PME ASSISTANCE

pme Familien Service

PME ASSISTANCE

Ein Beitrag zur Unternehmenskultur– wie Employee Assistance Anbieter (EAP) Mitarbeiter in Veränderungsprozessen unterstützen

Alexa Ahmad
Geschäftsführerin pme Familienservice Gruppe

pme Familien Service

PME ASSISTANCE

Zusammenfassend:

- **EAP? Was ist das?**

- Wie wirkt es? ROI?

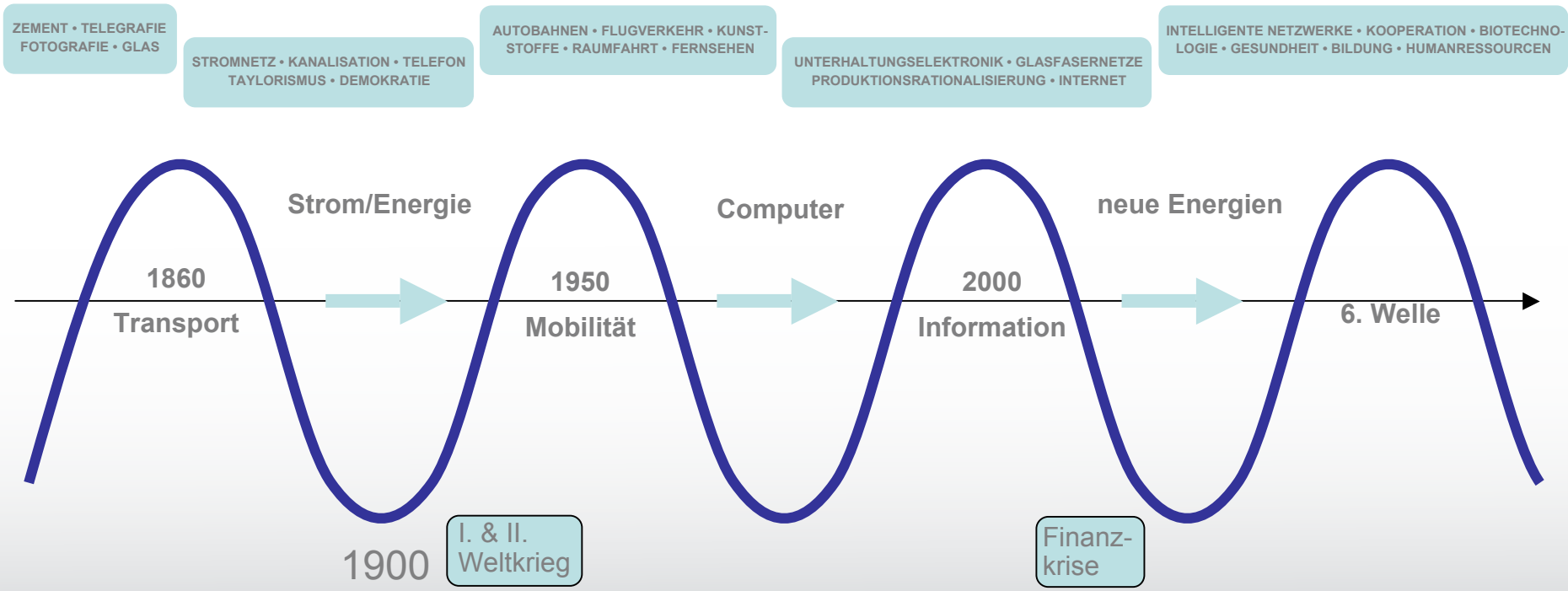
- Kann ein Unternehmen es sich leisten, es nicht anzubieten?

- Wie kann ich es implementieren?

pme Familien Service

Die Zyklen der Wirtschaftsentwicklung (N. Kondratjew)

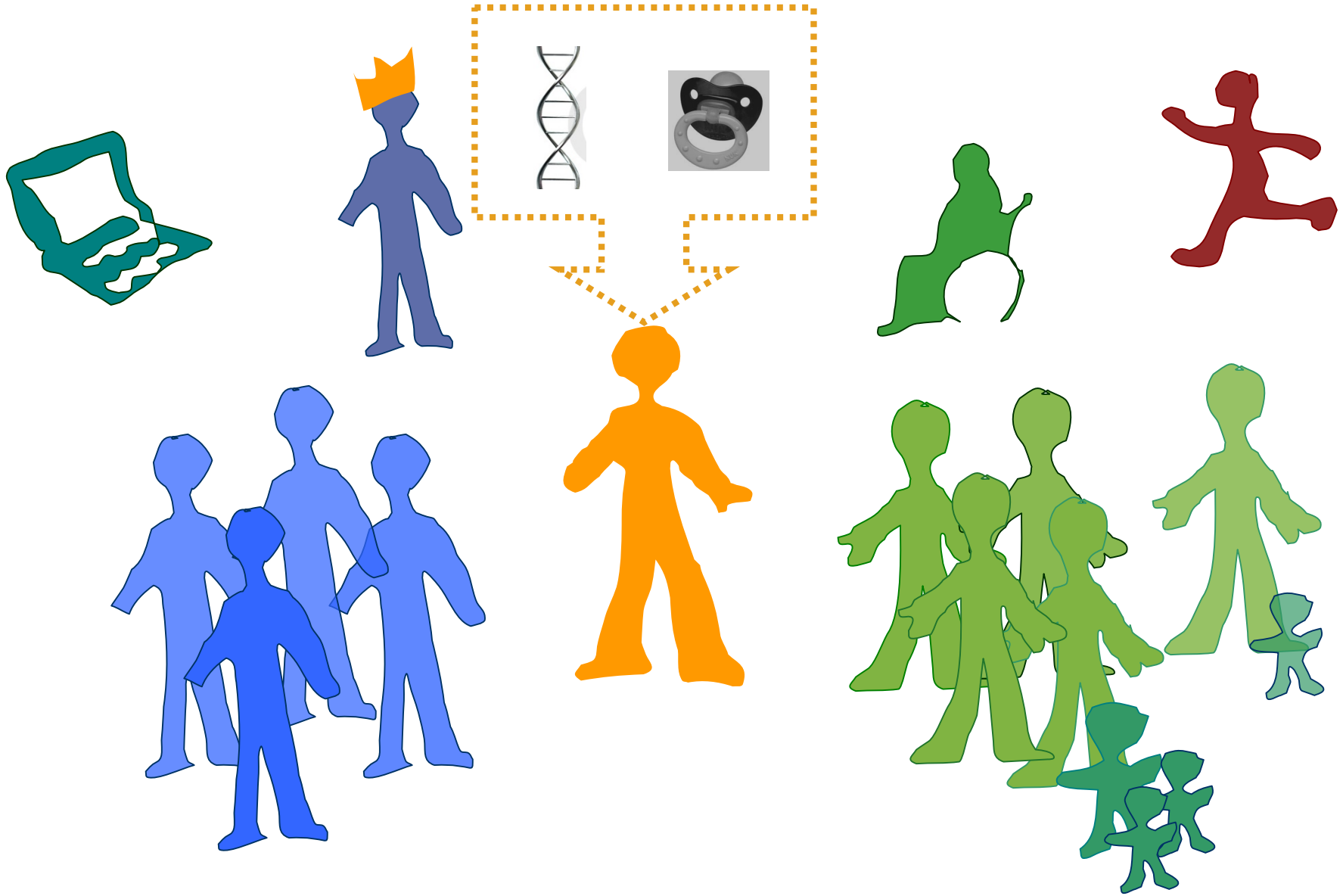
Von schweren Maschinen über Mikroelektronik zu intelligenten Netzwerken



© pme Familienservice GmbH | Email: info@familienservice.de | Internet: www.familienservice.de

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE



© pme Familienservice GmbH

Welche Probleme haben unsere Teammitglieder heute?

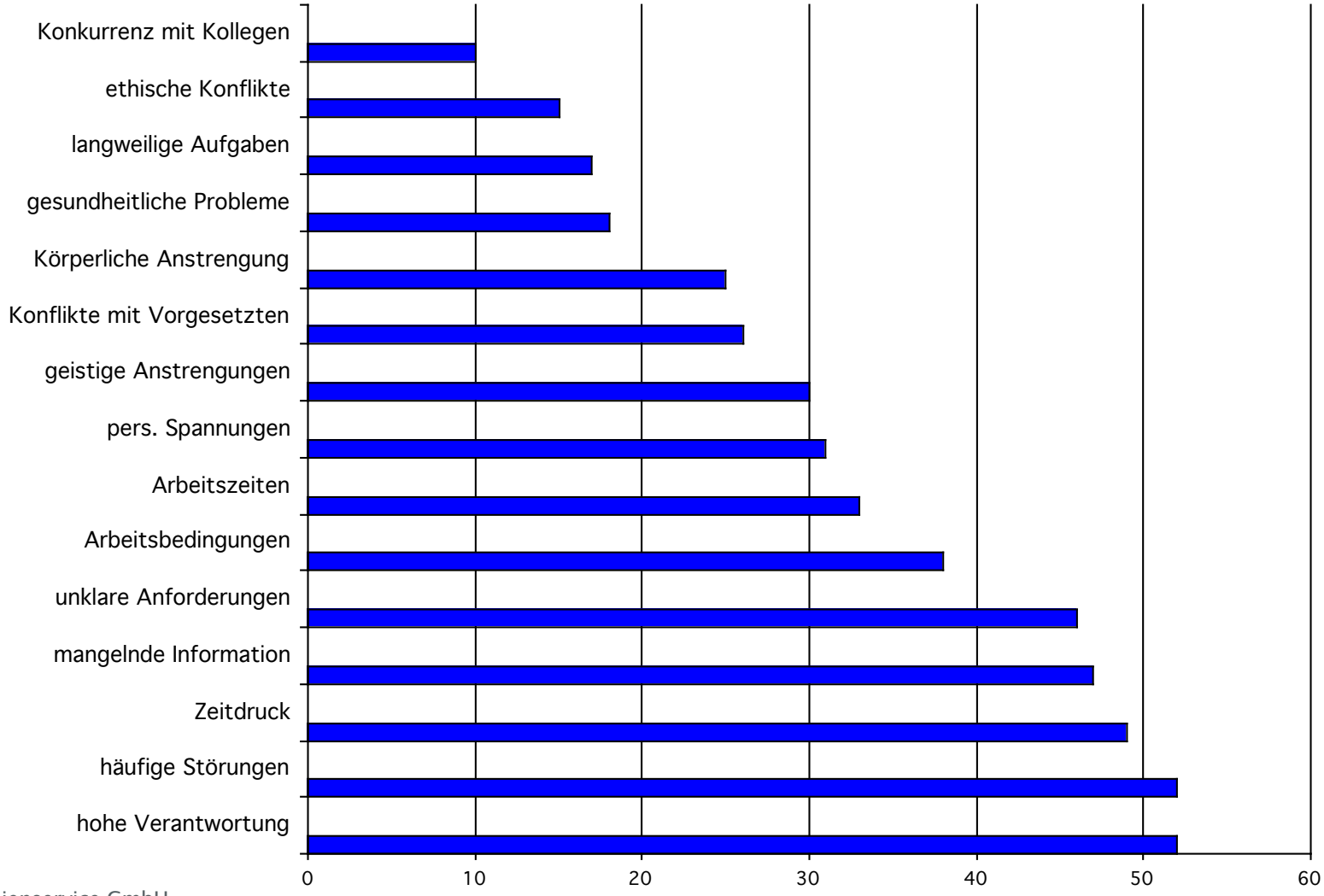
Stressoren am Arbeitsplatz:

- Wenig Anerkennung für (subjektiv) viel Engagement
- Effort-reward imbalance, Gratifikationskrise
- Wenig Kontrolle, wenig Entscheidungsspielraum
- Wenig soziale Unterstützung
- Arbeitsplatzunsicherheit
- Schnelle betriebliche Umstrukturierungen
- Mangelnde Aufstiegsmöglichkeiten
- Fehlende Fort- und Weiterbildung
- Arbeitsverdichtung, hohe Arbeitsbelastung

Siegrist, 1996, Karasek, Theorell 1992, Westerlund 2004

© pme Familienservice GmbH

Stressoren am Arbeitsplatz (Kaluza, 1998)



© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Modell der beruflichen Gratifikationskrise (Siegrist, 1996)

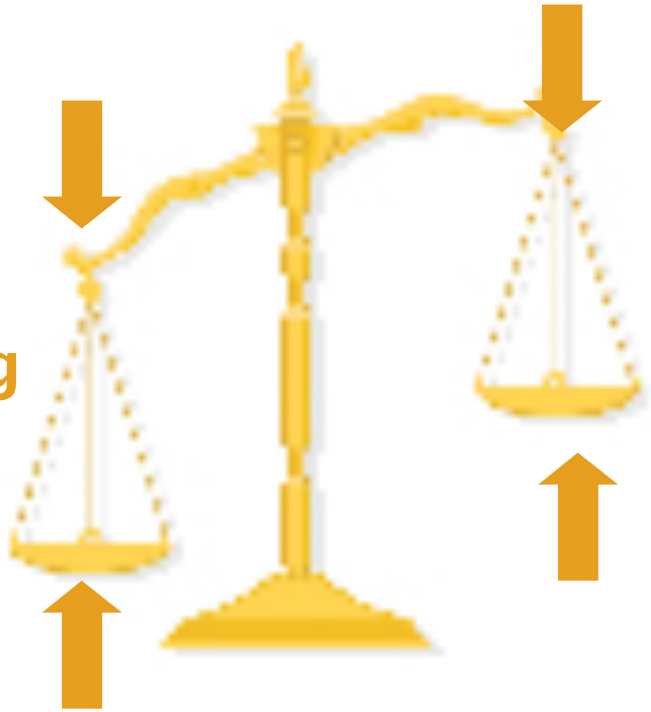
Extrinsische Komponente

Anforderung
Verpflichtung

Verausgabung

Übersteigerte Verausgabungsneigung

Intrinsische Komponente



Lohn, Gehalt
Aufstiegsmöglichkeiten
Arbeitsplatzsicherheit
Wertschätzung

Belohnung

Übersteigerte Erwartung

© pme Familienservice GmbH

Welche Probleme haben unsere Teammitglieder heute?

Stressoren im **Privatbereich**:

- Tod eines nahen Angehörigen
- Pflegebedürftigkeit in der Familie
- Trennung und Scheidung
- Erziehungsprobleme
- Probleme in der Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Zeitdruck
- Finanzielle Probleme

© pme Familienservice GmbH

Und welche Folgen bringen die „neuartigen“ Belastungen mit sich?

- Absentismus

- Präsentismus, verbunden mit einer höheren Fehlerquote

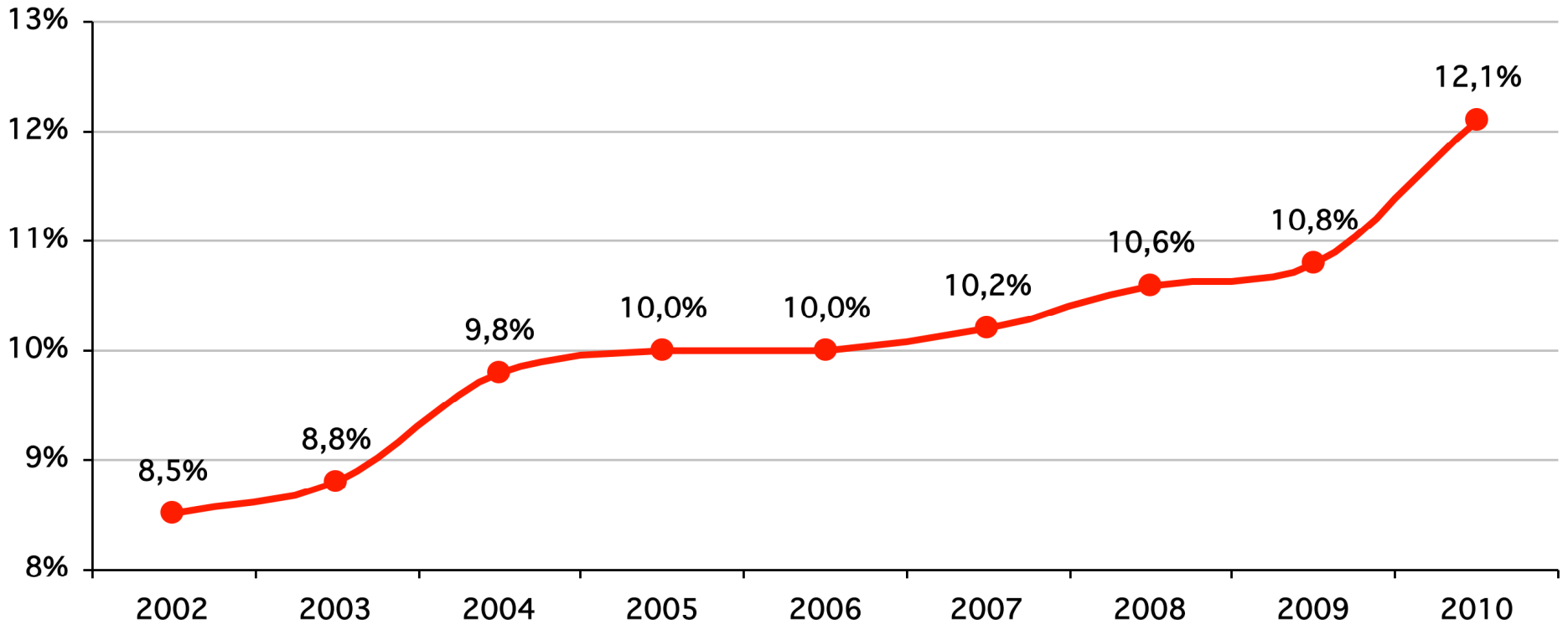
  Unter Präsentismus versteht man die nicht eingebrachte Leistung anwesender Mitarbeitender. Das Phänomen ist längst bekannt. Neu hingegen ist die Erkenntnis, dass dieser Faktor einen Produktivitätsverlust verursacht, der ca. 10-mal grösser ist als der der Fehlzeiten.

- Physische wie psychische Leiden oder ernstere arbeitsbezogene wie private Probleme können das Leistungsvermögen eines Mitarbeitenden für Tage und Wochen stark reduzieren, schaden dem Mitarbeiter und sind wirtschaftlich bedrohlich.

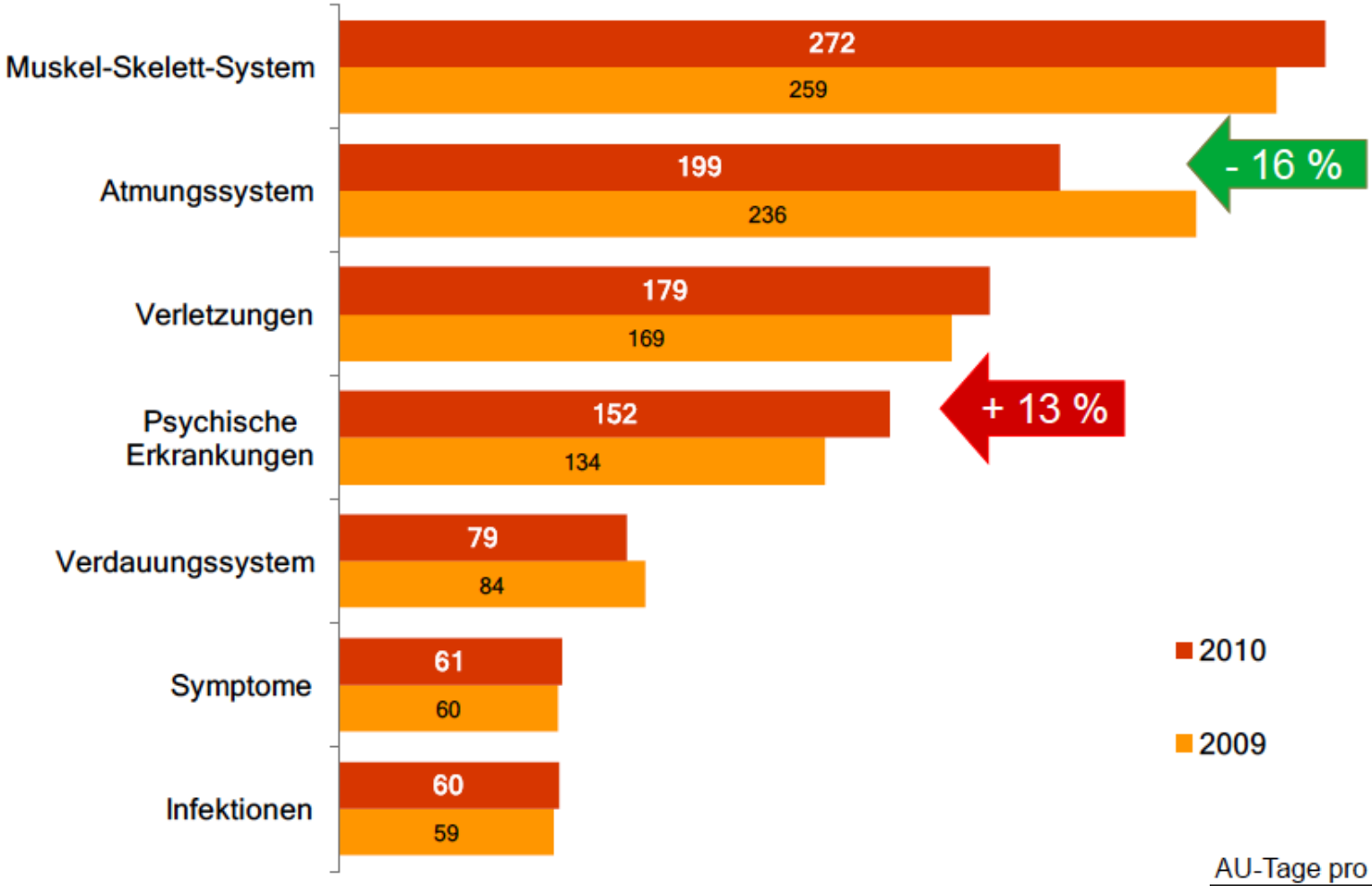
© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

DAK Gesundheitsreport
Anteil der psychischen Erkrankungen an den Krankentagen



Fehltage aufgrund von psychischen Erkrankungen überproportional gestiegen



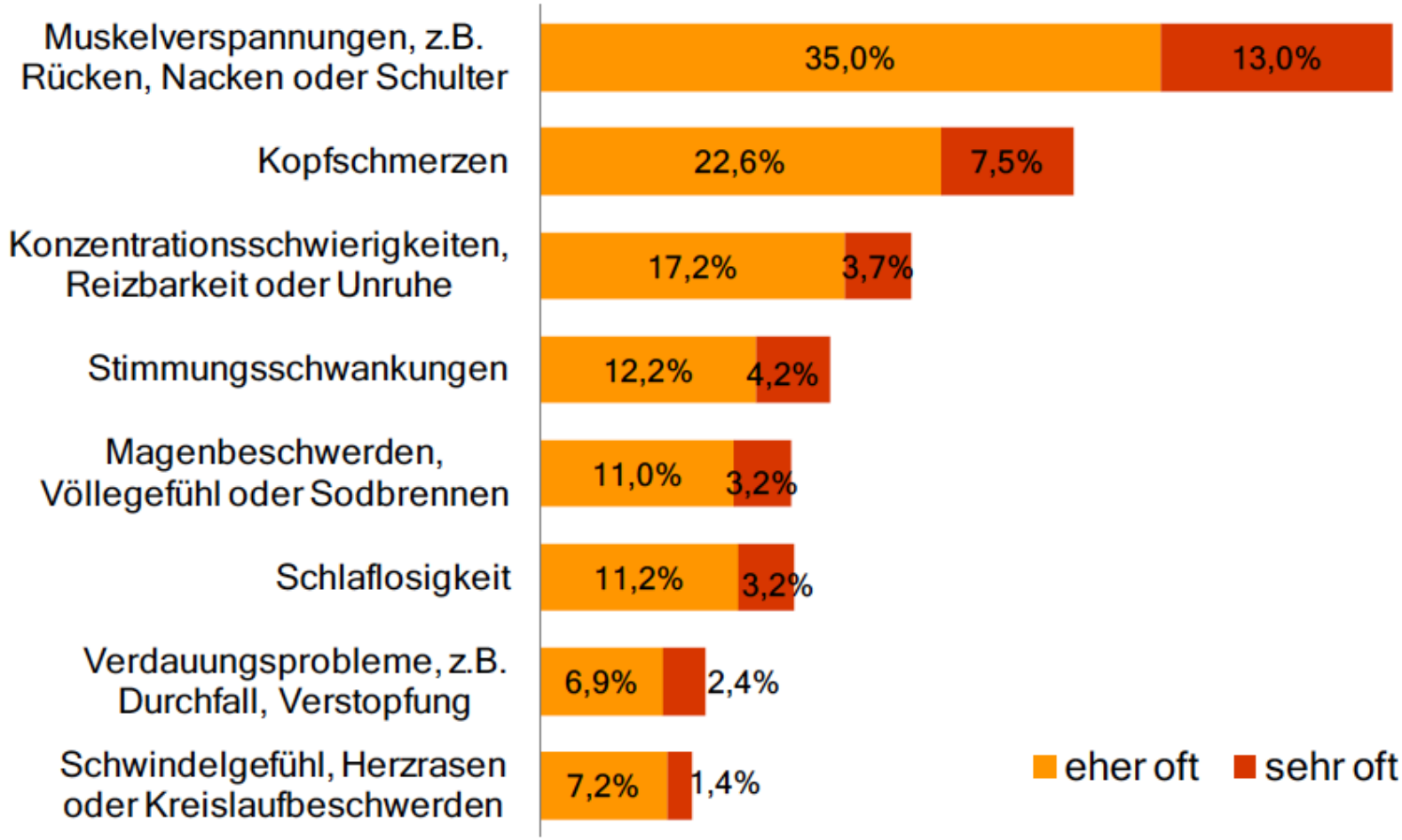
AU-Tage pro 100 Versicherte

Quelle: DAK AU-Daten 2010

DAK-Gesundheitsreport 2011

IGES Institut GmbH

Subjektive Gesundheit – Häufigkeit von Beschwerden in den letzten 12 Monaten



3.000 Befragte zw. 18 und 29 Jahren

Quelle: IGES nach DAK-Umfrage 2010

DAK-Gesundheitsreport 2011

IGES Institut GmbH

PME ASSISTANCE

Kosten für Ihr Unternehmen nach der Stanford Formel

1.000	×	15	=	150
Anzahl der Teammitglieder		15%=auffällige TM inkl. Sucht		Anzahl an auffälligen Teammitglieder
150	×	45.000 €	=	6,75 Mio €
Teammitglieder		Durchschnittgehalt Ihrer Teammitglieder		Durchschnittsgehalt Ihrer auffälligen TM
6,75 Mio €	×	0,25	=	1,7 Mio
Summe		25% Minderleistung		Ausfallkosten durch nicht erbrachte Leistungen

© pme Familienservice GmbH

Herausforderungen als Personalverantwortlicher

Entwicklung der Erwartungen qualifizierter Arbeitskräfte

Die Emanzipation der Arbeitnehmer

BISHER

Bereitschaft:

- Leben um zu arbeiten/ hoher Arbeitseinsatz
- Hohe Mobilität und Flexibilität
- Verzicht auf Privat- bzw. Familienleben
- Loyalität, Zugehörigkeitsgefühl
- Arbeit aus Pflichtgefühl und Loyalität

IN ZUKUNFT

Bereitschaft:

- Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben bzw. Familie
- Mobilität und Flexibilität in Grenzen
- Geringe Loyalität
- Arbeit aus Sinnerfüllung

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Was kann ich als Personalverantwortlicher anbieten?

Die Mitarbeiterunterstützung als Angebot des Arbeitgebers stellt hier eine zielgerechte Entlastung für Ihre Teammitglieder dar.

Wie erfolgt die Unterstützung?

EAP-Anbieter und Personalverantwortlicher entwickeln ein spezielles Angebotsnetz ...

Teammitglieder können sich vertraulich beraten lassen. Die Kosten der Beratung trägt der Arbeitgeber.

© pme Familienservice GmbH

Möglichkeiten der Unterstützung

Die EAP-Anbieter bieten neben dem großen Bereich der Kinderbetreuung (Vermittlung von privaten Betreuungslösungen, Back-up-Center, Kindertagesstätten und Ferienprogrammen) auch zahlreiche Unterstützungsmöglichkeiten für den psychosozialen Bereich:

Lebenslagencoaching zu den Themen :

- Homecare/Eldercare
- Beziehung und Partnerschaft
- Einkommens- und Budgetberatung
- Sucht und Abhängigkeit
- Psychische Gesundheit
- Konflikte am Arbeitsplatz
- Erziehung
- Rechtsberatung

© pme Familienservice GmbH

Möglichkeiten der Unterstützung

Die EAP-Anbieter bieten neben dem großen Bereich der Kinderbetreuung (Vermittlung von privaten Betreuungslösungen, Back-up-Center, Kindertagesstätten und Ferienprogrammen) auch zahlreiche Unterstützungsmöglichkeiten für den psychosozialen Bereich:

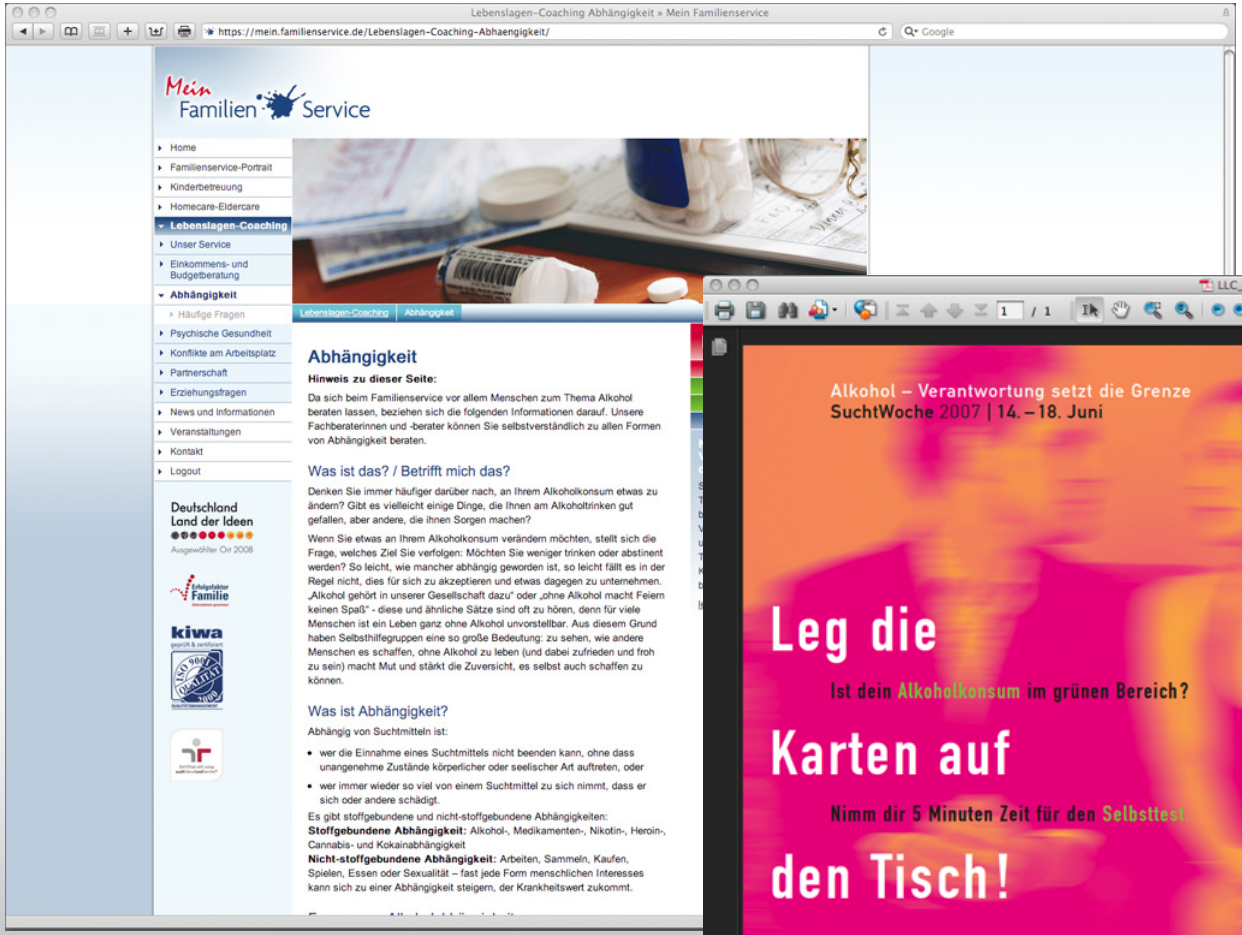
Lebenslagencoaching zu den Themen :

- Homecare/Eldercare
- Beziehung und Partnerschaft
- Einkommens- und Budgetberatung
- Sucht und Abhängigkeit
- Psychische Gesundheit
- Konflikte am Arbeitsplatz
- Erziehung
- Rechtsberatung

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

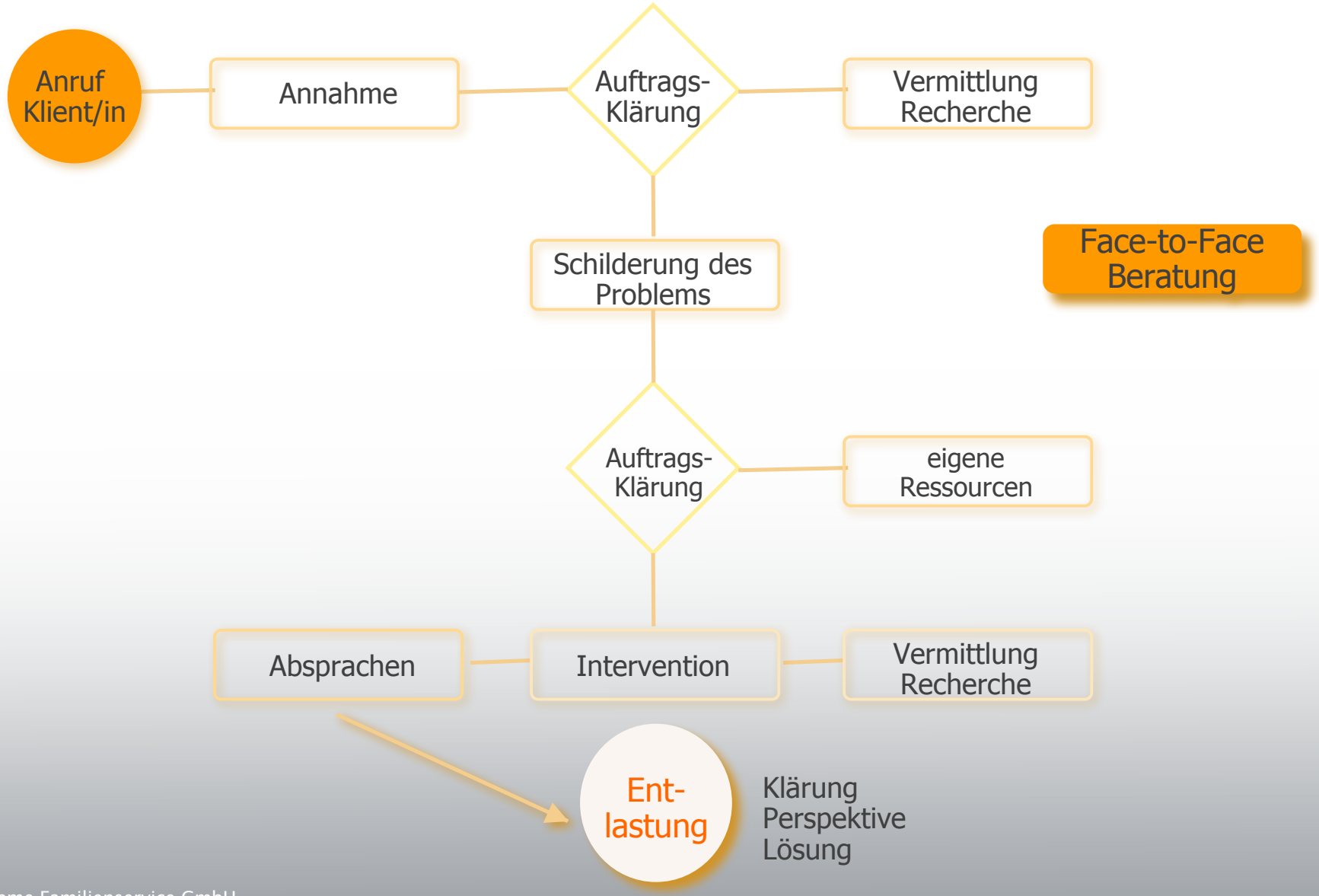
pme Internetportal



© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

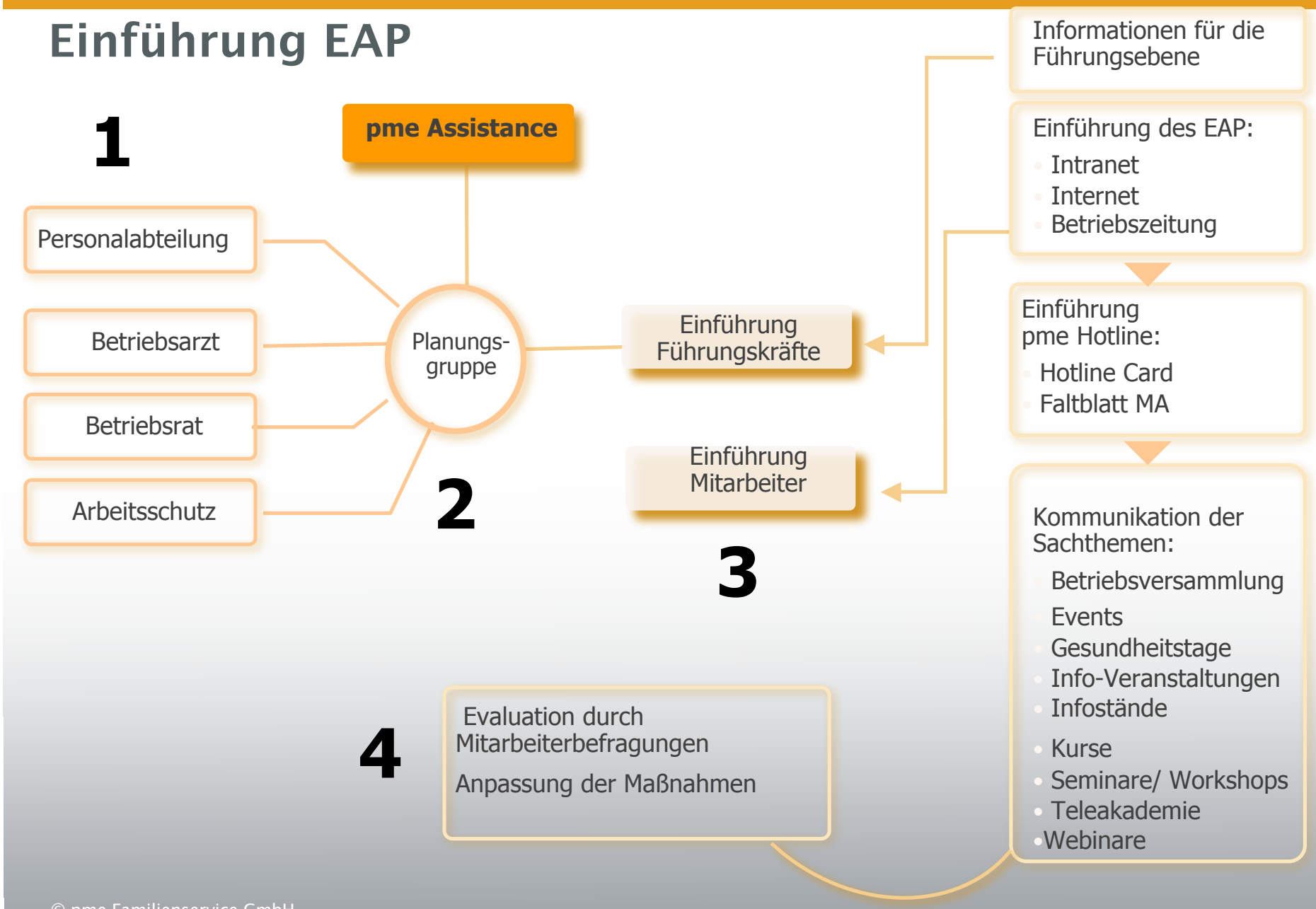
Case Management



© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Einführung EAP



© pme Familienservice GmbH

Das bietet entscheidende Vorteile:

- Beschäftigte können dann Kontakt aufnehmen, wenn sie Zeit und Ruhe für ihr Anliegen haben.
- Sie werden in akuten Krisensituationen **sofort** unterstützt.
- Die Hemmschwelle zum Erstkontakt wird durch das niedrigschwellige Angebot deutlich gesenkt.
- Besondere Bedeutung hat diese Hemmschwelle bei Depressionen und psychischen Erkrankungen, da gerade solche Krankheitsformen oft das Gefühl auslösen, sie selbst verursacht zu haben. Die meist unbewussten Gefühle der Scham und Schuld führen zu massiven Selbstwertkrisen mit Rückzug und Isolation.
- Ärzte und andere „Helferberufe“ haben größere Hemmschwellen Unterstützung anzunehmen!

… vermitteln die EAP-Berater/innen an spezielle Kliniken, Beratungsstellen oder Psychotherapeuten.

© pme Familienservice GmbH

Wie rechnet sich das EAP Angebot?

EAP-Angebote sind **keine**
Sozialleistung oder Luxusgratifikation.

EAP-Angebote rechnen sich betriebswirtschaftlich und
sichern den Unternehmenserfolg!

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Return on Investment

für ein Unternehmen mit 1.000 Mitarbeiter/innen

Personalkosten p. a.	**40.000.000 €**
Teammitglieder	1.000
Durchschnittl. Personalkosten/TM p. a.	**40.000 €**
Fehlzeiten	4 %
Personalkosten für Fehlzeiten p. a.	**1.600.000 €**
Fehltage insges. p. a.	8.800
Fehlende TM/Tag	**40**
Durchschnittl. Fehltage/MA p. a.	8,8
Personalkosten für Fehlzeiten/Tag	**7.272 €**
Minderung der Personalkosten p. a. für	**400.000 €**

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Return on Investment-Rechnung

für ein Unternehmen mit 1.000 Teammitgliedern

Fehlzeiten-reduktion um	Minderung der Personalkosten um	Abzüglich Beratungskosten ca.	Ihr ROI
0,5 %	200.000 €	36.000 €	1:5 (164.000 €)
1,0 %	400.000 €	36.000 €	1:11 (364.000 €)
1,5 %	600.000 €	36.000 €	1:16 (564.000 €)

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Studien aus den USA und Canada zeigen:
durch den Einsatz von EAP können die Produktivität verbessert und sowohl Präsentismus als auch Absentismus reduziert werden

- in 57 % der Fälle verbesserte sich die Arbeitsfähigkeit und Produktivität nach der Nutzung von EAP [1]

- in 50 % der Fälle konnten die Fehlzeiten reduziert und/oder die Produktivität
- während der Arbeit verbessert werden [2]

- in 64 % der Fälle von Arbeitsproblemen als Hauptproblem hat sich nach dem Einsatz von EAP eine Steigerung der Produktivität gezeigt und in 46 % aller Fälle mit unterschiedlichen Problemlagen ist eine Verbesserung eingetreten [3]

- die Anzahl der Tage der Arbeitsverringerung in den vergangenen 30 Tage konnte reduziert werden von 8 auf 3,4 Tage nach der EAP-Nutzung [4]

[1] Attridge, M. (2003, March). *EAP impact on work, stress and health: National data 1999–2002. Presented at the biannual* conference of the Work, Stress and Health Conference – APA/NIOSH, Toronto, ON, Canada.
[2] Amaral, T. M. (2008, April). Global benchmarking and EAP best practices. Presented at the annual institute of the Employee Assistance Society of North America, Vancouver, BC, Canada.
[3] Harlow, K. C. (2006). The effectiveness of a problem resolution and brief counseling EAP intervention. Journal of Workplace Behavioral Health, 22(1), 1–12.
[4] Baker, E. (2007, October). Measuring the impact of EAP on absenteeism and presenteeism. Presented at the annual conference of the Employee Assistance Professionals
Association, San Diego, CA.

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Unternehmen in den USA zahlen durchschnittlich 7983 $ pro Mitarbeiter p.a. an Krankenversicherungszuschüssen

Die Kosten von 12 bis 40 $ für EAP pro Mitarbeiter im Jahr machen weniger als ein Drittel eines Prozents der Krankenversicherungszuschüsse aus[1]

Firmen, die EAP anbieten wie z.B.
Abbott Laboratories, America On Line (AOL), Campbell Soup, DuPont, New York Telephone und US Postal Service lassen regelmäßig erforschen inwiefern sich ihr Einsatz auch rechnet.

Wichtige Eckpfeiler stellen hier die Indikatoren: Absentismus, Produktivität, health care Kosten und Krankheit dar.

In diesen Studien lies sich mehrfach nachweisen, dass der Return of Investment (ROI) zwischen 3 und 10 $ für jeden in EAP investierten Dollar liegt [2][3][4]

[1] Mercer. (2008). Mercer 2007 national survey of employer-sponsored health plans. New York: Author.
[2] Philips, S. B. (2004). Client satisfaction with university employee assistance program. Journal of Workplace Behavioral Health, 19(4), 59-70.
[3] Hargrave, G. E., Hiatt, D., Alexander, R., & Shaffer, I. A. (2008). EAP treatment impact on presenteeism and absenteeism: Implications for return on investment. Journal of Workplace Behavioral Health, 23(3), 283-293.
[4] Jorgensen, D. G. (2007). Demonstrating EAP value. Journal of Employee Assistance, 37(3), 24-26.

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Health and Productivity Management von Shepell FGI 2008

4 Jahres-Studie in 22 Unternehmen mit ca. 100.000 Arbeitnehmern.

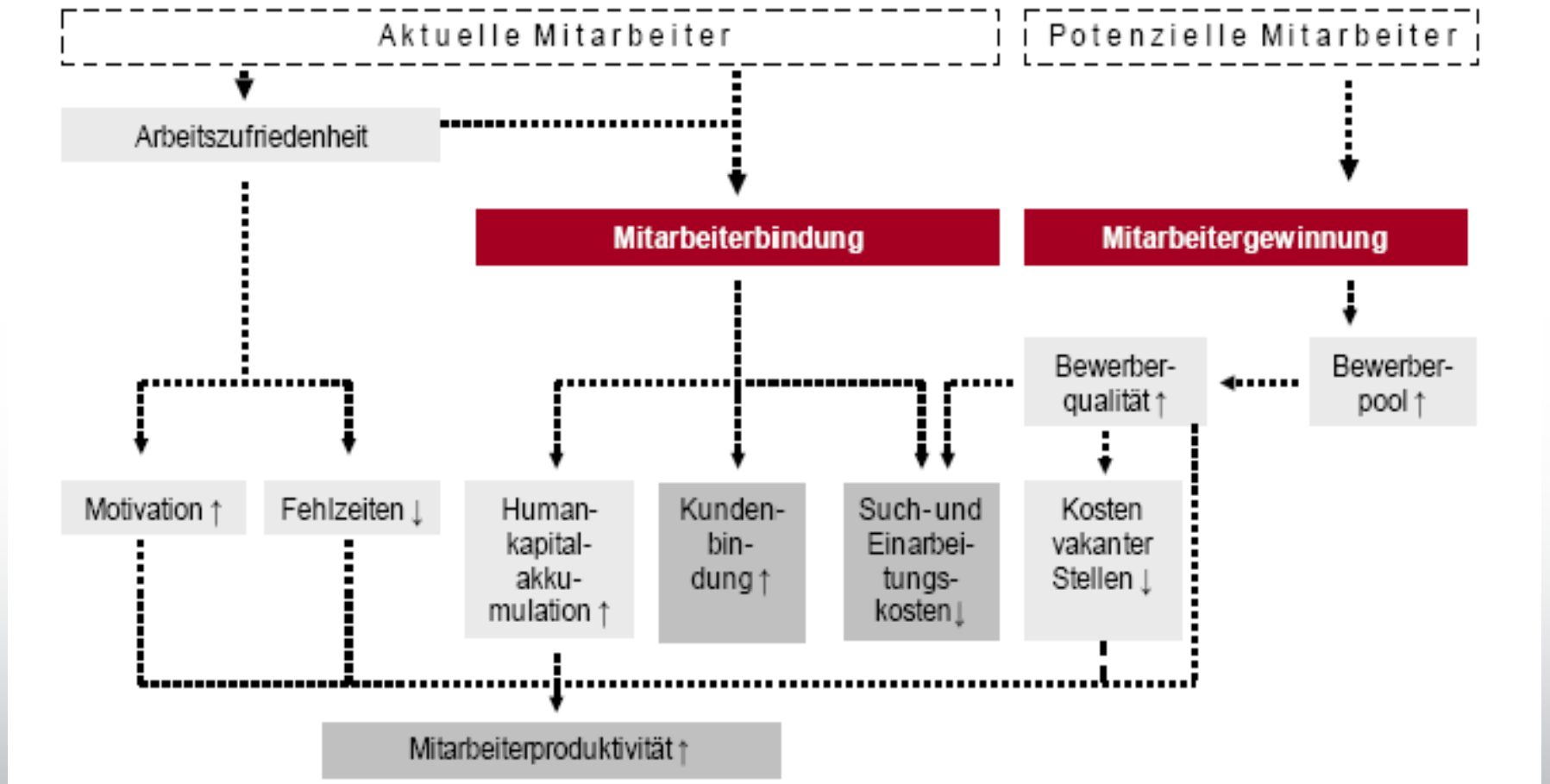
Ergebnisse:

- Fehltage bei psychischen Erkrankungen, Muskel-Skelett-Erkrankungen und Krebserkrankungen wurden durch EAP-Nutzung um 13-19 Tage reduziert
- Arbeitnehmer, die EAP genutzt haben, kehrten doppelt so häufig in das Arbeitsleben zurück als jene, die EAP nicht genutzt haben
- 2 % der EAP-Nutzer gehen von Kurzzeiterkrankung zu Langzeiterkrankungen über, bei Arbeitnehmern, die EAP nicht nutzen, sind es 9 %
- Unternehmen in denen EAP von mehr als 10 % der Arbeitnehmerschaft genutzt wird, haben 23 %-47 % weniger Erkrankungen als jene, die EAP nicht nutzen
- Nach In-Anspruchnahme des EAP-Services wurde im Abstand von 2 und Monaten eine gesteigert Produktivität gemessen

Quelle: Health and Productivity Management: A Retrospective Analysis of Strategic Investments and Bottom-Line Results Insights from the Shepell· fgi Research Group,2008

© pme Familienservice GmbH

Zielsystem familienbewusster Personalpolitik



Quelle: Arbeitspapier Nr. 5 2008,betriebswirtschaftliche Ziele und Effekte einer familienbewussten Personalpolitik; FFP

© pme Familienservice GmbH

Effekte familienfreundlicher Personalpolitik

Die Personalbeschaffungskostenkosten sind die zentrale Kostenposition, mit der sich Effekte familienfreundlicher Personalpolitik bewerten lassen. Die Commerzbank beziffert die Kosten wie folgt:

Personalbeschaffungskosten einer Stelle (unbefristete Neueinstellung)	untere EK	mittlere EK	obere EK
Kosten der unbesetzten Stelle (effektiv)	3.100 €	6.200 €	16.800 €
Anwerberkosten	6.500 €	9.300 €	16.800 €
Auswahlkosten	3.400 €	5.000 €	10.100 €
Einstellungskosten	2.600 €	2.100 €	2.000 €
Aus- und Fortbildungskosten	2.600 €	2.100 €	2.000 €
Einarbeitungskosten	10.300 €	10.400 €	13.500 €
Minderleistung bei Einarbeitung	5.800 €	6.400 €	6.100 €
Summe Personalbeschaffungskosten	**34.300 €**	**41.500 €**	**67.300 €**

Quelle: Evaluationsstudie Modellprojekt Kids&CO

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Einsparungen von Wiedereingliederungskosten

Einsparungen von Wiedereingliederungskosten

Formen des Wiedereinstiegs		Einstieg nach ... Monaten	Prozent der Fälle	Relative Wiedereingliederungskosten (in Rel. zu einer Neueinstellung)	Wiedereingliederungskosten (100 % = 19.200 €)	Gewichteter Durchschnitt je Fall (gerundet)
Ohne Kids & Co.	nach Elternzeit	30,6 Monate	57 %	75 %	14.400 €	10.300 €
	durch TZ in EZ	12,6 Monate	43 %	25 %	4.800 €	
Mit Kids & Co.	nach Elternzeit	19,3 Monate	9 %	65 %	12.480 €	5.500 €
	durch TZ in EZ	10,5 Monate	91 %	25 %	4.800 €	
				Durchschnittliche Einsparung je Fall:		4.800 €

Quelle: Evaluationsstudie Modellprojekt Kids&CO

© pme Familienservice GmbH

Familienfreundliche Personalpolitik zahlt sich aus!

Kosten-Nutzen-Analyse

Kapazitätseffekt	263.000 €
Wiedereingliederungseffekt	144.000 €
Fehlzeiteneffekt	124.000 €
Recruitingeffekt	171.000 €
Gesamtnutzen	**702.000 €**
Gesamtkosten = Finanzierungsbeitrag Commerzbank für 70 Krippenplätze à 680 €/Monat (Belegung im Platz-Sharing: ca. 90 Kinder)	571.000 €
Vorteilhaftigkeit	131.000 €

Quelle: Evaluationsstudie Modellprojekt Kids& CO

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Eine Antwort im War for Talents

EAP-Angebote sind bei der Rekrutierung wichtiger als jemals zuvor und steigen jährlich in der Bewertung und Auswahl unserer Hochschulabgänger, d.h. ein Stellenangebot ist nicht nur interessant, wenn die Bezahlung gut ist.

Die „weichen Faktoren“ werden mehr und mehr in die Überlegungen einbezogen, wenn ein Stellenangebot vom Bewerber geprüft wird.

© pme Familienservice GmbH

PME ASSISTANCE

Zusammenfassend:

- **EAP? Was ist das?**

- Wie wirkt es? ROI?

- Kann ein Unternehmen es sich leisten, es nicht anzubieten?

- Wie kann ich es implementieren?

pme Familien Service

PME ASSISTANCE

Und jetzt das Wichtigste:

Ihre Fragen und Anregungen

pme Familien Service

- **Die Folien des Vortrags inkl. der darin enthalten Rechenbeispiele können im Nachgang direkt bei**

  alexa.ahmad@familienservice.de angefordert werden

© pme Familienservice GmbH