren einen schweren Unfall. Nachdem er wieder Vollzeit im Betrieb beschäftigt war, stellte er fest, dass er sich nur schwer konzentrieren konnte, ein vermindertes Leistungsvermögen und eine sehr reduzierte Stresstoleranz aufwies. Dies stellte nicht nur für ihn, sondern auch für die gesamte Kollegenschaft eine große Herausforderung dar, da der Mitarbeiter im Umgang oft als „schwierig“ beschrieben wurde und die Kollegen Aufgaben von ihm übernehmen mussten.

Der Betrieb suchte nach Möglichkeiten, den gesundheitlich beeinträchtigten Mitarbeiter zu unterstützen



und im Betrieb zu halten, aber auch die Belastung der übrigen Mitarbeiter zu reduzieren. Im Basischeck der Betriebsberatung hat sich gezeigt, welche Schritte gesetzt werden können. Es wurde mit dem Betrieb vereinbart, dass die Belastung der Belegschaft mittels einer Befragung und in einem Workshop erhoben wird. Daraus konnten in der Folge weitere entsprechende Maßnahmen entwickelt werden. Zur Unterstützung des betroffenen Mitarbeiters wurden die Kontaktdaten der regional zuständigen fit2work-Personenberaterin weitergegeben. Auf Wunsch des Mitarbeiters wurde gemeinsam mit der Personenberaterin und dem Geschäftsführer der Personaleinsatz so geplant, dass eine Mitarbeit bestmöglich an den Gesundheitszustand angepasst werden konnte. Damit wurde sichergestellt, dass sowohl der betroffene Mitarbeiter als auch die gesamte Belegschaft in ihrer Arbeitsfähigkeit bestmöglich unterstützt werden.

7.2 Eine erfolgreiche Rückkehr in die Erwerbstätigkeit durch Wiedereingliederungsteilzeit

Herr K. arbeitet schon seit seiner Lehrzeit in einem Tischlereibetrieb im Tiroler Oberland. Die Arbeit gefällt ihm sehr gut und er fühlt sich in seinem Arbeitsumfeld wohl. Vor einem Jahr wurden seine Rückenschmerzen schlimmer und er spürte ein Gefühl von Taubheit und Kribbeln im rechten Bein. Fachärztliche Untersuchungen ergaben, dass Herr K. unter einem Bandscheibenvorfall im Lendenwirbelbereich leidet, und er wurde krankgeschrieben. Bei der nachfolgenden Operation musste ein Wirbel versteift werden und Herr K. musste zum Aufbau und zur Mobilisierung der Muskeln eine Physiotherapie absolvieren. Nach einem Monat Krankenstand meldete sich Herr K. bei fit2work. Die Erstberatung ergab, dass er gern wieder in seinem Betrieb arbeiten möchte, auf Vollzeitbasis war dies jedoch aufgrund der Bandscheiben-

operation nicht möglich. fit2work hat gemeinsam mit Herrn K. die Wiedereingliederungsteilzeit geplant. Nach der arbeitsmedizinischen Untersuchung begann er mit 50 Prozent seiner ursprünglichen Anstellungsstunden wieder zu arbeiten. Die Stundenanzahl wurde nach zwei Monaten erhöht, sodass er im dritten und vierten Monat der Wiedereingliederungsteilzeit 75 Prozent seiner Anstellungsstunden arbeitete und sich langsam an die Vollzeitstelle annäherte. In dieser Zeit hatte der Kunde neben der Arbeit noch genügend Zeit, um sich körperlich zu erholen und den Genesungsprozess mittels Physiotherapien und Massagen zu unterstützen.

Herr K. arbeitet wieder als Tischler in Vollzeitbeschäftigung. Sein Arbeitsplatz wurde in zwei Bereichen adaptiert, um ein rüchenschonendes Arbeiten zu gewährleisten.

7.3 Unterstützung durch die Betriebsberatung in kritischen Zeiten

Auch in Zeiten von COVID-19 steht fit2work Betrieben zur Seite, damit sie nach der Krise mit ihren Beschäftigten gut durchstarten können. Dies zeigt sich sehr gut am Beispiel einer Werbeagentur mit 15 Mitarbeitern, die sich für gesundheitsfördernde Maßnahmen im Betrieb interessierte. Das Unternehmen ist von einer flachen Hierarchie, einer freundlichen Arbeitsumgebung und einer wertschätzenden Teamkultur geprägt. Jedoch ist das Arbeitspensum hoch und ein permanenter Zeitdruck vorhanden.

Die Betriebsberatung erhob die Arbeitsfähigkeit und ermöglichte es, Maßnahmen umzusetzen, die in Zeiten von COVID-19 besonders stark auf den Betrieb wirkten, z. B. der Weg von persönlichen Kontakten hin zu mehr virtueller Arbeit. In der Beratung waren nicht nur gesundheitserhaltende Aspekte relevant, sondern es wurde auch auf die Verbesserung von Rahmenbedingungen geachtet (z. B. effizientes und wirkungsvolles Hochfahren in den Normalbetrieb, Umgang mit Risikogruppen usw.). fit2work konnte dabei helfen, gesundheitsgefährdende Strukturen zu identifizieren, unterstützende Maßnahmen zu entwickeln und an „AUVAsicher“ zu verweisen.

7.4 Unterstützung für alleinerziehende Personen

In ihrer Aufgabe als „Allroundmanager“ neigen vor allem alleinerziehende Personen dazu, sich und ihre eigenen Bedürfnisse hintanzustellen. Die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit und die Gesundheit sind wichtige Aspekte, um Mehrfachbelastungen als alleinerziehende Person zu bewältigen und die Aufgabe als Elternteil gut zu erfüllen. fit2work setzt hier unter-

stützende Maßnahmen und stellt die Förderung der Selbsthilfe in den Vordergrund, um die Gesundheit und die Arbeitsfähigkeit langfristig zu erhalten. Beratungen können sehr flexibel (bis in die Abendstunden) wahrgenommen werden und es wird darauf geachtet, alle Maßnahmen in nur einem Termin zu besprechen.

7.5 Neue Perspektiven als Behindertenfachbetreuerin

Frau Z. (42) kam zu fit2work, als sie bereits arbeitslos und im Krankenstand war. Sie hatte bereits einen Kuraufenthalt absolviert, aber bei Beratungsbeginn noch immer das Gefühl, nicht ganz wiederhergestellt zu sein. Frau Z. ist gelernte Einzelhandelskauffrau und war bis dahin laufend im Handel tätig, wurde aber aufgrund einer Insolvenz gekündigt.

Das schlechte Betriebsklima beim letzten Arbeitgeber, die Kündigung des Arbeitsverhältnisses sowie der Tod des Vaters waren Auslöser für ihren Erschöpfungszustand. Auch litt sie unter Schmerzen im Rücken und in den oberen Extremitäten. Im Basischeck wurde die Aufnahme einer physiotherapeutischen Behandlung empfohlen. Die vorgeschlagenen Maßnahmen wurden gemeinsam mit Frau Z. organisiert und nach kurzer Zeit stellten sich erste Erfolge ein. Beruflich wollte sie weiterhin im Verkauf oder auch im sozialen Bereich tätig sein. Das AMS und fit2work unterstützten Frau Z. beim beruflichen Neustart. Nach einem Schnuppertag konnte sie bei

der Lebenshilfe zu arbeiten beginnen und berufsbegeleitend einen Lehrgang zur Behindertenfachbetreuerin absolvieren.

7.6 Herausforderungen

Eine besondere Herausforderung in der fit2work-Beratung stellen Personen mit manifesten psychischen Erkrankungen dar. Hier ist es sehr wichtig, passende, regional gut erreichbare Angebote in sehr kurzer Zeit zu organisieren. Erschwerend kommt hinzu, dass fachärztliche Abklärungen oft mit Zeitverzögerungen einhergehen, die die Beratungsprozesse verlängern, und somit auch das Risiko eines Beratungsabbruchs steigt.

Auch die finanziellen und gesundheitlichen Einschränkungen der Kunden können sich negativ auf die Wahrnehmung persönlicher Termine auswirken und erfordern häufiger telefonische und digitale Beratungsangebote.

Aufgrund der aktuellen Situation am Arbeitsmarkt ist ein hoher Anstieg an langzeitarbeitslosen Personen zu verzeichnen, dadurch reduziert sich die Termintreue von vereinbarten Beratungen. Der geplante Ausbau von mobilen Standorten, um eine vollständige Flächendeckung zu erzielen, wurde durch die aktuelle Situation ebenfalls verzögert.

Im Bereich der Betriebsakquise fordert die COVID-19-Krise massive Investitionen in der Öffentlichkeitsarbeit, um Betriebe zu erreichen, fit2work als Angebot präsent zu halten und für das Thema zu sensibilisieren.

QUELLENANGABEN

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (2019): Das österreichische Gesundheitssystem. Zahlen – Daten – Fakten. Wien.

DGUV – Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2019): Richtlinien zum Certified Disability Management Professional CDMP; https://www.dguv.de/medien/disability-manager/weiterbildung/neue-dokumente/cdmp-richtlinien_2019.pdf (letzter Zugriff: 22.7.2020).

Fit2work (2020a): fit2work – ein Erfolgsfaktor am Arbeitsmarkt. Jahresbericht 2019. Information für die Steuerungsgruppe. <https://fit2work.at/artikel/medienmeldungen-2> bzw. http://fit2work.at/file/download/file_fit2work-jahresbericht-2019-final_2673.pdf (letzter Zugriff: 24.7.2020).

Fit2work (2020b): Resiliente Führung – Volle Kraft voraus – Wieder im Office nach dem Home-Office; <https://fit2work.at/artikel/medienmeldungen-2> (letzter Zugriff: 24.7.2020).

Lange, A. (2018): Betriebliches Eingliederungsmanagement. Praktische Umsetzung im Unternehmen. Haufe Office Personal Platin; https://www.haufe.de/personal/haufe-personal-office-platin/betriebliches-ingliederungsmanagement-bem-praktische-umsetzung-im-unternehmen_idesk_PI42323_HI9061060.html (letzter Zugriff: 24.7.2020).

Leoni, T. (2019): Fehlzeitenreport 2019. Krankheits- und unfallbedingte Fehlzeiten in Österreich. Die flexible Arbeitswelt. Arbeitszeit und Gesundheit. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung, Wien.

ÖGCC – Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management (2019): Richtlinien für Weiterbildungen mit dem Abschluss „zertifizierte Case Managerin (ÖGCC) / zertifizierter Case Manager (ÖGCC)“ und Richtlinien zur Erlangung des Titels „zertifizierte Case Management Ausbilderin (ÖGCC) / zertifizierter Case Management Ausbilder (ÖGCC)“; http://oegcc.at/wp-content/uploads/2019/11/1.1-ÖGCC-Richtlinien_2019.pdf (letzter Zugriff: 22.7.2020).

Rosian-Schikuta, I., Horvath, I., Juraszovich, B., Renner, A.-T., Langmann, H., Atzler, B. (2016): Institutionelle Betriebliche Gesundheitsförderung und Prävention. Gesundheit Österreich GmbH, Wien.

Saß, A.-C., Wurm, S., Ziese, T. (2009): Alter = Krankheit? In: Böhm, K., Tesch-Römer, C., Ziese, T. (Hrsg.): Gesundheit und Krankheit im Alter. Robert Koch Institut, Berlin.

Statistik Austria (2014): Arbeitsunfälle und arbeitsbezogene Gesundheitsprobleme. Modul der Arbeitskräfteerhebung 2013. https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FI_LE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=079722 (letzter Zugriff: 24.07.2020).