

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	2413
Projekttitel	FIT FOR LIFE by maiers
Projektträger/in	Maiers Hotelbetriebs GmbH
Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten	1.12.2013 bis 31.04.2015 17 Monate
Schwerpunktzielgruppe/n	Mitarbeiter/innen im Gesundheits- und Wellness-tourismus. Insbesondere Frauen. Führungskräfte
Erreichte Zielgruppengröße	64 Mitarbeiter/innen
Zentrale Kooperationspartner/innen	Fonds Gesundes Österreich, Steiermärkische Gebietskrankenkasse, Arbeiterkammer Steiermark pesserer-partner consulting (Mag. Helga Pesserer)
Autoren/Autorinnen	Ursula Maier, Mag. Helga Pesserer
Emailadresse/n Ansprechpartner/innen	ursula.maier@maiershotels.at
Weblink/Homepage	www.maiershotels.at
Datum	31.07.2015

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)
- Ergebnisse, Lernerfahrungen und Empfehlungen

Das BGF Projekt „FIT FOR LIFE by maiers“ wurde mit Begleitung von Mag, Helga Pesserer, in Kooperation mit der Steirischen Gebietskrankenkasse nach den Kriterien des ÖNBGF im Zeitraum Dezember 2013 bis April 2014 umgesetzt. Bundesländerübergreifend waren vier Hotels im Umkreis von 20km in der Steiermark und im südlichen Burgenland, in das Projekt einbezogen. Hohe Anforderungen im Tourismus, insbesondere Anforderungen an Qualität und Innovation im Bereich Dienstleistung und sehr hohe Kundenorientierung erfordern ständige Weiterentwicklung der Organisation und ihrer Mitarbeiter/innen. Leistungsfähige, motivierte und gesunde Mitarbeiter/innen sind für den wirtschaftlichen Erfolg dabei besonders wichtig. Dabei sind Mitarbeiter/innen im Tourismus insbesondere durch ihre Arbeitszeiten, wachsende Kundenanforderungen sowie Anforderungen an Flexibilität durch saisonale Schwankungen, verstärkt Belastungen und Stressfaktoren ausgesetzt. Der Personaleinsatz aller Mitarbeiter/innen wird innerhalb der Maiers Hotels je nach Bedarf flexibel gestaltet. Dadurch können Mitarbeiter/innen zu einem Großteil auch in der Nebensaison beschäftigt bleiben, gleichzeitig erfordert es eine hohe Flexibilität von beiden Seiten. In der Personalauswahl wurde bisher darauf geachtet, dass Mitarbeiter/innen aus der Region beschäftigt werden, insbesondere deshalb, da eine soziale und familiäre Einbindung eine wichtige Ressource für Mitarbeiter/innen im Tourismus darstellt. Vereinzelt gesundheitsfördernde Personalleistungen für Mitarbeiter gab schon seit längerem. Zielgruppen im Projekt waren alle Führungskräfte und Mitarbeiter/innen des Unternehmens. Insbesondere Frauen (2/3 der Mitarbeiter/innen sind weiblich). Im Projekt wurde die Ist – Situation in den Betrieben systematisch und für jeden Betrieb getrennt erhoben und mit Beteiligung von Mitarbeiter/innen und Führungskräften an Verbesserungsmaßnahmen gearbeitet. Nach der ersten schriftlichen Analyse von Ressourcen und Belastungen mittels schriftlicher Gesundheitsbefragung und einer internen Fehlzeitenanalyse, wurden in 4 Gesundheitszirkeln verhaltens- und verhältnisorientierte Maßnahmen entwickelt und unter Einbeziehung aller Führungskräfte in den jeweiligen Hotels umgesetzt. Es konnten nahezu alle vorgeschlagenen Maß-

nahmen umgesetzt werden. Eine zweite Befragung zeigte in allen ermittelten Handlungsfeldern eindeutige Verbesserungen. Vorhandene positive Ressourcen konnten erhalten werden. Zentraler Kooperationspartner und Fördergeber war der FGÖ. In der Konzeption, Planung und Prozessbegleitung wurde das Unternehmen von Mag. Helga Pesserer, in diversen Umsetzungsmodulen von der steirischen Gebietskrankenkasse, der Arbeiterkammer Steiermark sowie im Rahmen eines regionalen Projektes LebensWERTE Region unterstützt. Auch unternehmensinterne Ressourcen und die vorhandene Infrastruktur (Hoteleigener Wellness und Fitnessbereich, Seminarräume, regelmäßiges Mittagessen für Mitarbeiter/innen, Massageangebot, ...etc.) konnte genutzt werden. Die Geschäftsführung, die drei Leiterinnen der vier Hotels sowie alle Führungskräfte waren aktiv eingebunden. Präventivkräfte wurden im Rahmen der AUVA sicher Betreuung beratend beigezogen.

2. Projektkonzept

Beschreiben Sie

- welche Überlegungen zum Projekt geführt haben, welche Organisationen bzw. Partner/innen das Projekt entwickelt haben, ob und welche Anleihen Sie an allfälligen Vorbildprojekten oder Vorläuferprojekten genommen haben.
- Probleme, auf die das Projekt abgezielt und an welchen Gesundheitsdeterminanten (Einflussfaktoren auf Gesundheit) das Projekt angesetzt hat.
- das/die Setting/s in dem das Projekt abgewickelt wurde und welche Ausgangslage dort gegeben war.
- die Zielgruppe/n des Projekts (allfällige Differenzierung in primäre und sekundäre Zielgruppen – Multiplikatoren/Multiplikatorinnen etc.).
- die Zielsetzungen des Projekts – angestrebte Veränderungen, Wirkungen, strukturelle Verankerung.

Die Gesundheit, das Wohlbefinden und der Erhalt der Leistungsfähigkeit und Motivation der Mitarbeiter/innen sind vor allem im Wellness- und Seminar-Tourismus wesentlich für den Unternehmenserfolg. Eine weitgehende Vereinbarkeit von Beruf und Familie bei einer Beschäftigungsquote von 2/3 Frauen ist ebenfalls wichtig. Zu den Maiers Hotel gehören vier Unternehmen in der Steiermark und im südlichen Burgenland: Der Oststeirische Hof in der Steiermark mit 18 Mitarbeiter/innen, das Kuschelhotel mit 21 Mitarbeiter/innen und das Hotel Elisabeth mit 4 Mitarbeiter/innen, die unter einer Leitung geführt werden, sowie das Wellnesshotel mit 21 im Burgenland.

Alle vier Unternehmen liegen in einem Umkreis von 20km, was die gemeinschaftliche Umsetzung von Maßnahmen erleichterte. Circa 1/3 der Mitarbeiter/innen stammen aus dem angrenzenden Ungarn und leben mit ihren Familien in der Grenzregion. Die Krankenstandtage waren im branchenvergleich mit durchschnittlich 3 Tagen sehr gering, die Gesundheitsquote mit 53% sehr hoch. Wobei sich diese mit Ende des Projektes noch auf 57% erhöhte. Eine allgemeine Reduktion von Krankenstandtagen war nicht Ziel im Projekt. Vielmehr sollte das Gesundheitsbewusstsein der Mitarbeiter/innen im Rahmen des Projektes gestärkt werden und die Beteiligung von Mitarbeiter/innen und insbesondere von Führungskräften gefördert werden. Alle Führungskräfte übernahmen ihre Führungsaufgabe im Laufe einer längeren Unternehmenszugehörigkeit und erhielten bisher kaum Schulungen im Bereich Mitarbeiterführung und Kommunikation. Die bereichsübergreifende Zusammenarbeit sowie die Zusammenarbeit in den Teams sollten unter Beteiligung von Mitarbeiter/innen analysiert und bei Bedarf verbessert werden. Innovationsbereitschaft und Weiterentwicklung von Mitarbeiter/innen sind wichtige Ressourcen in der Unternehmensentwicklung. Das BGF Projekt „Fit für Life by maiers“ wurde auf Anregung der Geschäftsführung mit externer Begleitung von Mag. Helga Pesserer, die bereits langjährige Erfahrung in der Begleitung von Gesundheits- und Wellnessbetrieben nachweisen kann, nach den Kriterien des ÖNBGF im bewährten BGF Projektmanagementzyklus im Zeitraum Dezember 2013 bis April 2015 umgesetzt. Schnittstellen zwischen BGF und der Evaluierung von arbeitsplatzbedingten psychischen Belastungen sollten genutzt werden. Zielgruppen waren alle Mitarbeiter/innen des Unternehmens, insbesondere Frauen und Führungskräfte. Die Gestaltung von gesundheitsförderlichen betrieblichen Rahmenbedingungen inklusive einer gesundheitsfördernden Führungskultur sowie die Förderung der Eigenverantwortung und Motivation der Mitarbeiter/innen zu gesundheitsbewusstem Verhalten waren zentrale Anliegen. Die Ausgangssituation wurde in jedem Hotel getrennt erhoben, Synergien in der Maßnahmenumsetzung wurden aktiv genutzt.

3. Projektdurchführung

Beschreiben Sie

- welche Aktivitäten und Methoden in welchem zeitlichen Ablauf umgesetzt wurden.
- die Projektgremien/-strukturen und die Rollenverteilung im Projekt.
- umgesetzte Vernetzungen und Kooperationen.
- allfällige Veränderungen/Anpassungen des Projektkonzeptes, der Projektstruktur und des Projektablaufes inkl. Begründung.

In einer sechs monatigen Vorbereitungsphase wurde im Jahr 2013 die Geschäftsführung aktiv in die Entwicklung des Projektes einbezogen. Bei einem Planungsworkshop mit der Geschäftsführer wurden folgende Gremien und Aktivitäten festgelegt. Die Geschäftsführung, die Leiterin der Personalbereichs als interne Projektleiterin, sowie drei Hausleiterinnen bildeten die Steuerungsgruppe und wurden durch die externe Beraterin Mag. Helga Pesserer umfassend über Qualitätskriterien in der BGF informiert.

Eine Kooperationsvereinbarung mit der Steirischen Gebietskrankenkasse sowie die BGF Charta wurden unterzeichnet. Nach einer Sensibilisierung und Information der Führungskräfte im Dezember 2013 wurden die Mitarbeiter/innen bei Kick Off Veranstaltungen im Jänner 2014 über das Projekt informiert und wurde in diesem Rahmen eine erste Befragung mittels Fragebogen durchgeführt. Um allen Mitarbeiter/innen mit unterschiedlichen Dienstzeiten die Gelegenheit zu geben an den Veranstaltungen teilzunehmen, fanden diese an 3 Terminen in drei Hotels statt.

49 von 63 Mitarbeiter/innen haben an diesen Kick Off Veranstaltungen teilgenommen. 11 Führungskräfte (Hausleiterinnen und Teamleiter/innen) nahmen an Workshops zum Thema „Betriebliche Gesundheitsförderung und Gesundes Führen“ teil. Mittels Gesundheitsbefragung (87 % Rücklauf) wurde die Ist-Situation erhoben. Die Daten der internen Krankenstandanalyse wurden erhoben. Drei extern moderierte Gesundheitszirkel und ein Workshop für Führungskräfte dienten der vertiefenden Analyse und Maßnahmenplanung. In diesen erarbeiteten insgesamt 15 Mitarbeiter/innen und 11 Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen verhaltens- und organisationsbezogene Vorschläge und Maßnahmen zur Verbesserung der Gesundheit und des Wohlbefindens am Arbeitsplatz. Laut Gesundheitsbefragung resultierten gesundheitliche Risiken für die Mitarbeiter/innen in den Maiers Hotels vor allem aus einer hohen Stressbelastung in den Bereichen Arbeitsmenge, Information und Mitsprache sowie Entwicklungsmöglichkeiten. Zusätzliche Belastungen für Führungskräfte zeigten sich im Bereich Arbeitsabläufe/ Gestaltung von Arbeitsprozessen. Die wichtigsten Ressourcen lagen in den Bereichen Handlungsspielraum, Ganzheitlichkeit der Arbeit, Soziale Unterstützung, Zusammenarbeit und der Arbeitsumgebung.

Die durchschnittlichen Krankenstandtage waren sehr niedrig, die Gesundheitsquote sehr hoch. Betriebsintern konnten tendenziell Unterschiede bei den Belastungen und Ressourcen in den einzelnen Hotels festgestellt werden. In den Gesundheitszirkeln wurden im März 2013 organisationsbezogene sowie verhaltensbezogene Maßnahmen erarbeitet, an die Geschäftsführung und die verantwortlichen Hausleiterinnen in einer Steuerungssitzung im April 2013 übermittelt, dort diskutiert und von diesen mit den jeweiligen Führungskräften weiter bearbeitet, konkrete Maßnahmenpläne und Verantwortliche wurden festgelegt, die Umsetzung bei einem gemeinsamen Termin im Dezember 2014 kontrolliert. Organisationsbezogene Maßnahmen wurden in den Handlungsfeldern: Dienstplangestaltung, Personaleinsatz, Arbeitsorganisation, Arbeitsräume, Hilfsmittel bei der Arbeit, Zusammenarbeit und bereichsübergreifende Kommunikation, Mitarbeiterführung, Feedback, sowie Umgang mit Konflikten umgesetzt. 28 organisationsbezogene Maßnahmen sowie 6 verhaltensbezogene Veranstaltungen wurden im Rahmen von „Themenmonaten“ umgesetzt (Fit und Gesund Checks, Massageangebot, Ernährungsworkshop, Betriebsausflug, Gesundes Führen (1-3), Nordic Walking, Teamextras wie die Benützung des Fitnessstudios und des Wellnessbereichs, Mitarbeiteressen, etc. wurden erweitert. Die Beteiligungsquote an den Aktivitäten im Projekt war mit 87 Mitarbeiter/innen sehr gut. Die Gesamtbeurteilung des Projektes fällt mit rund 76% „sehr gut“ oder „gut“ ebenfalls sehr positiv aus. Die zweite Gesundheitsbefragung fand im Februar 2015 statt. Die Rückmeldung der Ergebnisse an die Steuerungsgruppe erfolgte bei einem gemeinsamen Termin im März 2015. In allen Handlungsfeldern konnten Verbesserungen erzielt werden. Die Auswertung für Führungskräfte zeigte deutliche Verbesserungen in den Bereichen Information und Mitsprache sowie Entwicklungsmöglichkeiten. An der Verbesserung von Arbeitsprozessen wird weiterhin gearbeitet. Das Projekt endete mit 30.04.2015. Ein allgemeiner Abschlussbericht wurde mittels FIT for Life News an alle Mitarbeiter/innen übermittelt. Die detaillierten Auswertungen der einzelnen Hotels wurden von der internen Projektleiterin mit den Hausleiterinnen in den jeweiligen Hotels bei Besprechungen an die Mitarbeiter/innen übermittelt.

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?

Das Projekt wurde intern und mit externer Unterstützung mittels zwei Gesundheitsbefragungen zur Erhebung von Stressfaktoren und Ressourcen (Impulstest) sowie sieben weiteren Fragen zu gesundheitsbezogenen Verhaltensweisen in den Bereichen Ernährung, Bewegung und Rauchverhalten, sowie Fragen zum allgemeinen Gesundheitsbewusstsein, zur Einschätzung des persönlichen Gesundheitszustandes sowie der Gesamtbewertung des Projektes evaluiert. Es wurden Gesundheitsbefragungen zu Beginn und am Ende des Projektes durchgeführt. Der Rücklauf war beim ersten Mal mit 78 % sehr hoch, beim zweiten Mal mit 78 % ebenfalls sehr hoch. Allerdings konnten nicht alle Fragebögen ausgewertet werden. In der zweiten Befragung hatten vor allem ungarisch sprechende Mitarbeiter/innen Probleme alle Fragen sinngemäß zu erfassen. Trotz Unterstützung von ungarisch und deutsch sprechenden Kolleg/innen, konnten dadurch die Daten von 16 Fragebögen nicht in die Auswertung einbezogen werden. Das Hotel Elisabeth konnte aufgrund der geringen Mitarbeiter/innenanzahl nicht getrennt ausgewertet werden. Da die beiden Hotels unter einer Leitung stehen, wurden die Daten gemeinsam mit dem Kuschelhotel ausgewertet. Im internen Vergleich der Ergebnisse von drei Hotels konnten entsprechende Entwicklungen in den einzelnen Handlungsfeldern gut dargestellt werden. Die laufende Prozessreflexion wurde von der externen Projektbegleitung Mag. Helga Pesserer im Rahmen des Zwischenberichtes an den FGÖ sowie bei Steuerungssitzungen und laufenden Arbeitssitzungen mit der Projektleitung moderiert.

5. Projekt- und Evaluationsergebnisse

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

Stellen Sie insbesondere dar

- welche Projektergebnisse vorliegen und welche Wirkungen mit dem Projekt erzielt werden konnten.
- welche Projektergebnisse als positiv und welche als negativ zu bewerten sind bzw. welche davon geplant und ungeplant waren.
 - inwieweit bzw. mit welcher Strategie das Projekt zur Förderung gesundheitlicher Chancengerechtigkeit beigetragen hat und was sich in Hinblick darauf gut oder weniger gut bewährt hat.
 - welche Aktivitäten und Methoden sich insgesamt gut oder weniger gut bewährt haben.
 - inwieweit sich die Schwerpunktzielgruppen und Entscheidungsträger/innen im Projekt beteiligen konnten und welche Faktoren für die Beteiligung förderlich/hinderlich waren.
 - ob bzw. inwieweit die Projektziele erreicht werden konnten.
 - ob bzw. inwieweit die Zielgruppe(n) erreicht werden konnten.
 - ob aus jetziger Sicht im Zuge des Projektes etablierte Strukturen, Prozesse und Aktivitäten sowie erzielte Wirkungen weiterbestehen werden.
 - ob das Projekt auch an anderen Orten/in ähnlichen Settings umgesetzt werden kann (Transferierbarkeit) und wenn ja an welchen.
 - welche Maßnahmen zur Sicherung der Nachhaltigkeit aus jetziger Sicht erfolversprechend scheinen.

Insgesamt wurden 6 unterschiedliche verhaltensbezogene Maßnahmen mit rund 87 Teilnehmer/innen umgesetzt. Die Beteiligungsquote an den Aktivitäten im Projekt lag bei mehr als 50%. Die Gesamtbeurteilung des Projektes durch die Mitarbeiter/innen fällt mit rund 76 % „sehr gut“ oder „gut“ sehr positiv aus. Die schriftliche Befragung mittels Impulstest war aufgrund der sprachlichen Verständlichkeit nur z.T. gut geeignet einen Soll/Ist Vergleich anzustellen und Entwicklungen in den einzelnen Arbeitsbereichen sichtbar zu machen. Vor allem die internen Benchmarks zeigten hier Entwicklungen in den einzelnen Bereichen sowie weitere Handlungsfelder. Die Einschätzung des subjektiven Gesundheitszustandes hat sich verbessert; auch die aktuelle gesundheitliche Befindlichkeit verbesserte sich. Einige relevante Belastungsfaktoren (u.a. Information und Mitsprache, Entwicklungsmöglichkeiten, Arbeitsmenge, sowie Zusammenarbeit und Führung) konnten reduziert werden. Darüber hinaus kommt es in den Jahren 2013 – 2015 nochmals zu einem Anstieg der Gesundheitsquote auf 57%. Die durchschnittlichen Krankenstandtage stiegen leicht an, was auf wenige längere Krankstandstände zurückzuführen ist. Mit durchschnittlich drei Tagen liegen sie jedoch wesentlich niedriger als im Branchenvergleich.

Die Integration von BGF in ein laufendes Gesundheitsmanagement ist vorbereitet. Die Personalleiterin wurde dahingehend im Rahmen einer Weiterbildung ausreichend qualifiziert. Das Thema Gesundheit wird im Rahmen von Mitarbeitergesprächen und Managementmeetings thematisiert, dort werden relevante Gesundheitsdaten und Entwicklungen im Unternehmen diskutiert und entsprechende Maßnahmen beschlossen. Zu relevanten Aktivitäten im Rahmen des regionalen Gesundheitsförderungsprojektes LebensWERTE werden auch die Maiers Hotels eingeladen. Ein Austausch mit anderen Tourismus Unternehmen in der Region ist dadurch möglich.

6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Beschreiben Sie kurz

- die wesentlichen förderlichen und hinderlichen Faktoren für die Erreichung der Projektziele.
- für andere möglicherweise hilfreiche zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen.
- was Sie wieder gleich oder auch anders machen würden, wenn Sie ein solches Projekt neu starten würden.

Förderlich war jedenfalls die objektive Erhebung der Ist- Situation, die Einbeziehung der Mitarbeiter/innen mittels Gesundheitszirkel und die Möglichkeit, daraus bedarfsgerechte und zielgerichtete Maßnahmen für alle vier Hotels abzuleiten. Für die Projektleiterin war die externe Unterstützung, zu Beginn des Projektes vor allem inhaltlich, im weiteren Projektverlauf vor allem auch organisatorisch durch die Unterstützung bei der Dokumentation und Hilfestellung bei der Berichtslegung. Die aktive Beteiligung der Hausleiterinnen und Führungskräfte ermöglichte es, an der Umsetzung der geplanten Maßnahmen dranzubleiben und diese konsequent zu bearbeiten. Generell wurden die Schulungen und Coachings für Führungskräfte von sehr positiv bewertet und werden diese auch zukünftig im Rahmen der allgemeinen Personalentwicklung weitergeführt.

Anhang

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

- Projektfolder
- Fit for Life News 1–7
- Jahresprogramm 2014

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.