

Endbericht zur Verbreitung der Projekterfahrungen und Ergebnisse

Der Endbericht ist als kurzes zusammenfassendes Projektprodukt für den Transfer der Lernerfahrungen zu sehen. Er dient dem FGÖ einerseits zur abschließenden Bewertung des Projekts. Vor allem aber richtet sich der Bericht an Umsetzer/innen zukünftiger Projekte und dient dazu, Projekterfahrungen und bewährte Aktivitäten und Methoden weiter zu verbreiten. Da in Fehlern zumeist das höchste Lernpotenzial steckt, ist es wichtig auch Dinge zu beschreiben, die sich nicht bewährt haben und Änderungen zwischen ursprünglichen Plänen und der realen Umsetzung nachvollziehbar zu machen.

Der Endbericht ist – nach Freigabe durch Fördernehmer/in und FGÖ – zur Veröffentlichung bestimmt und kann über die Website des FGÖ von allen interessierten Personen abgerufen werden.

Projektnummer	2541
Projekttitel	Cabin ready for Health
Projektträger/in	Austrian Airlines
Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten	10. September 2014 – 31. März 2017 31 Monate
Schwerpunktzielgruppe/n	MitarbeiterInnen des Kabinenpersonals
Erreichte Zielgruppengröße	2557
Zentrale Kooperationspartner/innen	Lufthansa, Swiss, FGÖ, TGKK, WGKK
Autoren/Autorinnen	Angelika Hönigmann, Mara Jugovits
Emailadresse/n Ansprechpartner/innen	angelika.hoenigmann@austrian.com m.jugovits@ibg.co.at
Weblink/Homepage	www.austrian.com

Datum	31.03.2017
--------------	-------------------

Inhaltsverzeichnis

1. Kurzzusammenfassung	Seite 5
2. Projektkonzept	Seite 5
2.1. Ausgangssituation und Probleme auf die das Projekt abzielt	Seite 5
2.2. Allfällige Vorbildprojekte	Seite 6
2.3. Probleme, auf die das Projekt abgezielt und an welchen Gesundheitsdeterminanten das Projekt angesetzt hat	Seite 7
2.4. Die Zielgruppe/n des Projekts	Seite 7
2.5. Zielsetzungen des Projekts – angestrebte Veränderungen und Wirkungen	Seite 7
3. Projektdurchführung	Seite 8
3.1. Projektvorbereitung und Kick Off	Seite 8
3.2. IST Analyse und Bedarfserhebung	Seite 9
3.2.1. MitarbeiterInnenbefragung	Seite 9
3.2.2. Managementbefragung	Seite 9
3.2.3. Krankenstandauswertung	Seite 9
3.3. Vertiefende IST Analyse	Seite 9
3.3.1. Gesundheitszirkel	Seite 9
3.3.2. Workshops	Seite 9
3.3.3. Klausuren	Seite 9
3.3.4. Telefon Interviews	Seite 10
3.4. Handlungsfelder aus der IST Analyse	Seite 10
3.5. Umsetzungsphase	Seite 10
3.5.1. Maßnahmen auf der Verhältnisebene	Seite 10
3.5.1.1. Dienstplanung	Seite 10
3.5.1.2. Uniform	Seite 11
3.5.1.3. Crewessen	Seite 12
3.5.1.4. Ergonomie/Arbeitsplatz	Seite 13
3.5.1.5. Wertschätzung und Führung	Seite 14
3.5.1.6. Weiterentwicklung	Seite 15
3.5.2. Maßnahmen auf der Verhaltensebene	Seite 15
3.5.2.1. Dienstplanung	Seite 15
3.5.2.2. Uniform	Seite 16
3.5.2.3. Crewessen	Seite 16
3.5.2.4. Ergonomie/Arbeitsplatz	Seite 16
3.5.2.5. Wertschätzung und Führung	Seite 16
3.5.2.6. Weiterentwicklung	Seite 17
3.6. Projektkommunikation	Seite 17
3.7. Projektgremien/Strukturen/Rollenverteilung	Seite 18
3.8. Umgesetzte Vernetzungen und Kooperationen	Seite 18
3.9. Allfällige Veränderungen/Anpassungen des Projektkonzeptes der Projektstruktur und des Projektablaufes inkl. Begründung	Seite 19

4. Evaluationskonzept	Seite 19
4.1. Begleitende Evaluation durch Unternehmensberatung Prospect	Seite 19
4.1.1. Zur Unterstützung der Qualitätssicherung und Zielerreichung	Seite 19
4.1.2 Formative Evaluation mit Fokus auf den Umsetzungsprozess	Seite 19
4.1.3.Zentrale Evaluationsschritte	Seite 20
5. Projekt- und Evaluationsergebnisse	Seite 20
5.1. Projekt- und Evaluationsergebnisse	Seite 20
5.1.1. MitarbeiterInnenbefragung	Seite 20
5.1.2. Managementbefragung	Seite 21
5.1.3. Krankstandsauswertung	Seite 21
5.1.4. Prozessevaluation durch das interne Prozessmanagement	Seite 21
5.1.5. Prozessevaluation durch die Firma prospect	Seite 21
5.2. Förderung der gesundheitlichen Chancengerechtigkeit	Seite 21
5.3. Aktivitäten/Methoden die sich gut oder weniger gut bewährt haben	Seite 22
5.3.1. Aktivitäten die sich gut bewährt haben	Seite 22
5.3.2. Aktivitäten die sich weniger gut bewährt haben	Seite 22
5.4. Schwerpunktzielgruppen und EntscheidungsträgerInnen im Projekt	Seite 23
5.4.1. Förderliche Faktoren	Seite 24
5.4.2. Hinderliche Faktoren	Seite 24
5.5. Zielerreichung	Seite 24
5.6. Zielgruppenerreichung	Seite 25
5.7. Partizipation (Settings in anderen Bereichen)	Seite 25
5.8. Nachhaltigkeit des Projektes, etablierte Strukturen und Prozesse	Seite 25
6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen	Seite 26
6.1. Förderliche und hinderliche Faktoren für die Erreichung der Projektziele	Seite 25
6.1.1. Förderliche Faktoren	Seite 26
6.1.2. Hinderliche Faktoren	Seite 27
6.2. Lernerfahrungen und Empfehlungen	Seite 27
6.3. Projektneustart: Veränderung/Beibehaltung	Seite 27
Anhang	Seite 28

1. Kurzzusammenfassung

Stellen Sie Ihr Projekt im Umfang von maximal 2.200 Zeichen (inkl. Leerzeichen), gegliedert in zwei Abschnitte, dar:

- Projektbeschreibung (Projektbegründung, Zielsetzung, Setting/s und Zielgruppe/n, Geplante Aktivitäten und Methoden, Laufzeit, Zentrale Kooperationspartner/innen

Das Kabinenpersonal der Austrian Airlines stand schon seit längerem vor enormen Herausforderungen. Die Übernahme des Flugbetriebs von Austrian Airlines durch Tyrolean Airways, die Kündigung des Kollektivvertrages und ein darauffolgender Rechtsstreit lösten Angst vor Verlust des Arbeitsplatzes aus. Zudem sind die spezifischen Tätigkeiten der FlugbegleiterInnen und der Arbeitsplatz Flugzeug mit besonderen Belastungen verbunden. Die Gesundheit, das Wohlbefinden und die Partizipationsmöglichkeit unserer FlugbegleiterInnen sind ein wichtiges Ziel im „Bereich Kabine“.

Aus diesem Grunde wurde das BGF-Projekt „Cabin ready for Health“ für die 2557 FlugbegleiterInnen gestartet. Projektlaufzeit 31 Monate, Start Sep. 2014. Externe Begleitung IBG sowie externe Evaluation Prospect. Zentrale Kooperationspartner FGÖ, TGKK, WGKK, LH, Swiss.

Dez. 2014: Ist Analyse mittels Online Fragebogen (HWI, PBM2 und Gesundheitsfragen). Im Anschluss Fokusgruppen und Interviews. Es konnten 6 Handlungsfeldern mit 110 Maßnahmen abgeleitet werden. 89 Maßnahmen wurden bereits umgesetzt.

- Ergebnisse, Lernerfahrungen und Empfehlungen

Die abschließende MitarbeiterInnenbefragung im Dez. 2016 zeigte folgende positiven Ergebnisse: Organisationklima + 3,6%, Arbeitsabläufe + 3,7%, Tätigkeiten +11%. Bezogen auf den HWI[®] ergab sich ein Zuwachs des Arbeitsvermögens um beachtenswerte 8,9%. Die Gesundheitsquote konnte deutlich erhöht werden. Eine der größten Herausforderungen war es die Kommunikation richtig zu steuern, gerade im Hinblick darauf, dass FlugbegleiterInnen zu gut wie nie im Unternehmen sind (nur für Check In und Check Out, insgesamt ca. 35 Minuten Briefingzeit) nicht wenn sie fliegen und auch nicht wenn sie frei haben. Somit war es wichtig jede Möglichkeit der Kommunikation zu nutzen und einen Kommunikationsfahrplan zu erstellen.

Das größte Asset in diesem Zusammenhang sind unsere Health Agents (Gesundheitsbeauftragte). Sie sind im Rahmen ihrer Flugeinsätze direkte Ansprechpersonen und dienen als MultiplikatorenInnen. Die Vernetzung mit anderen BGF-Betrieben, sowie Benchmarks mit den Kooperationspartnern Lufthansa und Swiss brachten hilfreiche Inputs. Aus BGF wurde im Mai 2017 BGM, somit konnte die Nachhaltigkeit des Projektes sichergestellt werden. Ein Gütesiegelantrag wurde gestellt.

2. Projektkonzept

2.1. Ausgangssituation und Probleme auf die das Projekt abzielt

In den letzten Jahren wurden zahlreiche tiefgreifende Veränderungen im Unternehmen durchgeführt, wie die Übernahme des Flugbetriebs der Austrian Airlines durch die Tyrolean Airways. Es folgte die Kündigung des Kollektivvertrags für den Flugbetrieb (verbunden mit einem mehrjährigen Rechtsstreit) und die Ausflottung von Langstreckenflugzeugen. Es verbreitete sich Unsicherheit über die Zukunft des Unternehmens und den Arbeitsplatz, sowie mangelndes Zugehörigkeitsgefühl, Orientierungslosigkeit

und extreme Demotivation. Der mentale Stress aufgrund der Firmensituation schlug sich besonders auf den Gesundheitszustand der FlugbegleiterInnen nieder.

Die Aufstiegschancen waren, bedingt durch die Ausflottung von Langstreckenflugzeugen und den daraus resultierenden Überhang an FlugbegleiterInnen mit Führungsposition, sehr gering.

Der Arbeitsplatz Flugzeug und die spezifischen Tätigkeiten der FlugbegleiterInnen sind mit besonderen Belastungen verbunden. Neben Schicht- und Nachtarbeit und häufigem Zeitzone Wechsel, erfordert die Arbeit ein hohes Maß an Zeitmanagement, fast permanent muss unter Zeitdruck gearbeitet werden. Die tägliche Arbeit besteht aus Heben, Tragen und Schieben schwerer Gegenstände. Zusätzlich erschweren die flugzeugspezifisch vorgegebenen eingeschränkten Platzverhältnisse ein ergonomisch richtiges Arbeiten.

Der Druckunterschied bei Start und Landung belastet die Venen und den HNO Bereich, der zusätzlich durch die extrem trockene Kabinenluft beansprucht wird.

Zudem werden die FlugbegleiterInnen zeitweise auf mentaler Ebene durch Konfliktsituationen mit den Passagieren (z.B. Aggressionen durch Flugverspätung mit verpasster Anschlussmöglichkeit, Flugstreichung, Überbuchung, usw.) sowie durch medizinische Zwischenfälle (bis hin zum Todesfall von Passagieren) gestresst.

Zur Bewusstseinsbildung der FlugbegleiterInnen zu berufsspezifischen Belastungen, sowie zur Steigerung der Gesundheitskompetenz und der Kenntnis über Präventivmaßnahmen (Empowerment) war die Etablierung eines Gesundheitsmanagements dringend erforderlich

Im Unternehmen gab es zwar vereinzelt Gesundheitsangebote wie Venentage, freiwillige Seminare zum Thema Ergonomie und Zecken- und Grippeimpfungen durch das Aeromedical Center. Dem Bereich „Organisation Kabine“ war es jedoch ein Anliegen ein gesamtheitliches, nachhaltiges, partizipatives Gesundheitsmanagement zu implementieren und aus diesem Grund startete er das Projekt „Cabin ready for Health“.

Obwohl das Projekt in erster Linie das Kabinenpersonal betrifft, werden auch andere Berufsbereiche, insbesondere die PilotInnen davon profitieren.

2.2. Allfällige Vorbildprojekte

Ein Erfahrungsaustausch mit anderen Projekten ist unerlässlich – dies sichert nicht nur die Qualität, sondern ermöglicht auch eine fehleroptimierte Planung. Evaluierungsergebnisse können dazu beitragen, Folgeprojekte zu verbessern und etwaige Fehler schon in der Planungsphase in Betracht zu ziehen und zu vermeiden.

Dafür wurden folgende Modellprojekte bzw. Implementierungen eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements herangezogen:

- BGM bei Swiss
- BGM bei Lufthansa
- Flughafen Graz – „we feel good“

Bei Lufthansa und Swiss wurde bereits ein ganzheitliches Gesundheitsmanagement implementiert, mit dem Ergebnis, dass MitarbeiterInnen psychische und körperliche Belastungen besser abfedern können und die Krankenstände dadurch rückläufig sind.

2.3. Probleme, auf die das Projekt abgezielt und an welchen Gesundheitsdeterminanten (Einflussfaktoren auf Gesundheit) das Projekt angesetzt hat.

In MitarbeiterInnengesprächen und anderen Austauschveranstaltungen (Cabin Talks, Cabin Conferences) wurde die Kabinenleitung immer wieder auf die schwierigen Bedingungen und Belastungen im Arbeitsalltag seitens der MitarbeiterInnen aufmerksam gemacht. Zum Zeitpunkt der Erstbefragung im Zuge des Projekts „Cabin ready for Health“ wurde gerade wieder ein Kollektivvertrag für das fliegende Personal verhandelt, wodurch das Kabinenpersonal ein weiteres Mal mit starken Verunsicherungen hinsichtlich der Arbeitsbedingungen konfrontiert wurde. Die wirtschaftliche Lage und der Konkurrenzdruck wirkten sich auch auf die Dienstpläne der FlugbegleiterInnen aus. Eine weitere Belastung entstand durch die Situation, dass die Dienstplanung alle MitarbeiterInnen bis an das maximale Stundenlimit planen musste, was in den Vorjahren nicht notwendig war.

Die Aufstiegschancen waren bedingt durch die Ausflottung von Langstreckenflugzeugen und den daraus resultierenden Überhang an FlugbegleiterInnen mit Führungsposition sehr gering.

Die tägliche Arbeit besteht aus Heben, Tragen und Schieben schwerer Gegenstände, der Druckunterschied bei Start und Landung und die extrem trockene Kabinenluft belasten zusätzlich den Organismus.

Zudem werden die FlugbegleiterInnen auf mentaler Ebene des Öfteren durch Konfliktsituationen mit Passagieren und medizinische Zwischenfälle gestresst.

2.4. Die Zielgruppe/n des Projekts (allfällige Differenzierung in primäre und sekundäre Zielgruppen – Multiplikatoren/Multiplikatorinnen etc.).

Es wurden alle FlugbegleiterInnen unabhängig von:

beruflicher Position und Führungsfunktion, ihrer Tätigkeit (Flugdienst oder mit Zusatzfunktion im Büro z. B. TrainerIn), Kurz- Mittel- und/oder Langstrecke, der Arbeitszeitform bzw. dem Teilzeitgrad (Mindestbeschäftigungsgrad 21%, entspricht einem Kurzstreckenflug pro Woche), ihrem Ausbildungsgrad, der Betriebszugehörigkeit, Altersgruppen, Geschlecht, Migrationshintergrund, der Wohnregion, sowie dem Familienstand in das Projekt miteinbezogen.

Die Gruppe unserer 46 japanischen FlugbegeleiterInnen wurde hinsichtlich Kultur und Sprache bedürfnisgerecht informiert und miteinbezogen. Für Mitarbeitergruppen, deren Deutschkenntnisse noch nicht ausreichend waren, wurde ein englischer Fragebogen zur Verfügung gestellt.

Zudem konnten sich die MitarbeiterInnen freiwillig für das Mitwirken in Fokusgruppen in der Analysephase melden.

2.5. Zielsetzungen des Projekts – angestrebte Veränderungen und Wirkungen

- **EMPOWERMENT**
höhere Gesundheitskompetenz, Verankerung gesundheitsfördernder Maßnahmen im Lehrplan
- **KOMMUNIKATION UND INFORMATION**
gesundheitsfördernde Angebote und Informationen, Integration in den Arbeitsalltag
- **ARBEITSVERMÖGEN UND ARBEITSBELASTUNGEN**
gesteigertes Wohlbefinden und Arbeitsvermögen durch bessere Arbeitsbewältigung, höheres Arbeitsinteresse und mehr Zusammenarbeit, weniger Beanspruchung durch Verbesserungen in Organisationsklima, Arbeitsabläufen, Tätigkeiten und Arbeitsumgebung
- **PROZESSE UND ARBEITSBEDINGUNGEN**

Verbesserung der Arbeitsbedingungen (z.B. Crewessen, Uniform, Dienstplangestaltung, Urlaubsplanung)

➤ **KULTUR UND NACHHALTIGKEIT**

gesundes Führen, gesundes Leitbild, Ausbildung von Gesundheitsbeauftragten, AnsprechpartnerInnen und langfristige Verankerung des Gesundheitsmanagements

Zusätzlich wurden folgende Detailziele geplant:

- Ziel 1 Verbesserung des Organisationsklimas um 2%
- Ziel 2 Steigerung des Arbeitsinteresses um 5 %
- Ziel 3 Verbesserung der Zusammenarbeit um 5 %
- Ziel 4 Verbesserung der Arbeitsbewältigung um 5%
- Ziel 5 Erhöhung der Gesundheitsquote, Verringerung der Krankenquote um 10 %
- Ziel 6 Verbesserung der Arbeitsplatzunsicherheit, Personalabbau, Fluktuation um 5 %
- Ziel 7 Einbindung aller MitarbeiterInnen, auch jener deren Homebase Salzburg, Innsbruck, Graz, Klagenfurt, Linz und Altenrhein ist
- Ziel 8 Verbesserung der Tätigkeiten um 5 %
- Ziel 9 Verbesserung der Arbeits- und Berufssituation um 10 %
- Ziel10 Steigerung der Gesundheitskompetenz und des Gesundheitsverhaltens
- Ziel 11 Verankerung gesundheitsfördernder Module im Lehrplan
- Ziel 12 Transparente Kommunikation
- Ziel 13 Initiativimpulsgeber zur Installierung eines Gesundheitsprojektes für andere Abteilungen
- Ziel 14 Lernerfahrung durch BGF Vernetzung

3. Projektdurchführung

3.1. Projektvorbereitung und Kick Off

- Nach der Schaffung der internen Projektstrukturen fanden regelmäßige Meetings der Steuer- und Projektgruppe statt.
- Die Führungskräfte (Head of Cabin Crews) wurden im Rahmen der monatlich stattfindenden Führungskräftemeetings über das BGF Projekt informiert
- Es ging eine Ausschreibung an alle FlugbegleiterInnen im Rahmen eines Umsetzungsteams im Gesundheitsmanagement mitzuarbeiten.
- Das Brand-Management-Team der Austrian Airlines entwickelte ein eigenes Logo für das Health Management von Cabin Operations, welches auf allen Aussendungen des Health Managements, sowie auf der Startseite im Intranet geführt wird.
- Anschließend erfolgte eine schriftliche Information an alle 2400 MitarbeiterInnen durch Vera Renner/ Vice President Cabin Operations über den Projekt Start und den hohen Stellenwert des Projektes
- Im firmeninternen Intranet wurde unter „Cabin Operations“ eine eigene Seite für das Gesundheitsmanagement eingerichtet, welche über einen Button auf der Startseite aufgerufen werden kann. Diese Seite informiert laufend über Aktivitäten sowie aktuelle Angeboten und Aktionen des Health Managements.
- Für das Gesundheitsmanagement wurde eine eigene E-Mail Adresse eingerichtet, um den FlugbegleiterInnen die Möglichkeit zu bieten, ihre Anliegen zu gesundheitsrelevanten Themen direkt an die zuständigen Ansprechpersonen senden zu können.
- Im September 2014 folgte eine zehntägige Kick-Off-Veranstaltung im Check-In-Bereich der Cabin Crews.

- Informationsstände wurden ganztägig von den FlugbegleiterInnen des Umsetzungsteams besetzt, wodurch die KollegInnen des fliegenden Personals über die Phasen, Inhalte und Ziele des BGF-Projekts „Cabin ready for Health“ aus erster Hand informiert wurden.
 - Für das erste Schwerpunktthema „Gesundes Trinken“ wurde zusätzlich zur persönlichen Kommunikation ein Informationsfolder „Trink dich gesund und fit“ erstellt.
 - Die FlugbegleiterInnen des Umsetzungsteams konnten sich in ihrer neuen Rolle präsentieren.
 - Die Einladung zur Kick-Off-Veranstaltung wurde elektronisch an alle FlugbegleiterInnen versendet und zusätzlich wurde auf die Veranstaltung mit Plakate aufmerksam gemacht.
 - Die FlugbegleiterInnen wurden mündlich und schriftlich über die in Kürze stattfindende Evaluierung informiert.

Mit der Kick Off Veranstaltung konnten 1900 MitarbeiterInnen persönlich erreicht werden.

3.2. IST Analyse/Bedarfserhebung

3.2.1. *Mitarbeiter/innenbefragung*

Ein vierteiliger Onlinefragebogen (Psychosoziales Belastungsmodul 2, Human Work Index und Gesundheitsmaßnahmen) wurde an alle 2400 MitarbeiterInnen per Mail gesendet, die Rücklaufquote belief sich auf 60%.

3.2.2. *Managementbefragung*

Ein vierteiliger Onlinefragebogen (Psychosoziales Belastungsmodul 2, Human Work Index, Gesundheitsmaßnahmen) wurde an alle Heads per Mail verschickt, die Rücklaufquote belief sich auf 100%

3.2.3. *Krankenstandauswertung:*

Die jährliche interne Krankenstandstatistik wurde herangezogen.

Vertiefende IST Analyse

3.2.4. *Gesundheitszirkel*

Folgende Gesundheitszirkel fanden zu jeweils vier Stunden statt:

2 Fokusgruppen mit Führungskräften à 10 MitarbeiterInnen

5 Fokusgruppen mit Flugbegleitern à 10 MitarbeiterInnen

1 Fokusgruppe mit FlugbegleiterInnen von den Außenstationen (Linz, Graz, Innsbruck,..)

1 Fokusgruppe mit FlugbegleiterInnen 50+ à 10 MitarbeiterInnen

1 Fokusgruppe mit FlugbegleiterInnen deren Firmenzugehörigkeit länger als 20 Jahre betrug

Alle Fokusgruppen wurden extern durch IBG moderiert.

3.3.2. *Workshops*

Folgende ganztägige Workshops fanden statt:

Mit Heads (Führungskräfte) monatlich

Mit Umsetzungsteam quartalsweise

Im Zuge von Großveranstaltungen für FlugbegleiterInnen (intern) zweimal monatlich

Mit der Abteilung Training & Development zwei pro Jahr

3.3.3. *Team Klausur (intern)*

Einmal im Quartal findet eine interne ganztägige Team Klausur statt

3.3.4. *Telefon Interviews*

Telefon Interviews fanden mit folgenden Schlüsselpersonen und Schnittstellen statt:

- Betriebsrat
- medizinischer Dienst
- Crewplanung
- Crew Communication
- Crewcontrol
- Vice Präsident Kabine
- Arbeitssicherheit
- MitarbeiterInnen aus dem fliegenden Kabinenpersonal

3.4. Handlungsfelder aus der IST Analyse

Es wurden von den MitarbeiterInnen sechs Haupthandlungsfelder definiert und priorisiert:

Insgesamt wurden 110 Maßnahmen definiert (90 auf Verhältnisebene, 20 auf Verhaltensebene)

1. Dienstplanung (27 Maßnahmen)
2. Uniform (14 Maßnahmen)
3. Crewessen (7 Maßnahmen)
4. Ergonomie/Arbeitsplatz (25 Maßnahmen)
5. Führung und Wertschätzung (30 Maßnahmen)
6. Weiterentwicklung (7 Maßnahmen)

3.5. Umsetzungsphase

3.5.1. Maßnahmen auf der Verhältnisebene

Folgende Maßnahmen wurden bereits umgesetzt:

3.5.1.1 *Dienstplanung*

- Ankauf eines Präferenzmodells (MA kann Früh/Spät/Ost-West Flüge präferieren).
- Ankauf eines neuen MA freundlicheren Urlaubssystems (Software). MitarbeiterInnen sehen welche Urlaubswochen ihnen noch zur Verfügung stehen und können somit besser planen.
- Eine 2. Flugwunschfrist wurde eingeführt. MA die bei der 1. Wunschfrist keine Wunscherfüllung erzielen können, haben durch die 2. Wunschfrist die Möglichkeit doch noch einen Flugwunsch zu bekommen.
- Eine neue Teilzeit Betriebsvereinbarung wurde abgeschlossen.

Folgende verschiedene Teilzeitmodelle stehen den FlugbegleiterInnen zur Verfügung:

Durchgehende TZ: 50%-95% (in 5 % Schritten möglich)

Gebauchte TZ: 50%-80% (in 5 % Schritten möglich)

70%-100% (in 5 % Schritten möglich)

(die Leistungsverpflichtung wird in mindestens 3 aufeinanderfolgenden Kalendermonaten innerhalb des Zeitraumes von Anfang Mai bis Ende Oktober um mindestens [20% bzw. auf 100%] erhöht)

Blockteilzeit: 50%-100% (7 Monate Arbeitsblock) (in 5 % Schritten möglich)

0% (Freizeitblock 5 Monate)

Altersteilzeit: Mindestabsenkung um 40%

Elternteilzeit: (siehe gebauchte TZ)

Mütterteilzeit: (siehe gebauchte TZ)

- Zur Gleichverteilung der Arbeitszeit in den Dienstplänen wurde ein Optimierungstool angekauft, mit dem Ziel eine Überbelastung von einzelnen FlugbegleiterInnen zu vermeiden.
- Parameter für abgestimmte oder gegengleiche Dienstpläne wurden definiert mit dem Ziel die Kinderbetreuung von fliegenden Paaren im Unternehmen zu erleichtern.
- Eine neue Telefonanlage wurde angekauft mit dem Ziel eine bessere Erreichbarkeit des Dienstgebers z.B. bei Krankmeldung, Crew Control, usw. zu erreichen.
- Es fanden Querschulungen nach dem Merger statt, mit dem Ziel eine Chancengleichheit hinsichtlich Aircraft Types für alle MitarbeiterInnen zu schaffen. KollegInnen von ehemals Tyrolean hatten dadurch die Möglichkeit auch Langstrecke zu fliegen. Durch die Querschulungen gelang es auch die Mergerthematiken besser abzufedern. Durch das gemeinsame Arbeiten konnten Vorurteile und Mythen schneller abgebaut werden.
- Es besteht die Möglichkeit einer kurzfristigen Vergabe von Einzelurlaubstagen
- Fiktiven Flugstunden (für firmeninterne Seminare, Schulungen etc.) werden angerechnet, davor wurde nur die Dienstzeit, jedoch nicht die fiktiven Flugstunden angerechnet. Diese Anrechnung ist sehr wichtig für die Jahresstunden Obergrenze von 900 Stunden.
- Es werden die Erkenntnisse des Fatigue und Risk Managements bei der Dienstplanerstellung berücksichtigt. Die Fatigue Safety Action Group beschäftigt sich mit dem Thema Ermüdung im Zusammenhang mit der Dienstplangestaltung. MitarbeiterInnen haben die Möglichkeit bei auftretender Ermüdung z.B. durch anstrengende Flugkombinationen mit zu wenig Ruhephasen, mittels eines Reports dies an das Fatigue und Risk Management zu melden. Diese Flugkombination wird geprüft und gegebenenfalls geändert.

Das Gesundheitsmanagement ist in der Fatigue Safety Action Group durch die Projektleitung vertreten.

- SB Dienste (Bereitschaftsdienste) werden je nach Teilzeitgrad aliquotiert.
Die überwiegende Anzahl der alleinerziehenden Mütter befindet sich in einer Teilzeitbeschäftigung. Gerade für diese Arbeitnehmergruppe sind Bereitschaftsdienste extrem schwierig zu bewältigen. Bei Aktivierung müssen sie innerhalb einer Stunde ihren Dienst am Flughafen antreten, welches alleinerziehende Mütter vor ein großes Kinderbetreuungsproblem stellt. Durch die Aliquotierung hat diese MA Gruppe eine relativ geringe Anzahl an SB Tagen im Jahr.
- Es wurde ein Helpdesk (mit MitarbeiterInnen der Planungsabteilung besetzt) nach Dienstplanausgabe implementiert, um den MitarbeiterInnen von der zuständigen Abteilung erklären zu lassen, warum sie Flugplanwünsche nicht erfüllt bekommen haben bzw. wie sie ihre Wünsche so platzieren können, damit sie im nächsten Monat erfüllt werden.

3.5.1.2 Uniform

- Eine Uniformgruppe bestehend aus zehn weiblichen und männlichen FlugbegleiterInnen wurde vom Gesundheitsmanagement implementiert und trifft sich quartalsweise um Verbesserungen der Uniform hinsichtlich Tragequalität, Komfort, Kälteschutzthemen zu besprechen und zu erwirken. Die Uniformgruppe hat Mitspracherecht bei allen geplanten Uniformänderungen seitens Brand Management und kann nach einem Probetragen Vorschläge auch ablehnen. Die Uniform wird durch das Gesundheitsmanagement erstmals auch als Arbeitskleidung und nicht nur als „Corporate Identity“ gesehen.

- Ohrwärmer (Kälteschutz) wurden angekauft und den FlugbegleiterInnen gratis zur Verfügung gestellt.
- Die Uniform Betriebsvereinbarung wurde hinsichtlich der Grundausstattung und Tragedauer verbessert.
- Eine vom Gesundheitsmanagement initiierte Mitsprache aller Flugbegleiterinnen bei der roten Uniform Schuhauswahl:
Alle Flugbegleiterinnen hatten die Möglichkeit aus 50 Modellen von 5 verschiedenen Anbietern nach Tragekomfort und Aussehen zu bewerten. Die 23 am besten bewerteten Modelle stehen jetzt den Mitarbeiterinnen zur Auswahl zur Verfügung. Davor hatten sie nur eine Auswahl aus 3 verschiedenen Modellen mit der Konsequenz, dass daraus viele medizinische Probleme wie z. B. Hallux usw. resultierten.
Von seitens des Gesundheitsmanagements wurde zusätzlich darauf Wert gelegt, dass bei der Hälfte der angebotenen Schuhmodelle die Möglichkeit besteht eine orthopädische Einlage zu integrieren.
- Im Sinne der Gleichstellung wurde für männliche Flugbegleiter (weiblichen Mitarbeiterinnen werden rote Uniformschuhe gratis vom Unternehmen gestellt) ein Kostenzuschuss für schwarze Schuhe zur Uniform eingeführt.
- Austrian Airlines übernimmt die Kosten des Selbstbehaltes von orthopädischen Schuhen, für den Fall, dass keines der verfügbaren 23 Paar Schuhmodellen aus medizinischer Sicht geeignet ist.
- Die Öffnungszeiten der Uniformstelle wurden vereinheitlicht, mit dem Ziel eine bessere Erreichbarkeit für FlugbegleiterInnen darzustellen.
- Das gratis Crew Koffersortiments wurde um einen ergonomischen Leichtkoffer mit 4 Rädern erweitert.
- Neue Uniformteile mit höherem Stretchanteil, um mehr Bewegungsfreiheit und Komfort zu erzielen, wurden eingeführt.
- Ein neuer Wintermantelstoff mit dem Ziel einen besseren Kälteschutz zu gewährleisten wurde eingeführt.
- Eine eigene Ansprechperson für Uniformthemen (Key User) im Bereich Kabine wurde bereitgestellt, um Bestellungen, Reparaturen usw. unbürokratischer abwickeln zu können.
- Die Qualität der Trageriemen und Schulterpolster der Kurzstreckentasche wurde verbessert und vor allem verbreitert, um das Einschneiden beim Tragen auf der Schulter zu verhindern.
- Um Venenerkrankungen im Zusammenhang mit dem Flugbegleiter Beruf vorzubeugen wurde darauf Wert gelegt, dass die vom Unternehmen zur Verfügung gestellten roten Uniformstrumpfhosen eine optimale Stützqualität (DEN) besitzen

3.5.1.3 Crewessen

- Crewessen Anspruch NEU:
Nach dem Merger gab es zwei verschiedene Regelwerke hinsichtlich eines kostenfreien Crewmeals. Eine Gruppe hatte bereits ab 8 Stunden Arbeitszeit (T), die andere Gruppe hingegen erst ab einer Arbeitszeit von 11 Stunden (T) Anspruch auf ein kostenfreies Crewessen. Die eine Gruppe musste sich um die Bestellung selbst kümmern, für die andere Gruppe wurde das Essen automatisch mit den Passagieressen an Bord geliefert.

Um dies im Sinne der Gleichberechtigung zu vereinheitlichen wurde vom Gesundheitsmanagement ein Prozess etabliert, der dazu führte, dass jetzt einheitlich für alle Flugbegleiter ab 8 Stunden Arbeitszeit T automatisch ein Crewessen geliefert wird.

- Crewessen Qualität NEU
 - Das Crewessen wurde um ein Stück frisches Obst pro Crewmember erweitert
 - Die Hälfte des Weißgebäcks wurde auf Vollkorngebäck geändert
 - Es wird auf Glutamat, E-Nummern und Geschmacksverstärker verzichtet
 - Es gibt eine täglich neue Menüauswahl um Eintönigkeit zu vermeiden
 - Die kalorienreiche Pasta wurde reduziert und durch gesündere Varianten ersetzt
- Um auch KollegInnen mit diversen Intoleranzen ein adäquates Crewessen anbieten zu können, wurde beim Caterer auf Antrag des Gesundheitsmanagements ein spezielles veganes, laktose- und glutenfreies Crew Essen kreiert.
- Zusätzlich zum gratis Crewessen wurde eine Bestellmöglichkeit von gesundem Essen (frische Suppen, Salate) vom Gesundheitsmanagement geschaffen.
- Es wird auf der Langstrecke anstelle von 100 % Fruchtojogurt, 50% Natur und 50% Fruchtojogurt und frisches Obst geladen.

3.5.1.4. Ergonomie/Arbeitsplatz

- Bei zehn zusätzlichen Airbus 320 wurde in der vorderen Küche eine Fußbodenheizung (Anschaffungskosten eine Million Euro) eingebaut, um die extreme Kälte von bis zu -zehn Grad Küchenbodentemperatur zu verhindern.
- Es wurden Handdesinfektionsspender im Flugbegleiter Check in Bereich angebracht, um den MitarbeiterInnen nach Benützung der allgemeinen Computer Check In Terminals (Ausdruck der Arbeitsunterlagen für den Flug) die Möglichkeit zu geben, ihre Hände zu desinfizieren.
- Die Putzintervalle an den Computer Check In Terminals für FlugbegleiterInnen wurden erhöht.
- Die Putzintervalle der Reinigung der Toiletten im Check In Bereich wurden erhöht.
- Durch Anbringung von Puffern auf Fokker 70 im hintern Küchenbereich konnte das starke Vibrieren und damit verbundene Lärmbelästigung der Container verringert werden.
- Es gab eine Evaluierung der gesamten Küchenbeladung hinsichtlich ergonomischer Verbesserungsmöglichkeiten. Im Anschluss erfolgte eine Neubeladung nach ergonomischen Standard.
- Es fanden Schwerpunktmonate „Defektes Equipment“ statt mit dem Ziel alle defekten (z.B. schlecht zu rollende Trolleys) und somit ergonomisch belastenden Trolleys und Container gleich vor Ort zu reparieren bzw. auszutauschen.
- Es fanden Schwerpunktmonate „Hygiene und Sauberkeit“ in Kooperation mit Putzgesellschaften des Flughafen Wiens statt, mit dem Ziel die Sauberkeit am Arbeitsplatz (Bordküchen, Bordtoiletten, usw.) zu verbessern.
- Es wurde eine Sitzmöglichkeit auf Langstrecken Flugzeugen für die servicearme Zeit eingeführt. (Es werden je nach Fluglänge zwei bis vier Passagiersitze geblockt und mit einem Sichtschutz Vorhang versehen).
- Das Gesundheitsmanagement ist Mitglied der Steuergruppe „Air Quality“, die sich unter anderem mit den Smoke and Smell Events an Bord und deren Auswirkung für die Besatzung beschäftigt.
- Die Ruheräume wurden hinsichtlich Lärmschutz im Head Office für Pendler adaptiert. Diese Ruheräume sind für Pendler vorgesehen, damit sie sich nach einem Langstreckenflug ausgeruht für die Heimfahrt hinters Steuer setzen können.

- Eine Task Force wurde zur Einhaltung der Handgepäckregeln eingeführt, um die Verletzungsgefahr beim Heben von zu schwerem Handgepäck für Flugbegleiter zu vermeiden.
- Es wird ein Transparenter Lärmschutz, eigens für den Flugbetrieb entwickelte Ohropax, zur Verfügung gestellt.
- Die Serviceabläufe wurden analysiert und Richtlinien hinsichtlich Ergonomie adaptiert.
- Es wurde ein regelmäßiges Jour Fix mit der technischen Abteilung eingeführt, mit der Zielsetzung die Reparatur defekter fix eingebauter Arbeitsmittel an Bord priorisiert zu bearbeiten (z.B. Kaffeemaschine, Öfen)
- Es wurde eine Rollrampe eingeführt, um das Heben des Reise Crewkoffers bei der Crewsicherheitskontrolle zu erleichtern.

3.5.1.5. Wertschätzung und Führung

- Eine neue Vorgehensweise zur Wiedereingliederung nach schwerer/langer Krankheit wurde implementiert. Diese gewährleistet, dass die MitarbeiterInnen eine angepasste individuelle Einstiegsmöglichkeit haben.

Für diese MitarbeiterInnen gibt es individuell gestaltete Dienstpläne, die die Bedürfnisse der Wiedereinzugliedernden berücksichtigen (z.B. keine langen Flüge, keine Übernachtungen, Sonderform der Teilzeit, keine Nachtflüge, kein Früh Check In, erweiterte Mindestruhezeit zwischen den Flügen, usw.).

Die Planung des Wiedereingliederungsprozesses erfordert besonderes Geschick, da ein Abbrechen des Dienstes nach Schließen der Flugzeugtüren nicht möglich ist.

Die Wiedereingliederungsmaßnahmen werden ständig zwischen dem/der MitarbeiterIn und dem Vorgesetzten evaluiert und gegebenenfalls werden die Maßnahmen angepasst.

Vereinzelt kann der Wiedereingliederungsprozess aus derzeitiger Erfahrung über mehrere Jahre dauern

- Bereitstellung eines „Mutschmiede Telefons“ (ein Netzwerk aus Psychologen, Coaches, usw.) welches den MitarbeiterInnen eine kostenlose, anonyme, 24 Stunden erreichbare Anlaufstelle für Probleme privater sowie dienstlicher Natur bietet.
Die Kosten dafür werden vom Gesundheitsmanagement getragen.
- Das Gesundheitsmanagement übernimmt anteilig Kosten für eine psychologische Betreuung.
- Es wurden erweiterte Öffnungszeiten des Servicecenters (5:30–22:00) zur besseren Unterstützung der FlugbegleiterInnen während Check In und Check Out eingeführt.
- Mitarbeiter der einzelnen Teams werden gemeinsam mit ihrem direkten Vorgesetzten auf Flügen eingeplant, mit dem Ziel die Teamkultur und den Austausch mit dem Vorgesetzten zu fördern
- Es wurde ein 360 Grad Feedbacksystems eingeführt, mit dem Ziel die Feedbackquote zu erhöhen und somit die Sinnstiftung der Arbeit zu fördern. 360 Grad Feedback bedeutet, dass Feedback von MitarbeiterInnen für MitarbeiterInnen, Feedback vom/von der/dem Vorgesetzten an den/die MitarbeiterIn und Feedback vom/von der MitarbeiterIn an den/die Vorgesetzte/n gegeben werden kann.
- Es wurde ein strukturierter Kommunikationsfahrplan entwickelt, um die „Mailflut“ zu reduzieren. FlugbegleiterInnen bekommen nur noch einmal pro Woche einen Cabinletter (Info-Mail) mit allen relevanten fachspezifischen Informationen. Eine Rubrik des Cabin Letters steht dem Gesundheitsmanagement zur Kommunikation von gesundheitsrelevanten Themen und Initiativen zur Verfügung.

- Eine neue Führungsstruktur wurde eingeführt. Der diszipliniere Vorgesetzter (auch im Flugdienst eingesetzt) wird verstärkt im Büro eingesetzt und ist somit für den/die MitarbeiterIn leichter erreichbar.
- Es werden Jubiläumsurkunden für Jubilare (10, 20, 25 jährige Firmenzugehörigkeit) ausgestellt.
- Es wurden Jubiläumsessen für Jubilare ab 30jähriger Firmenzugehörigkeit mit dem Vice President von Cabin Operations eingeführt.
- Es werden Ausbildungszertifikate für absolvierte Weiterbildung ausgestellt und von der Führungskraft übergeben.
- Es gibt ein Mitspracherecht des Gesundheitsmanagements bei der Auswahl der Crewhotels um höchstmögliche Schlaf- und Erholungsqualität zu gewährleisten (im Durchschnitt übernachtet ein/e FlugbegleiterIn die Hälfte des Monats in Hotels).
- In den Sommermonaten kann max. zwei Wochen Urlaub vergeben werden.
Für Kinder der FlugbegleiterInnen in allen Bundesländern werden vergünstigte Camp Möglichkeiten „Kids ready for vacation“ angeboten. Diese Initiative dient vor allem zur Entlastung der alleinerziehenden Müttern bzw. jener, deren familiäres Netz zur Abdeckung ihrer Kinderbetreuung nicht ausreicht.

3.5.1.6. Weiterentwicklung

- Es wurden zweitägige Führungskräfte Weiterentwicklungsmodule entwickelt die überwiegend in der Dienstzeit angeboten werden (davor wurden Weiterentwicklungsmodule nur in der Freizeit angeboten).
- Das Karrieremodell I wurde eingeführt. Dies ist ein Modul, welches zur Wissenserweiterung und zur Persönlichkeitsweiterentwicklung für alle FlugbegleiterInnen ohne Führungsfunktion eingeführt wurde. Die Teilnahme an diesem Modul ist freiwillig und findet überwiegend in der Dienstzeit statt. Vor Einführung des Karrieremodells gab es kaum Weiterbildungsmaßnahmen, dies war ein großer Kritikpunkt bei der Erstevaluation 2014
- Das Karrieremodell II wurde eingeführt. Dieses baut auf dem Wissen des absolvierten Karrieremodell I auf. Die Teilnahme ist freiwillig und überwiegend in der Dienstzeit. Das Karrieremodell II qualifiziert die FlugbegleiterInnen sich als Führungskraft zu bewerben.
- Eine enorme Erhöhung des jährlichen Schulungsbudgets für die Weiterentwicklung des bestehenden Personals wurde vorgenommen. Die Kosten resultieren vor allem aus den „Non flight duties“ der MitarbeiterInnen, die durch die Teilnahme an den Weiterentwicklungsmodulen nicht im Flugdienst eingesetzt werden können
- Eine Aufstockung der Führungskräfte über die Anzahl der tatsächlich benötigten Führungskräfte wurde vorgenommen um hier eine Karrieremöglichkeit für Junior FlugbegleiterInnen zu schaffen.

3.5.2. Maßnahmen auf der Verhaltensebene

Folgende Maßnahmen wurden bereits umgesetzt

3.5.2.1 Dienstplanung

- Es wird das Find your Way Seminar „Dienstplanung und Crewcontrol“ angeboten. Dieses Seminar erweitert das Wissen rund um die Dienstplangestaltung. Absolventen dieses Seminars können danach durch ihr erlangtes Wissen besser auf die Gestaltung ihres persönlichen

Dienstplanes Einfluss nehmen und somit ihre eigenen Flugwünsche strategisch besser platzieren.

3.5.2.2. Uniform

- Es werden Stylingwochen (Visagisten und Hairstylisten im Haus) für FlugbegleiterInnen angeboten. Hier geht es vor allem um die richtige Pflege der Haut, die sich, durch die extrem trockene Kabinenluft, von der üblichen Pflege grob unterscheiden sollte.
- Es werden Workshops zum Thema Styling und richtigen Hautpflege für den Fliegeralltag angeboten.

3.5.2.3. Crewessen

- Das Thema ausreichende und gesunde Flüssigkeitszufuhr ist speziell im Flugdienst sehr wichtig. Zur Aufklärung wurde ein Folder „Trink dich gesund und fit“ von einer Ernährungswissenschaftlerin erstellt und an alle FlugbegleiterInnen verteilt.
- Es wurde ein Modul zum Thema Ernährung entwickelt, dieses Modul ist Bestandteil des Karrieremodells. Für fliegendes Personal stellt die gesunde Ernährung eine große Herausforderung dar. Auch wenn versucht wurde das Crewessen zu verbessern, kommt es bereits halbfertig an Bord und kann nicht mehr der Kategorie „frisch gekocht“ zugeordnet werden. Hinzu kommt das Problem, dass auf den Flügen die nicht in Wien enden, stets in Fastfood Ketten oder Restaurants gegessen wird. In diesem Modul wird versucht den KollegInnen zu vermitteln, wie man sich trotzdem gesund ernähren kann.
- Es werden Find Your Way Seminar (freiwillig am freien Tag) „Alles rund um das Thema gesunde Ernährung“ angeboten.

3.5.2.4 Ergonomie/Arbeitsplatz

- In der Basisausbildung wird eine Ergonomieschulung (durch dafür qualifiziertes Personal) angeboten. In dieser Schulung werden diverse Bewegungsabläufe an Bord mit den TeilnehmerInnen analysiert und ergonomisch richtig geschult.
- Es wurden zwei Folder zum richtig ergonomischen Arbeiten an Bord erstellt, welche an die MitarbeiterInnen verteilt wurden.
- Ein Ergonomie Video wurde mit Hilfe einer Physiotherapeutin erstellt und auf der Intranet Seite des Gesundheitsmanagements platziert.
- Es gibt Schulungen zur richtigen Vorgehensweise der Händedesinfektion und Verteilung von Desinfektionsmittelfläschchen. Dies ist u. A. aufgrund von eingeschränkten Möglichkeiten des Händewaschens auf manchen Flugzeugtypen im Winter wichtig.

3.5.2.5. Wertschätzung und Führung

- Eine GM Intranet Seite wurde eingerichtet. Auf dieser Seite befinden sich alle Informationen und Angebote rund um das Gesundheitsmanagement.
- Eine Gesundheitsmesse wurde implementiert und jährlich durchgeführt. Folgende Workshops bzw. Vorträge wurden auf den fünftägigen Gesundheitsmessen angeboten:

Messungen: Stressmessung, Venenmessung, Augenuntersuchung, Melanom Screening, Blutdruck-, Zucker- Körperfettmessung, Persönliche Bewegungsanalyse, Hörtest, Fructose- und Lactose Intoleranz Test, Herzvariabilitäts Messung (HRV)

Vorträge: „Kein Stress mit dem Stress“, Up in the Air–Jetlag überleben“, „Grundlagen der Chronobiologie“, „Individuelles Gesundheits- und Energiemanagement“ „Magen und Darmerkrankungen im Alltag“, „Präventive Maßnahmen für eine gesunde Wirbelsäule“, „Bandscheibenvorfall Prävention, Therapie, Rehabilitation“, „Dem Brustkrebs davon laufen“

Infostände: zum Thema Ergonomie, Ernährung, Feet Fit, Back Fit

Behandlungen: Shiatsu, Cranio Sacral, Klassische Massage, Prana Vita

- Auf Initiative des GM gibt es die Möglichkeit einer Massage im Haus (Shiatsu, Cranio Sacral, Klassische Massage).
- Die FlugbegleiterInnen hatten die Möglichkeit am Ernährungsbericht der MED Uni Wien teilzunehmen.
- Mit dem Fitness Center des NH Hotels am Flughafen wurde eine Kooperation eingegangen.
- Mit der FH Campus Wien (individuelle Bewegungsanalyse mit anschließender Trainingsempfehlung) wurde eine Kooperation eingegangen.

3.5.2.6. Weiterentwicklung

- Folgende Find Your Way Seminare werden angeboten:
 - „Kein Stress mit dem Stress“
 - „Autogenes Training“
 - „Flower und Power– Von Blüten und Salzen“
 - „Konfliktmanagement“
 - „Redest du noch oder sprichst du schon?“
 - „Feedforward – Ich sehe und sag was du nicht siehst“
 - „Jobrotation“
 - „Culture Awareness“: Jewish Life, Islam, Speak Chinese, People of China, Iran–Meet the Orient, Explores Latin America
- Einblick in unsere Partnerunternehmen (Julius Meindl, Do&Co, Weingut Schloss Gobelsburg, Weingut Moser, Weingut Hannes Reeh).
- CD Sprachkurse können gratis ausgeliehen werden.
- Eine freiwillige dreitägige Führungskräfteentwicklung wird angeboten.

3.6. Projektkommunikation

- Cabin Letter, Cabin Info, Cabin Newsletter, Wöchentliches Update und Angebote
- Gesundheitsmanagement Intranetseite (laufende Updates)
- Cabin Talks (Face to Face Veranstaltung): einmal monatlich (40 FlugbegleiterInnen)
- Uniformnewsletter: Bei Bedarf
- Cabin Conferences (Face to Face Veranstaltung): zweimal monatlich (à 80 FlugbegleiterInnen)
- Führungskräfte Meetings (Face to Face Veranstaltung): einmal monatlich
- Basisausbildung für FlugbegleiterInnen (Face to Face Veranstaltung): Jeder Basiskurs
- Komplettierung (Face to Face Veranstaltung): acht Monate nach der Basisausbildung eines jeden Basiskurses
- Informationsstände (Face to Face): quartalsweise

- Karrieremodell (Face to Face Veranstaltung): einmal monatlich
- Purserarbeitstagung (Face to Face Veranstaltung): einmal monatlich
- Seniorarbeitstagung (Face to Face Veranstaltung): einmal monatlich

3.7. Projektgremien, Strukturen und Rollenverteilung

Vera Diana Renner	Vice President Cabin Operations	Projektauftraggeberin Steuergruppenmitglied
Roswita Klade	Director Cabin Crews&Health Management	Projektleiterin Steuergruppenmitglied
Johannes Schwarcz-Bräuer	Betriebsrat Senior Flugbegleiter	Steuergruppenmitglied
Christina Bös	Betriebsrätin Senior Flugbegleiterin	Steuergruppenmitglied
Dr. Elisabeth Schaal-Mulacek	Ärztlicher Dienst	Steuergruppenmitglied
Walter Fandl	Leitung Arbeitssicherheit	Steuergruppenmitglied
Sonja Fasching	Referent Health Management	Projektassistent Projekt- teammitglied
Angelika Hönigmann	Senior Flugbegleiterin	Projektassistent Ernährungswissenschaftlerin Projektteammitglied
Miriam Kellner	Leitung Crew Communication	Leitung Kommunikation Pro- jektteammitglied
Maria Heck	Junior Flugbegleiterin	Klinische Psychologin Projekt- teammitglied
Daniela Friml	Head of Cabin Crew Learning & Development	Burn-Out-Prophylaxe- Trainerin Personalentwicklerin Schwer- punkt Gesundheitsmanage- ment Projektteammitglied
Sandra Baumgartner	Junior Flugbegleiterin	BA Tourismusmanagement Schwerpunkt Gesundheitsma- nagement Projektteammit- glied
Sylvia Schelm-Bester	Purser Flugbegleiterin	Dipl. Body- und Vitaltrainer Dipl. Vital- und Ernährungs- trainer Projektteammitglied
18 Umsetzungsteammitglieder (inkl. 9 Health Agents)	Junior, Senior und Purser Flugbe- gleiterInnen	Umsetzungsteammitglieder

3.8. Umgesetzte Vernetzungen und Kooperationen

Die Projektleiterin ist Mitglied des Steeringboards des Konzernweiten LH Gesundheitsmanagements. Dadurch besteht ein sehr enger Austausch mit dem Gesundheitsmanagement der Swiss und Lufthansa. Die Vernetzung bringt viele Synergien, Ideen und Anregungen die auch zur Nachhaltigkeit des Projektes dienen.

Es finden jährliche Vernetzungstreffen welche von FGÖ mit TGKK und WGKK organisiert werden statt.

3.9. Allfällige Veränderungen/Anpassungen des Projektkonzeptes, der Projektstruktur und des Projektablaufes inkl. Begründung.

Während des Projektverlaufes hat es aufgrund von Karenzierungen oder Firmenaustritten mehrere Änderungen im Projektteam gegeben. Diese sind in der Projektrollenliste ersichtlich. Hinsichtlich des Projektkonzeptes wurden vorhandene Ressourcen auf anderen Positionen umgeschichtet. Da der Kick-Off ohne Begleitung von IBG stattgefunden hat, wurden die hierfür veranschlagten Ressourcen für einen zusätzlichen Maßnahmenworkshop sowie eine zusätzliche Fokusgruppe zu Projektende verwendet. Da sich das Projektteam neben den Steuergruppenmeetings durch Ergebnispräsentationen und Maßnahmenworkshop regelmäßig getroffen hat, waren auch hier noch Ressourcen vorhanden, die ebenfalls für eine zweite zusätzliche Fokusgruppe im März 2017 verwendet wurden.

Das Projektkonzept hat sich nur dahingehend geändert, dass um eine Projektverlängerung von zwei Monaten – bis Ende März 2017 – angesucht wurde. Aufgrund dessen, dass die Gesundheitsmesse 2016 im November stattgefunden hat, wurde die anschließende Evaluationsbefragung etwas verzögert durchgeführt. Zudem wurden zu Projektende ebenfalls Fokusgruppen durchgeführt.

4. Evaluationskonzept

Wenn Sie eine Evaluation beauftragt/umgesetzt haben, beschreiben Sie kurz

welche Evaluationsform (Selbstevaluation/externe Evaluation) gewählt wurde und warum.

das Evaluationskonzept (Fragestellungen, Methoden, Ablauf)

wie sich die Evaluation aus Projektsicht bewährt hat:

- Waren Fragestellung, Methoden und Art der Durchführung angemessen und hilfreich für die Steuerung und Umsetzung des Projektes?
- Konnte die Evaluation beim Projektumsetzungsprozess unterstützen (z.B. wesentliche Informationen für Änderungsbedarf liefern)?
- Konnte die Evaluation nützliche Befunde für die Zielerreichung und die Bewertung der Projektergebnisse liefern?

4.1. Begleitende Evaluation durch die Unternehmensberatung prospect mit folgendem Ziel

4.1.1. *Begleitende Evaluation zur Unterstützung der Qualitätssicherung und Zielerreichung*

Ziel der externen Evaluation war es, das Projekt in seiner Umsetzung und Zielerreichung zu unterstützen. Dafür stellte die Evaluation systematisch Informationen zur Verfügung und bereitete diese so auf, dass sie für die weitere Steuerung und für Schlussfolgerungen des Projektes genutzt werden konnten. Es wechselten sich Phasen der Daten- und Informationssammlung sowie der Auswertung und Analyse mit jenen der Reflexion und Weiterentwicklung ab.

4.1.2. *Formative Evaluation mit Fokus auf den Umsetzungsprozess*

Dem Projektumsetzungsprozess wurde im Rahmen der externen Evaluierung besonderes Augenmerk geschenkt, da die Evaluation der Ergebnisse durch die zweimalige Durchführung einer MitarbeiterIn-

nenbefragung abgedeckt wurde. In diesem Sinne handelte es sich um eine formative Evaluation, welche die Gestaltung und Verbesserung des Gesundheitsförderungsprojektes in den Vordergrund rückte.

Um dennoch umfassende Informationen über die Zielerreichung und Wirkungen zu sammeln, wurden Fragestellungen zur Ergebnisevaluation einbezogen bzw. einzelne Maßnahmen vertieft evaluiert. Insbesondere zu Projektmitte und -ende wurde auch eine Bilanz im Sinne einer summativen Evaluation gezogen.

4.1.3. Zentrale Evaluationsschritte

- Kick off
- Entwicklung des Feedbackbogens
- Erstellung des Dokumentationstools CRH
- Feedback bei Vorträgen und Schulungen
- Erstbefragung Umsetzungsteam
- Evaluierung der Gesundheitsmesse 11/15
- Einschulung Gesundheitsbeauftragte für die Peer-Erhebung
- Peer-Erhebung durch Gesundheitsbeauftragte (03/16)
- Zwischenauswertung Dokumentationstools CRFH (04/16)
- Online-Befragung Führungskräfte (07 und 08/16)
- Schwerpunktmonat: Equipment Mai (Peerbefragung Mitte 06/16 bis Mitte 07/16)
- Praktikum Ergonomie: 2-stufige Evaluierung (05/16 und Ende 08/16)
- Evaluierung der Gesundheitsmesse 11/16
- Peerbefragung: Schwerpunktmonat: Hygiene und Sauberkeit (12/16 und 01/17)
- Ergänzender Fragenkatalog zur MitarbeiterInnenbefragung (12/2016)
- Einschulung SurveyMonkey von vier Gesundheitsbeauftragten 04/17
- Endauswertung des Dokumentationstools (03/17)
- Abschlussbefragung Schlüsselpersonen (Projekt- und Umsetzungsteam, Steuergruppe (02 bis 04/2017))

5. Projekt- und Evaluationsergebnisse

Bitte stellen Sie die Projektergebnisse sowie die Ergebnisse der Reflexion/Selbstevaluation und/oder externen Evaluation ZUSAMMENFASSEND dar.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der zweiten MitarbeiterInnenbefragung exploriert und anschließend kurz auf die abschließenden Ergebnisse der externen Evaluation eingegangen.

Stellen Sie insbesondere dar

5.1. Projekt- und Evaluationsergebnisse

5.1.1. MitarbeiterInnenbefragung

PBM2 (Psychosoziales Belastungsmodul), 21.10.14 – 28.11.14 Rücklaufquote 59%

PBM2 (Psychosoziales Belastungsmodul); 25.11.16 – 07.01.17 Rücklaufquote 30% (Es wurde evaluiert, warum bei der zweiten Umfrage so wenig Rücklauf war: Die Umfrage fand während der Weihnachtszeit

statt. Zu diesem Zeitpunkt wurde ein neues IT Sicherheitssystem mit großen Anlaufschwierigkeiten eingeführt. Die MitarbeiterInnen mussten sich von außerhalb der Firma mehrmals mit einem Token einloggen, die Verbindung wurde während der Befragung oftmals abgebrochen, die Abbruchrate lag über 10%)

Verbesserung der Ergebnisse von 2014 auf 2017 wie folgt:

Organisationsklima	+3%
Arbeitsabläufe	+3%
Tätigkeiten	+11%
Arbeitsumgebung	+2%
Human Work Index	+9%
Arbeitsbewältigung	+5%
Arbeitsinteresse	+12%
Zusammenarbeit	+9%

Befürwortung für die Weiterführung des Gesundheitsmanagement: 88%

Gesamtzufriedenheit mit dem Gesundheitsprojekt: 94 %

5.1.2. *Managementbefragung*

PBM2, 21.10.14 – 28.11.14 Rücklaufquote 100%

PBM2; 25.11.16 – 07.01.17 Rücklaufquote 100%

Die Managementauswertung konnte auf Grund einer zu geringen Managementmitarbeiterzahl von 12 Personen aus Datenschutzgründen nicht gesondert ausgewertet werden

5.1.3 *Krankenstandsauswertung*

Im Projektzeitraum konnte der Krankenstand um 41% gesenkt werden

5.1.4. *Prozessevaluation durch das interne Prozessmanagement*

5.1.5. *Prozessevaluation durch die Firma „prospect“*

5.2. Strategie das Projekt zur Förderung gesundheitlicher Chancengerechtigkeit

Während des gesamten Projektzeitraums wurden in den unterschiedlichen Phasen großer Wert auf die Kommunikation, Partizipation, Einbindung aller MitarbeiterInnen sowie auf die zielgruppenspezifische Aufarbeitung der Ergebnisse, Inhalte, Informationen, Angebote und Maßnahmen gelegt. Alle MitarbeiterInnen hatten die Möglichkeit sich bei der Konzeption der Maßnahmen einzubringen, die angebotenen Maßnahmen in Anspruch zu nehmen bzw. von diversen Angeboten Gebrauch zu machen. Hierbei wurden auch die unterschiedlichen Rahmenbedingungen (Standorte, Tätigkeit, Arbeitszeitform, etc.) berücksichtigt.

Die Ausbildung von Gesundheitsbeauftragten hat sich hinsichtlich Chancengleichheit sehr gut bewährt, da diese „Health Agents“ auf allen Flotten vertreten sind und als AnsprechpartnerInnen an Bord und während des Layovers an den Destinationen persönlich verfügbar sind und somit für alle FlugbegleiterInnen die Möglichkeit geboten ist, Handlungsfelder aufzuzeigen und Maßnahmen auch für ihre spezifische Zielgruppe zu konzipieren.

Laufende Präsenz des Gesundheitsmanagements durch Projektveranstaltungen, wie die Gesundheitsmesse und Schwerpunktmonate in Verbindung mit Infoständen, die von MitarbeiterInnen des Health

Management und den Gesundheitsbeauftragten persönlich betreut wurden, unterstützten die Partizipation des gesamten Bordpersonals.

Die Health Agents genießen hohes Ansehen und Vertrauen des Kabinenpersonals und werden ihrer Funktion als AnsprechpartnerInnen und MultiplikatorInnen voll gerecht.

5.3. Aktivitäten und Methoden die sich insgesamt gut oder weniger gut bewährt haben

5.3.1 Aktivitäten die sich gut bewährt haben

Der Aufbau der internen Projektstruktur, einerseits bereichsübergreifend innerhalb der Steuergruppe, andererseits kompetente FlugbegleiterInnen mit Spezialausbildungen im Gesundheitsbereich, im Umsetzungsteam, erwiesen sich als sehr förderlich für die Realisierung des Projekts. Ein permanenter Austausch zwischen den Cabin Crews und den EntscheidungsträgerInnen, sowie eine gute Kooperation mit den Stakeholdern wurden dadurch gewährleistet.

Auch die Einbeziehung der Zielgruppe durch die Befragung und Fokusgruppen hat sich bewährt. So konnten aufbauend auf den Handlungsbedarf und den Rückmeldungen Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden.

Besonders förderlich für die Erreichung der Projektziele waren die persönlichen Gespräche mit Cabin Crews bei Projektveranstaltungen mit Teilnahmemöglichkeit auf freiwilliger Basis (Kick-Off, Gesundheitsmesse, Schwerpunktmonate) sowie bei beruflichen Pflichtveranstaltungen (Cabin Conferences, Cabin Talks).

5.3.2 Aktivitäten die sich weniger gut bewährt haben

Die Intranetseite des Gesundheitsmanagement wird noch zu wenig genutzt. Grund dafür ist, dass die FlugbegleiterInnen ihre Tätigkeiten nicht an einem Computerarbeitsplatz verrichten.

5.4. Schwerpunktzielgruppen und Entscheidungsträger/innen im Projekt

Sowohl die Schwerpunktzielgruppe als auch EntscheidungsträgerInnen hatten während der gesamten Projektlaufzeit die Möglichkeit, sich in unterschiedlichster Art an der Projektplanung und -umsetzung zu beteiligen.

Alle MitgliederInnen der Steuergruppe konnten in den verschiedenen Projektphasen Themen, Meinungen, persönliches Wissen und Erfahrungen einbringen, wurden in Entscheidungsprozesse einbezogen und arbeiteten aktiv an der Projektplanung und -durchführung mit.

Alle MitarbeiterInnen des fliegenden Kabinenpersonals konnten ihre persönlichen Themen, Meinungen, Erfahrungen und ihr Wissen in das Projekt einfließen lassen. Zudem konnten sie vor allem im Zuge der Umfragen sowie in Fokusgruppen und Interviews in der Maßnahmenplanung und -umsetzung mitentscheiden.

Die FlugbegleiterInnen konnten sich zudem für das Mitwirken in themenspezifischen Projekt- und Umsetzungsgruppen sowie für Testgruppen zu Uniform, Tablets, etc. freiwillig melden.

Regelmäßig konnten die MitarbeiterInnen, abgesehen von der Befragung in der Analyse- und Evaluationsphase, Feedback hinsichtlich unterschiedlicher Maßnahmen und Angebote geben.

5.4.1. Förderlichen Faktoren

Dazu zählt das klare Commitment seitens Projektleitung, –auftraggeberin und Steuergruppe, das persönliche Gespräch sowie elektronische Medien (Intranet) als Informationsquellen, die regelmäßigen Treffen und intensive Kommunikation zwischen der Steuergruppe, dem Umsetzungsteam und der Health Agents, die Ausbildung der Health Agents, regelmäßige Information der Zielgruppe, die Präsentation des Health Managements in beruflichen Pflichtveranstaltungen, die Integration von Gesundheitsthemen in die Ausbildung und im Schulungsprogramm, das aktive Miteinbeziehen der Zielgruppe und die aktive Beteiligung der Health Agents und des Umsetzungsteams in der Konzeption von Maßnahmen und Aktivitäten.

Die hohe Beteiligungsquote an diversen Veranstaltungen sowie die persönliche Ansprache durch die MitarbeiterInnen bestätigt, dass seitens des Kabinenpersonals großes Interesse am Projekt „Cabin ready for Health“ besteht und dass einer Überleitung in den Regelbetrieb bzw. in ein Gesundheitsmanagement nichts im Wege steht. Zudem können die MitarbeiterInnen bei Veranstaltungen ihre Erfahrungen und ihr Wissen einbringen und sich so regelmäßig am Projekt beteiligen.

Für die Überleitung in das Gesundheitsmanagement möchten wir unsere Aktivitäten und Methoden hinsichtlich der Partizipation und Beteiligung der MitarbeiterInnen und EntscheidungsträgerInnen beibehalten.

5.4.2. Hinderliche Faktoren

Zu den hinderlichen Faktoren zählen beispielsweise die gegebene Arbeitssituation aufgrund des Schichtdienstes und die Tatsache, dass die FlugbegleiterInnen den größten Teil ihrer Arbeitszeit im Flugzeug verbringen.

5.5. Zielerreichung

- Ziel 1 Das Organisationsklima hat sich im Projektzeitraum um 3,6 % verbessert
- Ziel 2 Das Arbeitsinteresse hat sich im Projektzeitraum 11,6% gesteigert
- Ziel 3 Die Zusammenarbeit hat sich im Projektzeitraum um 9,1% gesteigert
- Ziel 4 Die Arbeitsbewältigung hat sich im Projektzeitraum um 5,1% gesteigert
- Ziel 5 Die Krankenquote wurde im Projektzeitraum um 41 % gesenkt
- Ziel 6 Die Unsicherheit bezüglich Arbeitsplatz und Personalabbau, Fluktuation hat sich um 36,8% verbessert
- Ziel 7 Möglichkeit für MitarbeiterInnen auf den Aussenstationen nur in Wien durchgeführte Aktionen auch nutzen zu können, wurde durch Dienstplangestaltung zu 100% sichergestellt (z.B. Mitbestimmung bei den neuen Uniformschuhen)
- Ziel 8 Eine Verbesserung in der Dimension „Tätigkeiten“ wurde im Projektzeitraum von 11% erzielt
- Ziel 9 Die Zufriedenheit mit der Arbeits- und Berufssituation hat sich im Projektzeitraum um 14,7% erhöht
- Ziel 10 Das Gesundheitsverhalten/Gesundheitsbewusstsein hat sich um 20% erhöht, die Teilnehmeranzahl an der Gesundheitsmesse hat sich innerhalb eines Jahres von 850 auf 1500 erhöht, die Teilnehmeranzahl an den Vorträgen hat sich verdoppelt
- Ziel 11 Die Teilnahme an Schulungen gesundheitsfördernder Maßnahmen hat sich im Projektzeitraum verdreifacht

- Ziel 12 Es gibt wöchentlich eine Aussendung zum Thema Gesundheitsmanagement, 1x Quartal in der Austrian Mitarbeiterzeitung, Beiträge in der konzernweiten Mitarbeiterzeitung
- Ziel 13 Während des Projektzeitraumes wurde ein Projekt Gesundheitsmanagement für die MitarbeiterInnen des Check in Personals gestartet. Mit April startet das Gesundheitsprojekt für die PilotInnen. Im Juni treffen sich die Bereichsleiter von allen Abteilungen sowie Human Resources um den Start für ein firmenweites Gesundheitsmanagement zu organisieren.
- Ziel 14 Alle BGF Veranstaltungen wurden mit dem Ziel der Vernetzung und des Wissensaustausches besucht. Austrian Airlines ist im Steeringboard des Gesundheitsmanagement des Lufthansa Konzerns vertreten

5.6. Zielgruppenerreichung

Durch die aktive Einbeziehung der Zielgruppe in den unterschiedlichen Projektphasen, die Ausbildung der Health Agents, die zahlreichen Projektveranstaltungen und die Nutzung unterschiedlichster Kommunikationskanäle konnte die Zielgruppe sehr gut erreicht werden.

5.7. Partizipation (Settings in anderen Bereichen)

Durch die bereichsübergreifende Kommunikation der FlugbegleiterInnen und das zahlreiche positive Feedback zum Projekt „Cabin Ready for Health“ seitens der Cabin Crews, erteilte der Vorstand der Austrian Airlines die Genehmigung zur Einführung eines nachhaltigen betrieblichen Gesundheitsmanagements für das Cockpit- und Bodenpersonal, welche noch im Projektverlauf gestartet wurden. Im Juni 2017 treffen sich die BereichsleiterInnen aller Abteilungen sowie Human Resources, um ein firmenweites Gesundheitsmanagement zu organisieren.

5.8. Nachhaltigkeit des Projektes, etablierte Strukturen und Prozesse

Implementierung des Health Managements in der Unternehmensstruktur:

- Fixes jährliches Gesundheitsmanagement Budget
- Management, Organisation und Administration des Health Managements
- Meetings der Steuergruppe, Projektgruppe mindestens 1x pro Quartal
- Meeting mit den bereits während des Projektes ausgebildeten Health Agents und des Umsetzungsteams alle 2 Monate
- Gesundheitsmanagement Büro als Anlaufstelle für die MitarbeiterInnen
- Fort- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen des Health Managements
- Durchführung von gesundheitsrelevanten Schulungen im Rahmen des Karrieremodells
- Präsentation des Health Managements bei beruflichen Pflichtveranstaltungen
- Organisation und Durchführung von mehrtägigen Projektveranstaltungen
- Auswertung und Bearbeitung der Reports des Kabinenpersonals über „IQSMS“ (firmeninternes Reportingtool)
- Unterstützung der BGF-Projekte des Boden- und Cockpitpersonals
- Kooperationen mit BGM der Lufthansa und Swiss
- Gesundheitsmanagement wurde im Leitbild verankert
- Erweiterung des Team Health Management um 6 FlugbegleiterInnen

Ständige Aufnahme neuer Maßnahmen und Weiterführung des Maßnahmenkatalogs

- MitarbeiterInnenbefragung alle zwei Jahre
- Beibehaltung der Health Agents

- Umsetzung der neuen Maßnahmen aus dem Maßnahmenkatalog (Verhaltens- und Verhältnisebene)

Evaluation

- PEER-Befragungen durch die Health Agents
- Interviews und Fokusgruppen moderiert durch die Health Agents
- Evaluierung einzelner Aktivitäten/Angebote des Health Managements
- Ergebnispräsentation

Kommunikation

- Regelmäßige Berichterstattung über Cabin Newsletter, Crew Info, Uniform-Newsletter und Cabin Priority Info
- Wartung und Aktualisierung der Webseite des Health Managements
- Berichterstattung in der Mitarbeiterzeitung
- Persönliche Kommunikation (Cabin Talk, Cabin Conference, Purserarbeitstagung, Seniorarbeitstagung, Karrieremodell)

6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Beschreiben Sie kurz

6.1. Wesentliche förderliche und hinderliche Faktoren für die Erreichung der Projektziele

6.1.1. *Förderliche Faktoren für die Erreichung der Projektziele*

Wesentlich förderliche Faktoren zur Erreichung der Projektziele waren ein klares Commitment und Engagement der Projektleitung, Projektauftraggeberin und des gesamten Projekt Teams, gute Kooperation der Gremien der internen Projektstruktur, regelmäßige Meetings der Steuer- und Umsetzungsgruppe sowie des Umsetzungssteams und der Health Agents, intensive Kommunikation und Information zwischen der Steuergruppe und dem Projekt- und Umsetzungssteams, eigene Seite des Health Management im Intranet, Gesundheitsbeauftragte als MultiplikatorInnen und AnsprechpartnerInnen, Gründung einer WhatsApp-Gruppe der Health Agents, Auftritt in Social Media Netzwerken (Yammer, internes Facebook) regelmäßige Information der Zielgruppe über Aktuelles aus dem Health Management, Printmedien für unterwegs; persönliche Information der Zielgruppe über Aktivitäten des Health Managements durch Veranstaltungen, Präsentation des Health Managements in beruflichen Pflichtveranstaltungen, Implementierung von Schulungen zu gesundheitsrelevanten Themen in die Ausbildung der FlugbegleiterInnen, Nutzen und Einsatz der Gesundheitskompetenz der FlugbegleiterInnen des Umsetzungssteams, Beteiligung der Health Agents und des Umsetzungssteams in der Konzeption von Maßnahmen und Aktivitäten, Miteinbeziehen der Zielgruppen (Partizipation), termintreue Umsetzung der geplanten Maßnahmen, Berücksichtigung der Lösungs- und Maßnahmenvorschläge der MitarbeiterInnen; Budgeterweiterung zugunsten des Health Managements, Gesundheitsangebote mit hoher Resonanz seitens der Zielgruppe werden regelmäßig im Head Office angeboten und Ergebnisse der externen Evaluation als Wegweiser herangezogen.

6.1.2. Hinderliche Faktoren für die Erreichung der Projektziele

Im Gegensatz dazu waren hinderliche Faktoren, die gegebene Arbeitsorganisation (Dienstplanung, Schichtdienst) und die Tatsache, dass das fliegende Kabinenpersonal den größten Teil seiner Arbeitszeit im Flugzeug oder an Destinationen verbringt, selten im Head Office anzutreffen ist und dadurch die Erreichbarkeit erschwert ist.

Auf den Bundesländerbasen Innsbruck, Graz, Linz, Salzburg und Klagenfurt gibt es nur einen Check-In Bereich für die Cabin Crews, aber keine Infrastruktur für Veranstaltungen. Deshalb wurden alle Veranstaltungen in Wien durchgeführt.

FlugbegleiterInnen, die in den Bundesländer stationiert sind, kommen etwas seltener ins Head Office in Wien, als FlugbegleiterInnen mit Homebase Wien.

6.2. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Die externe Evaluation war von Beginn an in sämtliche Prozesse eingebunden und die Ergebnisse der Evaluation waren richtungsweisend und regulierend.

Sehr nützlich zur Bewertung des Projekterfolgs war die Ergebnisevaluation, die aus der externen Prozessevaluation sowie aus einer neuerlichen MitarbeiterInnenbefragung mittels Fragebogen, zu Projektende bestand.

Die zweite MitarbeiterInnenbefragung zu Projektende sowie die Endevaluation durch das externe Evaluationsteam sorgten für klare und strukturierte Darstellungen der durch das Projekt initiierten Veränderungen.

Eine große Bedeutung kommt neben der schriftlichen Kommunikation der mündlichen Kommunikation zu. Eine Erstellung eines Kommunikationsplanes zu Projektbeginn ist dringend zu empfehlen.

Die Partizipationsmöglichkeit der MitarbeiterInnen trägt zur Akzeptanz des Projektes wesentlich bei und sollte somit unbedingt beachtet werden.

6.3. Projektneustart: Veränderung/Beibehaltung

Aus Sicht der Projektleitung konnte die Zielgruppe sehr gut erreicht werden und der eingeschlagene Weg soll weiter fortgesetzt werden.

Besonders die persönliche Information und der direkte Austausch zwischen Cabin Crews und VertreterInnen des Health Managements werden von beiden Seiten sehr positiv bewertet und sollen auch zukünftig der Schwerpunkt in der Kommunikation bleiben.

In diesem beruflichen Kontext, wo persönliche Kontakte nicht leicht und nur gezielt herstellbar sind, ist die persönliche Ebene dennoch ein wichtiges Informationsmedium und daher sollten weiterhin Aktivitäten und Maßnahmen durch Informationsstände der Health Agents begleitet werden und jährlich eine Großveranstaltung, wie die Gesundheitsmesse, stattfinden.

Die Gesundheitsbeauftragten müssen ein besonderes Augenmerk darauf legen, den persönlichen Kontakt mit jenen KollegInnen herzustellen, deren Homebase sich in den Bundesländern befindet. Etwa bei

Flugketten während des Aufenthalts in den Hotels, bei gemeinsamen Flügen (DHC) und insbesondere bei Gelegenheiten im Head Office Wien.

Insgesamt ist die Zufriedenheit von Seiten des Projektteams mit dem Verlauf des Projekts sehr hoch. Konnte doch durch den großen Erfolg die nachhaltige Implementierung des Gesundheitsmanagements der Kabine in die Unternehmenskultur und – struktur erreicht werden und die Zustimmung des CEO für weitere BGF-Projekte in anderen Unternehmensbereichen erzielt werden. An diesem Erfolg waren auch die externe Begleitung und Evaluation wesentlich beteiligt.

Anhang

Listen Sie Ihre veröffentlichbaren Beilagen zum Bericht auf. Diese sind ebenso wie der Bericht selbst im Projektguide hochzuladen.

1. Projektablaufplan
2. Druckwerke:
 - Leporello „Beweg dich gesund und fit“
 - Leporello „Beweg dich gesund und fit Teil 2“
 - Leporello „Trink dich gesund und fit“
 - Leporello Gesundheitsmesse 2016
 - Plakat Gesundheitsmesse
3. Fotos Health Management
4. Presse:
 - „der Standard“ Bericht 12.6.17 „Besser fliegen durch „Cabin ready for Health“
 - ORF – Beitrag „Wiedereingliederung nach Langzeitkrankenstand“
 - <https://www.dropbox.com/s/jdkv6bnzdbhd98s/ORFInterview.mp4?dl=0>

Hinweis:

Neben dem Hochladen des Berichts ist dieser zusätzlich dem/der für das Projekt zuständigen Mitarbeiter/in des Fonds Gesundes Österreich in gedruckter Version (Papierform) zur Begutachtung und Prüfung zuzusenden.