

**Projekt Burnout-Prozess
gefördert vom FGÖ (Projekt Nr. 1578)**

Abschlussbericht

Anlass.....	2
Auftrag des Vorstandes.....	3
Ziel.....	4
Projektteam.....	5
Aktivitäten.....	6
Erreichte Ziele.....	13
Ausblick.....	14
Entwicklungspotenziale und Handlungsfelder.....	15
Beilagen.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Beilage 1 Betriebsärzte-Statistik.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Beilage 2 Ergebnisevaluation.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Beilage 3 Prozessevaluation.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.

Anlass

Häufung der Erkrankung von Sparkassen-Mitarbeitern mit Diagnose „depressive Episode“ und die damit verbundenen 5-stelligen Ausfalls- und Krankenstandskosten bis zu EUR 70.000 je erkranktem Mitarbeiter, in Einzelfällen auch darüber liegend.

Auftrag des Vorstandes

Erarbeiten eines standardisierten Prozesses mit Lösungen für betroffene Mitarbeiter und ihr Umfeld. Sowohl die Eigenverantwortung der Mitarbeiter für ihre Gesundheit als auch die Verantwortung der Sparkasse für ihre Arbeitnehmer sollen harmonisiert werden.
Schwerpunkte: Forcieren des Präventionsgedankens; Unterstützung für erkrankte Mitarbeiter und ihre Teams; Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess als Ziel

Ziel

Darstellen eines Musterprozesses, um dem Krankheitsbild Burnout vorzubeugen, Personen mit Burnout-Diagnose bei der Genesung zu unterstützen und sie danach in geeigneter Form in den Arbeitsprozess wiederinzugliedern.

Der Burnout-Prozess soll in einem bis Ende 2009 laufenden Pilotbetrieb aufgesetzt und in der Praxis getestet werden.

Projektteam

Steiermärkische Sparkasse:

Karner Silke, Personalentwicklung

Fischer Michael, Betriebsrat

Ganser Andrea, Betriebsärztin

Gschiel Franz, Betriebsarzt

Kerschischnik Hanns-Christian, Leiter Marktservice

Koller Andreas, Leiter Personalservice und –controlling

Mehrl Johann, Leiter Personal

Muhr (vormals Kunzfeld-Muhr) Barbara, Leiterin Unternehmenskommunikation

Palz (vormals Zischka) Lieselotte, Operatives Risikomanagement

Robertson Frederick, Vorsitzender Betriebsrat

Wallis Rudolf, Regionalleiter Graz Nord-West

Wonisch Maria, Leiterin Gesundheitsmanagement

Extern:

Krenn-Neuwirth Erika, Prozessevaluierung

research-team (vertreten durch Höfer Michaela/Jimenez Paul/Schmon Cornelia), Ergebnissevaluierung

Projektleitung:

Mehrl Johann, Leiter Personal

Wonisch Maria, Leiterin Gesundheitsmanagement

Aktivitäten

⇒ Vorbereitende Tätigkeiten, Dezember 2007 – April 2008

Interview-Serie mit Burnout-betroffenen Mitarbeitern im Mitarbeiter-Magazin „WIR“

Erfolg: Gesteuertes Thematisieren von „Burnout“ im gesamten Unternehmen

⇒ Kick-off, April 2008

Methode:

Der offizielle Start des Burnoutprogrammes erfolgte Mitte April 2008 mit der Verteilung des Folders „Burnoutprogramm“ an alle MitarbeiterInnen, in dem das Projektvorhaben bekanntgegeben wurde.

Erfolg:

Transparente flächendeckende Information aller Mitarbeiter sichergestellt

⇒ Konzeption, April 2008

Methode:

Workshops mit research-team und Projektteam, Feedbackschleifen mit betroffenen MitarbeiterInnen

Erfolg:

Erstellung eines Grobkonzeptes für Projekt sowie eines Evaluationskonzeptes

⇒ Schaffen einheitlicher Definitionen, April 2008

Methode:

Workshops mit research-team und Projektteam, Feedbackschleifen mit betroffenen MitarbeiterInnen

Ergebnis:

Commitment über einheitlich im Unternehmen geltende Definitionen von Burnout und dessen Verlauf

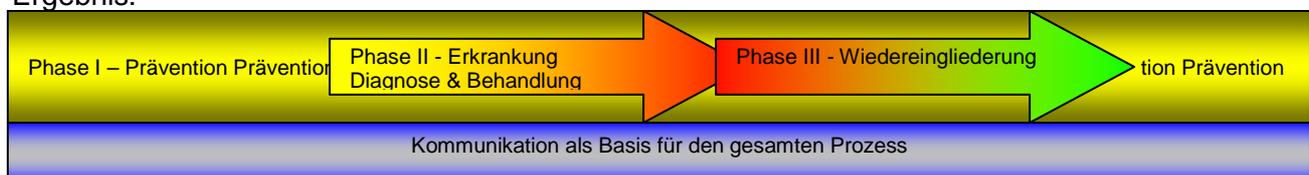


⇒ Definieren von Phasen, April – Mai 2008

Methode:

Workshops mit research-team und Projektteam, Feedbackschleifen mit betroffenen MitarbeiterInnen

Ergebnis:



⇒ Definieren eines Musterprozesses, Mai 2008

Methode:

Projektteam auf Basis der Konzeptpapiere und Workshop-Ergebnisse

Ergebnis:

Prävention	Maßnahmen	Ansprechpartner
Verhaltensprävention	Fördern von gesundheitsgerechten Verhaltensweisen durch Information, Aufklärung, Vermitteln von Bewältigungstechniken, Fördern von Handlungskompetenzen bei Anforderungen und Belastungen	GHM
Verhältnisprävention	Gestalten gesundheitsförderlicher Strukturen und Arbeitsbedingungen in Zusammenarbeit mit der gesamten Organisation	GHM Betriebsarzt Personal
Diagnose	Mögliche Maßnahmen für betroffene Mitarbeiter	Ansprechpartner
Selbstdiagnose durch anonymen Burnout-Risiko-Kurzttest über www.burnoutprogramm.at	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 0 = kein Befund = kein Burnout	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
	Beratungsgespräch mit professionellen Coaches/Lebensberatern/Therapeuten. Kostenzuschuss für max. 5 Beratungsstunden: 50 % für den nicht von der GKK bezahlten Anteil	GHM Betriebsarzt
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 1 = Burnout - Arbeitsfähigkeit weiter gegeben	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
	Beratungsgespräch mit professionellen Coaches/Lebensberatern/Therapeuten. Kostenzuschuss für max. 5 Beratungsstunden: 75 % für den nicht von der GKK bezahlten Anteil	GHM Betriebsarzt
	Optional: befristete Arbeitszeitreduktion	Personal
	Optional: Coaching am Arbeitsplatz	Personal
	Optional: Arbeitsplatzpsychologische Beratung	Personal
	Optional: Zielentlastung mittels aliquoter Zielübernahme durch die Region	Personal und Führungskraft
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 2 = Burnout - Arbeitsfähigkeit teilweise gegeben	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
	Beratungsgespräch mit professionellen Coaches/Lebensberatern/Therapeuten. Kostenzuschuss für max. 5 Beratungsstunden: 75 % für den nicht von der GKK bezahlten Anteil	GHM Betriebsarzt
	Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Klinik Bad Aussee. Kostenübernahme durch GKK	Betriebsarzt
	Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Privatklinik Bad Aussee. Kostenzuschuss 25 %	Betriebsarzt
	Optional: befristete Arbeitszeitreduktion	Personal
	Optional: Coaching am Arbeitsplatz	Personal
	Optional: Arbeitsplatzpsychologische Beratung	Personal
	Optional: Zielentlastung mittels aliquoter Zielübernahme durch die Region	Personal und Führungskraft
	Optional: befristeter Personalsatz in Stamm-OE	Personal
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 3 = Burnout - Arbeitsfähigkeit nicht gegeben	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
	Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Privatklinik Bad Aussee. Kostenzuschuss 33 %	Betriebsarzt
	Ziel-Entlastung mittels Ziel-Übernahme durch die Region	Personal
	Befristeter Personalsatz in Stamm-OE	Personal
	Kontakt Mitarbeiter-Vertrauensperson	Personal
Schritte der Wiedereinstiegberatung	Maßnahmen	Ansprechpartner
Wiedereinstiegskonzept	erstellt von Personalentwicklung, bisheriger/neuer Führungskraft und Betriebsarzt	Konzeption durch GHM, Betriebsarzt und Personal
Wiedereinstiegsgespräch	zwischen Mitarbeiter, Betriebsarzt, Personalentwicklung, Betriebsrat, betroffener Führungskraft	
Begleitende Behandlung	Empfehlung einer therapeutischen Behandlung während Wiedereinstiegsphase (diese Nachbetreuung ist im 10-Tages-Programm der Privat-/Klinik Bad Aussee enthalten)	
Vorbereiten des Umfeldes	Briefing für Führungskräfte und Kollegen	

⇒ Infobroschüre für alle Mitarbeiter, Mai 2008

Methode:

Verteilung eines persönlichen Exemplares an alle Mitarbeiter

Ergebnis:

Überblicksinformation aller Mitarbeiter über Burnout-Prozess und Maßnahmen

Aussenansicht:

Innenansicht:

⇒ Adaption des EBF-Worktests für Intranet Steiermärkische Sparkasse, Mai – Juni 2008

Methode:

Beratungsgespräche research-team und Betriebsärzte

Ergebnis:

Kriterienabstimmung, Aufsetzen, Testung, Inbetriebnahme eines online-EBF-Worktests

⇒ Definition der unternehmensintern notwendigen Abläufe für den Burnout-Prozess, Mai – Juni 2008

Methode:

Auftragsgespräche Projektleiter und relevante interne Stellen

Ergebnis:

Adaptionen und ggf. Neueinführung notwendiger Abläufe zur Sicherstellung des Burnout-Prozesses, z. B. Dokumentation des Prozesses, Regeln von administrativen Vorgängen, Formularwesen etc.

⇒ Definition eines Expertenpools für (psychologische) Beratung der Mitarbeiter, Juni – Juli 2008

Beratungsgespräche research-team und Gesundheitsmanagement

Ergebnis:

<p>Ganser Andrea, Betriebsärztin 8010 Graz, Jakominiplatz 1 Telefon: 05 0100 – 35231 E-Mail: andrea.ganser@steiermaerkische.at</p> <p>Gschiel Franz, Betriebsarzt 8010 Graz, Jakominiplatz 1 Telefon: 0664 1121892 E-Mail: franz.gschiel@steiermaerkische.at</p> <p>Hoffmann Walter, Psychoanalytiker Telefon: 0699 16501621 E-Mail: w.hoffmann@privatklinik-badaussee.at</p> <p>Mehrl Johann, Leiter Personal 8010 Graz, Schmiedgasse 2 Telefon: 05 0100 – 35532 E-Mail: johann.mehrl@steiermaerkische.at</p> <p>Schmon Cornelia, Arbeitspsychologin 8063 Eggersdorf, Edelsbachstraße 50 Telefon: 03117 5103 E-Mail: cornelia.schmon@researchteam.at</p> <p>Walter Erwin, Oberarzt 3990 Bad Aussee, Sommersbergstraße 395 Telefon: 03622 53003 E-Mail: malto.e.walter@privatklinik-badaussee.at</p> <p>Wonisch Maria, Leitende Gesundheitsmanagement der Steiermärkischen Sparkasse 8010 Graz, Jakominiplatz 1 Telefon: 05 0100 - 35343 E-Mail: mana.wonisch@steiermaerkische.at</p>	<p>Empfohlene Berater, Coaches und Therapeuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assam Isabella • Brunner Hantsch Maria • Czerny Dieter • Freidorfer Birgit • Gabriel Angelika • Grlic Sonja • Haas Hasija Susanne • Hofer Michaela • Knauseder Susanne • Langenecker Gundula • Papst Hermann • Puntigam Maria • Rief Maria • Schadler Gerhard • Schelllauf Christine • Schmon Cornelia • Schneeberger Josef
--	--

⇒ Aufbau einer interaktiven Informationsplattform inkl. Burnouttest im Intranet, Juni – September 2008

Methode:

Pflichtenheft von Projektteam, technische Ausführung durch Abteilung ORG/IT

Ergebnis:

www.burnoutprogramm.at (Zugang nur für Mitarbeiter mit Code-Wort):

anonymer Burnout-Test; automatische Auswertung über Server; Abrufmöglichkeiten der Ergebnisse durch research-team und Betriebsärzte; Analysen und Ableitungen für zukünftige Entwicklungen mit Impulsen für Qualitätsverbesserungen

⇒ Workshops für Führungskräfte, November – Dezember 2008

Methode:

3 1-tätige Workshops durch research-team, 1 1-tägiger Workshop durch Experten der Privatklinik Bad Aussee für psychosoziale Erkrankungen

Ergebnis:

Basisinformation über Burnout-Prozess und Umgang mit betroffenen Kollegen/Mitarbeitern

⇒ Ergebnisevaluierung, Vorerhebung, März 2009

Methode:

Schriftliche Mitarbeiterbefragung im März 2009 durch research-team

Ergebnis:

44 % Rücklaufquote

Auszug aus dem Endbericht mit Bezugnahme auf Erholungs-Belastungs-Bilanz und der Arbeitszufriedenheit unter Berücksichtigung verhaltens- und verhältnispräventiver Maßnahmen:

Erholungs-Belastungs-Bilanz Stmk. Sparkasse			
Summe grün	%	G	71,7
Summe orange	%	O	20,3
Summe rot	%	R	8

Erholungs-Belastungs-Bilanz Normgruppe			
Summe grün	%	G	72,3
Summe orange	%	O	20,5
Summe rot	%	R	7,2

Grünes Feld: **Erholungs-Belastungsbilanz ist ausgeglichen**

Oranges Feld: **Erholungs-Belastungsbilanz ist außer Balance**

Rotes Feld: **Burnout-Risikogruppe; große Belastungen sind gekoppelt mit sehr geringem Erholungserleben, kein Zugriff auf Ressourcen, zahlreiche körperliche und psychische Symptome sind bei dieser Personengruppe feststellbar, siehe Seite 7**

Burnout-Risiko (Erholungs-Belastungs-Bilanz)

Die MitarbeiterInnen der Steiermärkischen Sparkasse weisen in allen drei Erholungs-Belastungs-Gruppen annähernd gleiche Häufigkeiten wie die österreichische Normstichprobe auf. Bei der Mehrheit der Steiermärkische Sparkasse - MitarbeiterInnen – nämlich **71,7 %** (grün) - ist die Erholungs-Belastungs- Bilanz ausgeglichen. Hochgerechnet auf den derzeitigen MitarbeiterInnenstand (ausgehend von 1663 MitarbeiterInnen) sind insgesamt ca. 1192 Personen dieser Gruppe zuzuordnen. Das nähert sich ziemlich genau dem Anteil aus der österreichischen Normstichprobe an. Dabei können sowohl Erholungs- als auch Belastungsebene sozusagen im „grünen Bereich“ sein, oder aber leicht erhöhtes Beanspruchungserleben durch ausreichende Ressourcen gut abgefangen werden. Bei ungefähr **jedem/jeder Fünften** (orange) ist – ähnlich wie in der Normstichprobe – das **Erholungs-Belastungsgefüge etwas außer Balance geraten**. In dem Fall kann es vorkommen, dass Personen mit überdurchschnittlichem Beanspruchungserleben jedoch gleichzeitig über ausreichend Ressourcen / genügend Erholungsphasen (d.h. genügend Zeit zur Erholung/Entspannung/ für persönliche Bedürfnisse; soziale Unterstützung; Handlungsspielraum/Entscheidungsfreiheiten/Partizipation im Beruf) verfügen, oder aber ein großes Manko im Erholungsbereich/ auf Ressourcenebene verspüren, doch sich keinen starken Belastungen ausgesetzt fühlen. Besonders hervorzuheben und **kritisch** zu sehen ist jener Personenkreis, der **sowohl großen Belastungen** ausgesetzt ist **als auch sehr geringes Erholungserleben** verspürt und keinen Zugriff auf Ressourcen hat. **8 %** der Befragten gehören dieser Gruppe an und sind **stark burnoutgefährdet**. Prozentmäßig entspricht dies in etwa dem Burnout-Anteil in der Normstichprobe. Hochgerechnet auf die gesamte Belegschaft der Steiermärkischen Sparkasse zählen immerhin ungefähr 133 Personen zu dieser Gruppe. Gemeinsam ist diesen stark burnoutgefährdeten oder bereits „ausgebrannten“ Personen, dass sie über einen längeren Zeitraum belastende bzw. emotional stark fordernde Tätigkeiten ausüben, an persönlichen Strategien und Verhaltensweisen festhalten, die aber nicht mehr zum Erfolg führen und gleichzeitig über keine Ressourcen verfügen, um diese Belastungen zu kompensieren. Personen, die sich in diesem „Hamsterrad“ abstrampeln, reagieren deutlich mit emotionaler Erschöpfung, Unruhe und Anspannung, Gefühl verringerter Effektivität, gesunkener Motivation, Sinnverlust, Verlust der Selbstkontrolle, sozialem Rückzug, reduzierter Leistungsfähigkeit und psychosomatischen Beschwerden (z.B. Schlafstörungen). **Präventiv eingreifen** kann man, indem **Aufklärung über das Thema** in Workshops betrieben wird, um Personen mit Wissen und Verhaltensweisen auszustatten, um sie für das Thema Burnout zu sensibilisieren und die Selbstwahrnehmung diesbezüglich zu schärfen. Für bereits betroffene Personen ist die Bekanntgabe einer Anlaufstelle (optimal extern) oft hilfreich, um sich dort beraten zu lassen. Andererseits sollte auch berücksichtigt werden, dass dieses Thema **nicht nur personenbezogen**, sondern auch **organisationsbezogen** zu betrachten ist und belastende Arbeitsbedingungen sowie Firmenstrukturen zu analysieren und gegebenenfalls zu ändern sind Punkte, die von der Steiermärkischen Sparkasse **bereits** in einem Burnout-Präventions-Projekt **aufgegriffen** wurden und am Laufen sind. research-team April 2009

Arbeitszufriedenheitsaspekte als Einflussquellen auf die Gesundheit.

Es ergibt sich im Allgemeinen ein recht **positives Bild**, was die Zufriedenheit der Steiermärkische Sparkasse – MitarbeiterInnen mit verschiedenen Arbeitsaspekten betrifft. Am zufriedensten zeigen sich die MitarbeiterInnen mit der Regelung der Arbeits- und Urlaubszeiten. **88,2 %** der Befragten geben an, damit sehr zufrieden oder zufrieden zu sein. Auch der Umgang mit den direkten KollegInnen ist ein sehr gut bewerteter Aspekt, denn **83 %** der MitarbeiterInnen beurteilen diesen als sehr zufriedenstellend oder zufriedenstellend. Auch mit der Arbeit insgesamt sowie der zeitlichen Vereinbarkeit zwischen Familie und Beruf zeigen sich die MitarbeiterInnen der Steiermärkischen Sparkasse **sehr zufrieden**. Die **geringsten Zufriedenheitswerte** weisen die Fragen nach Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten, die Information und Kommunikation und die Organisation und Führung auf. Man muss jedoch betonen, dass diese drei Arbeitszufriedenheitsmerkmale gleich (Information und Kommunikation) oder besser (Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten bzw. Organisation und Führung) als in der Normstichprobe bewertet werden. Zusätzlich zu den Aspekten Organisation und Führung und Entwicklungs-/Karrieremöglichkeiten schneiden auch die Beziehung zu direkten Vorgesetzten, der Umgang mit KollegInnen, die Arbeits- und Urlaubszeiten, die zeitliche Vereinbarkeit von Familie und Beruf und besonders die gebotenen Zusatzleistungen des Unternehmens innerhalb der Steiermärkischen Sparkasse **besser als in der Norm** ab. Obwohl **78,3 %** der Befragten angeben, mit der Herausforderung der Arbeit sehr zufrieden oder zufrieden zu sein, ist dieses Ergebnis **deutlich weniger hoch** als in der Normstichprobe. Auch der Entscheidungsspielraum bekommt von den MitarbeiterInnen der Steiermärkischen Sparkasse ein etwas schlechteres Zeugnis ausgestellt als es sonst in anderen Unternehmen im Normvergleich üblich ist. research-team April 2009

⇒ Adaptierung des Musterprozesses, März 2009

Methode:

Projektteam auf Basis der Erfahrungen aus der Pilotierungsphase

Ergebnis:

Prävention	Maßnahmen	Aussprechpartner
Verhaltensprävention	Fördern von gesundheitsgerechten Verhaltensweisen durch Information, Aufklärung, Vermitteln von Bewältigungstechniken, Fördern von Handlungskompetenzen bei Anforderungen und Belastungen	GHM
Verhältnisprävention	Gestalten gesundheitsförderlicher Strukturen und Arbeitsbedingungen in Zusammenarbeit mit der gesamten Organisation	GHM Betriebsarzt Personal
Diagnose	Mögliche Maßnahmen für betroffene Mitarbeiter	Aussprechpartner
Selbstdiagnose durch anonymen Burnout-Risiko-Kurztest über www.burnoutprogramm.at	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 0 = kein Befund = kein Burnout	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 1 = Burnout - Arbeitsfähigkeit weiter gegeben	Beratungsgespräch mit professionellen Coaches/Lebensberatern/Therapeuten. Kostenzuschuss für max. 5 Beratungsstunden: 50 % für den nicht von der GKK bezahlten Anteil	GHM Betriebsarzt
	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
	Beratungsgespräch mit professionellen Coaches/Lebensberatern/Therapeuten. Kostenzuschuss für max. 5 Beratungsstunden: 75 % für den nicht von der GKK bezahlten Anteil	GHM Betriebsarzt
	Optional: befristete Arbeitszeitreduktion	Personal
	Optional: Coaching am Arbeitsplatz	Personal
	Optional: Arbeitsplatzpsychologische Beratung	Personal
	Optional: Zielentlastung mittels aliquoter Zielübernahme durch die Region	Personal und Führungskraft
	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 2 = Burnout - Arbeitsfähigkeit teilweise gegeben	Beratungsgespräch mit professionellen Coaches/Lebensberatern/Therapeuten. Kostenzuschuss für max. 5 Beratungsstunden: 75 % für den nicht von der GKK bezahlten Anteil	GHM Betriebsarzt
	Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Klinik Bad Aussee, Kostenübernahme durch GKK	Betriebsarzt
	Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Privatklinik Bad Aussee, Kostenzuschuss 25 %	Betriebsarzt
	Optional: befristete Arbeitszeitreduktion	Personal
	Optional: Coaching am Arbeitsplatz	Personal
	Optional: Arbeitsplatzpsychologische Beratung	Personal
	Optional: Zielentlastung mittels aliquoter Zielübernahme durch die Region	Personal und Führungskraft
	Optional: befristeter Personaleinsatz in Stamm-OE	Personal
	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
Diagnose durch den Betriebsarzt: Stufe 3 = Burnout - Arbeitsfähigkeit nicht gegeben	Beratungsgespräch mit professionellen Coaches/Beratern/Therapeuten. Kostenzuschuss für max. 5 Beratungsstunden: 75 % für den nicht von der GKK bezahlten Anteil. Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Klinik Bad Aussee, Kostenübernahme durch GKK Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Privatklinik Bad Aussee, Kostenzuschuss 33 % Optional: Coaching am Arbeitsplatz Optional: Arbeitsplatzpsychologische Beratung Zielentlastung mittels Ziel-Übernahme durch die Region Befristeter Personaleinsatz in Stamm-OE Kontakt Mitarbeiter-Vertrauensperson	GHM Betriebsarzt Personal
	Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Klinik Bad Aussee, Kostenübernahme durch GKK	Betriebsarzt
	Optional: Weitervermittlung für 10-Tage-Programm in der Privatklinik Bad Aussee, Kostenzuschuss 33 %	Betriebsarzt
	Optional: Coaching am Arbeitsplatz	Personal
	Optional: Arbeitsplatzpsychologische Beratung	Personal
	Zielentlastung mittels Ziel-Übernahme durch die Region	Personal und Führungskraft
	Befristeter Personaleinsatz in Stamm-OE	Personal
	Kontakt Mitarbeiter-Vertrauensperson	Personal
	ausgewählte Gesundheitsprogramme des GHM	GHM
	Beratungsgespräch mit Betriebsarzt	Betriebsarzt
Schritte der Wiedereinstiegberatung		
Wiedereinstiegskonzept	erstellt von Personalentwicklung, bisheriger/neuer Führungskraft und Betriebsarzt	Konzeption durch GHM, Betriebsarzt und Personal
Wiedereinstiegsgespräch	zwischen Mitarbeiter, Betriebsarzt, Personalentwicklung, Betriebsrat, betroffener Führungskraft	
Begleitende Behandlung	Empfehlung einer therapeutischen Behandlung während Wiedereinstiegsphase (diese Nachbetreuung ist im 10-Tages-Programm der Privat-/Klinik Bad Aussee enthalten)	
Vorbereiten des Umfeldes	Briefing für Führungskräfte und Kollegen	

⇒ Workshop für Führungskräfte, Juni 2009

Methode:

1-tätiger Workshop durch research-team

Ergebnis:

Basisinformation über Burnout-Prozess und Umgang mit betroffenen Kollegen/Mitarbeitern

⇒ Zwischenevaluierung Juli 2009

Methode:

Online-Mitarbeiterbefragung mit anschließendem standardisierten Interview im Juli 2009 durch research-team

Ergebnis:

77 % Rücklaufquote

Es wurden neben dem Wissen und den Ressourcen der MitarbeiterInnen auch die Wirkung des Beratungs- bzw. Therapieangebots auf die Gesundheit und die damit verbundenen Copingstrategien überprüft. Weiters wurden im Rahmen von Arbeitsumfeldanalysen in einzelnen Filialen bzw. Abteilungen die Umweltfaktoren und Wirkungsgefüge, die einen Einfluss auf die Entstehung von Burnout haben können, genauer untersucht und mit den Ergebnissen der IST-Erhebung verglichen. Detailbericht s. Beilage 1.

⇒ Projektabschluss

Methode:

Präsentation aller Ergebnisse im Projektteam

Erreichte Ziele

⇒ Enttabuisierung des Themas Burnout im Unternehmen seit Beginn des Projektes im April 2008
Persönliche Wahrnehmung durch die in unterschiedlichen Aufgaben und Funktionen tätigen Projektteam-Mitglieder, dass Führungskräfte in allen hierarchischen Ebenen das Thema Burnout aufgreifen und mittragen. Erkennbar durch eigen-initiierte Informationsveranstaltungen innerhalb von Organisationseinheiten.

⇒ Akzeptanz des Burnout-Musterprozesses durch die Mitarbeiter

Phase I – Prävention: Forcieren des Präventionsgedankens

50 % Beteiligungsquote an den Programmen des Gesundheitsmanagements

Phase II – Erkrankung/Diagnose/Behandlung: Unterstützung für erkrankte Mitarbeiter/Teams

176 EBF-Work-Tests online über den gesamten Projektzeitraum

31 EBF-Work-Tests über Betriebsarzt über den gesamten Projektzeitraum

31 offiziell diagnostizierte Burnout-Fälle im Burnout-Prozess über den gesamten Projektzeitraum

davon 8 Burnout-Fälle, die finanzielle Unterstützung in Anspruch genommen haben

Phase III – Wiedereingliederung: Re-Integration in den Arbeitsprozess

Alle 31 vom Betriebsarzt diagnostizierten Burnout-Fälle konnten erfolgreich in den Arbeitsprozess re-integriert werden.

⇒ Senkung der Belastungsfaktoren und Steigerung der Erholung

Die als Belastung erlebten Faktoren haben einerseits abgenommen, während die als Erholung erlebten Faktoren gestiegen sind.

⇒ Verbesserung von Arbeitszufriedenheitsaspekten

Details zu den erreichten Zielen sind in den Beilagen 1, Betriebsärzte-Statistik von Dr. Franz Gschiel, und 2, Ergebnisevaluation von research-team, detailliert ausgeführt.

Ausblick

⇒ Institutionalisierung des Burnout-Musterprozesses im Unternehmen

Die im Musterprozess vorgesehenen Schritte sind in der organisatorischen und budgetären Planung 2010 der betreffenden Abteilungen (im besonderen Personal, Bildung, Gesundheitsmanagement, Betriebsarzt) bereits berücksichtigt.

Im Jahresprogramm 2010 des GHM ist Burnout/Stressprävention mit insgesamt 13 Veranstaltungen in der gesamten Steiermark verankert. Der Themen-Schwerpunkt Burnout/Stressprävention wird vorbehaltlos als Fixpunkt in die Programmplanung für die Folgejahre aufgenommen.

Entwicklungspotenziale und Handlungsfelder

Fragen seitens der Mitarbeiter bestehen insbesondere noch auf der individuellen Ebene, z. B. wie man sich selbst schützen kann.

Große Unterschiede zwischen Betrieb und Vertrieb gibt es in den Bereichen „Engagement und Demotivation“, die eine ernstzunehmende Gruppe „Innerlich Gekündigter“ im Vertrieb zeigt.

Die „Herausforderung in der Arbeit“ wird von den Mitarbeitern der Steiermärkischen Sparkasse einerseits schlechter beurteilt als die österreichische Normstichprobe, andererseits hat sich dieses Kriterium im Laufe des Burnout-Pilotprojektes weiter verschlechtert.

Daraus resultieren folgende Handlungsfelder, die auf vorhandenen Strukturen aufgebaut werden können:

- ⇒ Fortführen der innerbetrieblichen Kommunikation zu diesem Thema
- ⇒ Reflexionsschleifen in Geschäftsmodell-Diskussionen
- ⇒ Forcieren von Präventivmaßnahmen
- ⇒ Integrieren des Themas in Organisationsentwicklungs-Maßnahmen

Die Entwicklungspotenziale und Handlungsfelder sind in Beilage 3, Prozessevaluation von Mag. Erika Krenn-Neuwirth, detailliert ausgeführt.