



Hamburg

Behörde für Gesundheit
und Verbraucherschutz



Evaluation des Modellversuchs: Anlaufstelle „Perspektive Arbeit & Gesundheit“ (PAG)

Abschlussbericht

Ann-Christin Kordsmeyer, Swantje Robelski, Stefanie Mache, Volker Harth

Zentralinstitut für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin

Hamburg, im April 2019

Impressum

Abschlussbericht:	Evaluation des Modellversuchs: Anlaufstelle „Perspektive Arbeit & Gesundheit“ (PAG) Erprobung eines niedrigschwelligen Beratungsangebotes in Hamburg für Beschäftigte und Betriebe
Herausgeber:	Zentralinstitut für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin Seewartenstraße 10, 20459 Hamburg Telefon: 040/428 37 4301 Telefax: 040/427 31 3393
Ansprechpersonen:	Ann-Christin Kordsmeyer, M.A. E-Mail: ann-christin.kordsmeyer@bgv.hamburg.de Swantje Robelski, M.Sc. E-Mail: swantje.robelski@bgv.hamburg.de Priv.-Doz. Dr. Dr. Dipl.-Psych. Stefanie Mache E-Mail: stefanie.mache@bgv.hamburg.de Prof. Dr. Volker Harth, M.P.H. E-Mail: volker.harth@bgv.hamburg.de
Stand:	15. April 2019
Druck:	Eigendruck

Anmerkung zur Verteilung:

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Senats der Freien und Hansestadt Hamburg herausgegeben. Teile der Evaluation sind zur Veröffentlichung für das Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie vorgesehen. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerberinnen und Wahlwerbern oder Wahlhelferinnen und Wahlhelfern zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Bürgerschafts-, Bundestags- und Europawahlen sowie die Wahl zur Bezirksversammlung. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Die genannten Beschränkungen gelten unabhängig davon, wann, auf welchem Wege und in welcher Anzahl diese Druckschrift dem Empfänger oder der Empfängerin zugegangen ist. Den Parteien ist es jedoch gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.

Inhalt

Zusammenfassung	4
Einleitung	6
Evaluation	8
Zielsetzung und Grundzüge	8
Methodisches Vorgehen	8
Ergebnisse	11
Beschreibung der Zielgruppe.....	11
Anlass der Beratung.....	15
Umfang der Beratung	18
Zugangswege.....	21
Lotsenfunktion.....	22
Kooperationsaktivitäten	23
Nutzen und Wirkung.....	24
Diskussion und Handlungsfelder	29
Ausblick.....	33

Zusammenfassung

Die „Perspektive Arbeit & Gesundheit“ (PAG) besteht seit Januar 2016 und ist ein kostenloses und niedrighschwelliges Beratungsangebot in Hamburg. Ziel der Erstanlaufstelle ist es, die psychische Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit von Hamburger Arbeitnehmer/-innen zu erhalten und zu fördern. Das Angebot richtet sich sowohl an Beschäftigte in belastenden Arbeitssituationen, als auch an Unternehmensvertreter/-innen, die mit einer gesundheitsgerechten Gestaltung der Arbeitsbedingungen beauftragt sind. Das Modellvorhaben wurde von einer wissenschaftlichen Evaluation begleitet, die darauf abzielt, das Arbeits- und Wirkungsfeld der Anlaufstelle zu analysieren.

Innerhalb des Evaluationszeitraums von Anfang Januar 2016 bis Ende September 2018 wurde die Durchführung einer Zwischenevaluation im Mai 2017 ermöglicht. In der Evaluation wurden sowohl quantitative als auch qualitative Untersuchungsmethoden eingesetzt. Neben der Auswertung der Beratungsstatistik wurden eigens entwickelte Fragebögen von ratsuchenden Beschäftigten (n = 55) und betrieblichen Akteuren (n = 20) ausgefüllt und im Anschluss analysiert. Zusätzlich wurden qualitative Interviews mit Kooperationspartner/-innen und Unternehmensvertreter/-innen geführt.

Insgesamt wurden in dem betrachteten Zeitraum 464 Beschäftigte und 170 Unternehmen durch die PAG beraten. Der hohe Bedarf nach einer niedrighschwelligten und kostenfreien Beratung spiegelte sich in insgesamt 1.863 Beratungskontakten wieder, wovon 1.314 Interaktionen auf ratsuchende Beschäftigte und 549 Kontakte auf Unternehmensvertreter/-innen entfielen. Ca. 48 % der Beschäftigten und 33 % der Unternehmen wurden einmalig beraten, was der Zielsetzung einer orientierenden Erstberatung entspricht. Im Sinne der angestrebten Lotsenfunktion wurden Beschäftigte häufig an Akteure im Gesundheitswesen verwiesen; Unternehmensvertreter/-innen insbesondere an Beratungs- und Coaching-Angebote. Überwiegend war jedoch für beide Zielgruppen keine Weitervermittlung nötig oder möglich, was darauf hindeutet, dass ein Großteil der Anliegen bereits in der Erstberatung durch die PAG geklärt werden konnte oder keine andere Anlaufstelle zur Verfügung stand. Für ratsuchende Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen zeigten sich unterschiedliche Beratungsbedarfe: Beide Zielgruppen suchten häufig Informationen zum Thema der Beschäftigungsfähigkeit. Für Beschäftigte umfasste diese Thematik häufig die eigene (zukünftige) Beschäftigungsfähigkeit bzw. gesundheitliche Belastungssituation, während Unternehmensvertreter/-innen im Kontext der Beschäftigungsfähigkeit eine Fachkräftesicherung anstrebten bzw. hohe Fluktuationen oder häufige Ausfälle beobachteten.

Weiterhin war für Beschäftigte das Thema der „sozialen Beziehungen“ von besonderer Relevanz (z. B. in Bezug auf Konflikte mit Kolleg/-innen oder Führungskräften). Unternehmensvertreter/-innen wünschten sich am häufigsten Informationen zu der Gefährdungsbeurteilung.

Die Evaluation zeigt, dass ratsuchende Beschäftigte vor allem über das Gesundheitswesen (z. B. über Ärztinnen und Ärzte oder Kliniken) oder innerbetriebliche Kontakte den Zugang zur PAG fanden. Betrieblichen Akteuren war die PAG überwiegend bereits bekannt (z. B. durch Veranstaltungen) oder sie wurden über die Medien und Mitarbeitervertretungen auf die Beratungsstelle aufmerksam.

Der Nutzen, der mit der Beratung bei der PAG wahrgenommen wurde, wurde sowohl von ratsuchenden Beschäftigten als auch von Unternehmensvertreter/-innen unmittelbar nach der Beratung als hoch bewertet (7,75 und 7,8 auf einer Skala von 1 bis 10). Weitere Indikatoren deuten ebenfalls darauf hin, dass ratsuchende Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen einen Nutzen mit der Beratung der PAG verbanden.

Einleitung

Die Anlaufstelle „Perspektive Arbeit & Gesundheit“ (PAG) ist eine gemeinsame Initiative der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, in Zusammenarbeit mit der ArbeitsschutzPartnerschaft Hamburg¹ und dem Aktionsbündnis für Bildung und Beschäftigung Hamburg – Hamburger Fachkräftenetzwerk. Darüber hinaus ist die Agentur für Arbeit Hamburg von Beginn an Kooperationspartner der Anlaufstelle. Die Agentur bietet für Ratsuchende einen kurzfristigen Zugang zu Beratung und Vermittlung. Nachdem dieses Angebot zunächst nur für Pflegeberufe vorgesehen war, gilt es seit Juni 2018 auch für Beschäftigte in den Bereichen Handel, Hotellerie und Gastronomie sowie Verkehr und Lagerei.

Die Freie und Hansestadt Hamburg verfolgt mit der sogenannten Fachkräftestrategie² das Ziel, die Beteiligung von Menschen am Erwerbsleben insgesamt zu steigern und ein vorzeitiges Ausscheiden vor dem regulären Rentenalter zu verhindern. Gesundheit ist eine wesentliche Grundvoraussetzung für ein Arbeiten bis zum Rentenalter. Durch die Zunahme psychischer Belastung in der Arbeitswelt gewinnen der Erhalt und die Förderung der Gesundheit von Beschäftigten eine besondere Bedeutung. Darüber hinaus spielen eine altersgerechte Unternehmenskultur sowie der Erhalt und die Weiterentwicklung von Kompetenzen der Beschäftigten eine wichtige Rolle. Auch die bedarfsgerechte und rechtzeitige Entwicklung von Tätigkeits- oder Berufswegekorridentoren kann dazu beitragen, die Beschäftigungsfähigkeit zu sichern³.

Ziel des dreijährigen Modellvorhabens ist es, die physische und insbesondere die psychische Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit von Hamburger Beschäftigten zu erhalten und zu fördern. Ebenfalls sollen betriebliche Akteure zum systematischen Arbeitsschutz beraten werden, vor allem zu einer angemessenen Beurteilung der Arbeitsbedingungen (Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz), die sowohl physische als auch psychische Belastungsfaktoren berücksichtigt.

Die demografische Entwicklung und der Bedarf an Fachkräften machen zudem den Erhalt und die Förderung der Beschäftigungsfähigkeit von Mitarbeiter/-innen zu einem wichtigen Thema in Unternehmen. Das präventive Beratungsangebot zur individuellen und betrieblichen Situation soll einen wesentlichen Beitrag zum Erhalt und zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit und psychischen Gesundheit leisten. Neben einer Beratung in Bezug auf die belastende Arbeitssituation der Beschäftigten oder der betrieblichen Gestaltung von Arbeitsbedingungen,

¹ Vgl. Ergebnisse einer Befragung der ArbeitsschutzPartnerschaft Hamburg unter: <http://www.hamburg.de/arbeits-schutzpartnerschaft/4132812/psychische-gesundheit/>

² Vgl. Bürgerschaftsdrucksache 20/8154 sowie www.hamburg.de/fachkraefte

³ Gründe, Ziele, Aufgaben, Leistungen und Qualifikationsanforderungen an die Berater/-innen für den Modellversuch sind in einem Fachkonzept beschrieben: Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz; Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration: Hamburger Fachkonzept. Anlaufstelle „Psychische Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit erhalten und fördern“, März 2015 sowie in der Öffentlichen Bekanntgabe für eine Zuwendungsförderung für die Einrichtung einer Anlaufstelle „Psychische Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit erhalten und fördern“ (ÖB 004/2015/AI421).

übt die Anlaufstelle vor allem eine Lotsenfunktion aus, indem sie Ratsuchende an weitere Unterstützungs- und Beratungsangebote weiterleitet. Vor diesem Hintergrund bietet die Anlaufstelle PAG seit ihrer Eröffnung am 14. Januar 2016 ein offenes, unabhängiges, lösungsorientiertes, vertrauliches, niederschwelliges und kostenloses Beratungsangebot für Beschäftigte und betriebliche Akteure als bundesweit bisher einzige derartige Einrichtung in Hamburg.

Evaluation

Das Modellvorhaben wurde im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration durch das Zentralinstitut für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin (ZfAM) wissenschaftlich begleitet. Dazu wurde durch das ZfAM ein umfassendes Evaluationskonzept für die Anlaufstelle „Perspektive Arbeit & Gesundheit“ ausgearbeitet.⁴

Zielsetzung und Grundzüge

Die begleitende Evaluation zielt darauf ab, das Arbeits- und Wirkungsfeld der Anlaufstelle zu analysieren. Auf Basis der gewonnenen Ergebnisse, sollen Erkenntnisse über das Handlungs- und Wirkungsspektrum gewonnen werden, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherzustellen und Optimierungspotenziale nutzbar zu machen. Im Zuge der Evaluation kam ein breites Fragespektrum zum Einsatz: Zum einen wurden Beratungsanlässe und -umfänge zusammen mit der Umsetzung der angestrebten Lotsenfunktion untersucht. Methodisch werden diese Kriterien einer Prozessevaluation zugeordnet (Erstellung von Zwischenergebnissen, um laufende Interventionen zu optimieren). Zum anderen wurden Indikatoren für Nutzen und Wirkung unmittelbar nach der Beratung erfasst, um in diesem Sinne eine Ergebnisevaluation sicher zu stellen. Um die langfristigen Wirkungen der Beratung zu erfassen, müsste die PAG dauerhaft Kontakt zu den Beratenen halten, was dem Charakter des Angebots als orientierende Erst- und Verweisberatung widerspricht. Die Evaluation lieferte eine wichtige Grundlage für die Frage der Weiterführung der Anlaufstelle über den Modellzeitraum hinaus. Sie soll in geringerem Umfang auch künftig begleitend erfolgen, um zu überprüfen, inwiefern das Angebot dem Bedarf entspricht.

Methodisches Vorgehen

In der begleitenden wissenschaftlichen Evaluation wurden sowohl quantitative als auch qualitative Untersuchungsmethoden auf unterschiedlichen Ebenen eingesetzt. Dadurch kann eine umfassende Analyse des Evaluationsgegenstands sichergestellt werden. Neben der anonymisierten Auswertung der Beratungsstatistik, welche als Tätigkeitsdokumentation der PAG vorliegt und seit Januar 2016 gepflegt wurde, wurden eigens entwickelte Fragebögen von ratsuchenden Beschäftigten und seit Ende 2017 in angepasster Form auch von betrieblichen Akteuren beantwortet. Zusätzlich wurden qualitative Interviews mit Kooperationspartner/-innen und betrieblichen Funktionsträger/-innen geführt, da die Vernetzung und Kooperation mit anderen Institutionen und Einrichtungen ein elementarer Bestandteil der Arbeit der Anlaufstelle ist. Innerhalb des Evaluationszeitraums von Anfang Januar 2016 bis Ende September 2018

⁴ Konzept zur Evaluation des Modellversuches: Anlaufstelle „Perspektive Arbeit und Gesundheit (PAG)“ – Erprobung eines niedrigschwelligen Beratungsangebotes in Hamburg für Beschäftigte und betriebliche Funktionsträger, Mai 2016.

wurde die Durchführung einer Zwischenevaluation im Mai 2017 ermöglicht. Abbildung 1 fasst die verschiedenen Ebenen der methodischen Herangehensweise zusammen. Nach einem Workshop mit den Beschäftigten der PAG wurde im Rahmen der Dokumentenanalyse die Beratungsstatistik ausgewertet. Die Analyse des Nutzens und der Wirkung stützt sich neben den Ergebnissen aus den durchgeführten Interviews auch auf die Ergebnisse der Fragebogenauswertung.



Abbildung 1 Überblick über das methodische Vorgehen der Evaluation

Abbildung 2 beschreibt die Zusammensetzung der Evaluation der Beratungsstelle. Aus der Beratungsstatistik, der ersten Datenquelle der Evaluation, geht hervor, dass 464 Beschäftigte, 170 Unternehmen und 135 Kooperationspartner/-innen die PAG kontaktierten bzw. mit ihr zusammenarbeiteten. Zusätzlich wurden ein Jahr nach der Eröffnung der Anlaufstelle Fragebögen für ratsuchende Beschäftigte eingesetzt, um zusätzliche Erkenntnisse hinsichtlich der Zugangswege, Beratungsanlässe, Ausführung der Lotsenfunktion sowie Nutzen und Wirkung der Anlaufstelle zu gewinnen. Ende des Jahres 2017 wurde dieser Fragebogen in adaptierter Form auch an ratsuchende betriebliche Akteure ausgehändigt. Insgesamt wurden 55 Fragebögen von ratsuchenden Beschäftigten und 20 Fragebögen von ratsuchenden Unternehmensvertreter/-innen ausgewertet. Zusätzlich wurden qualitative Interviews mit Kooperationspartner/-innen (n = 6) und betrieblichen Akteuren (n = 5) geführt, um detailliertere Erkenntnisse zu gewinnen und das Konzept der PAG aus jeweiliger Sicht zu analysieren. Die Ergebnisse aller drei Datenquellen - Beratungsstatistik, Fragebögen an beide Zielgruppen und qualitative Interviews (in Abbildung 2 mit grauen Pfeilen dargestellt) - werden im folgenden Bericht dargestellt.

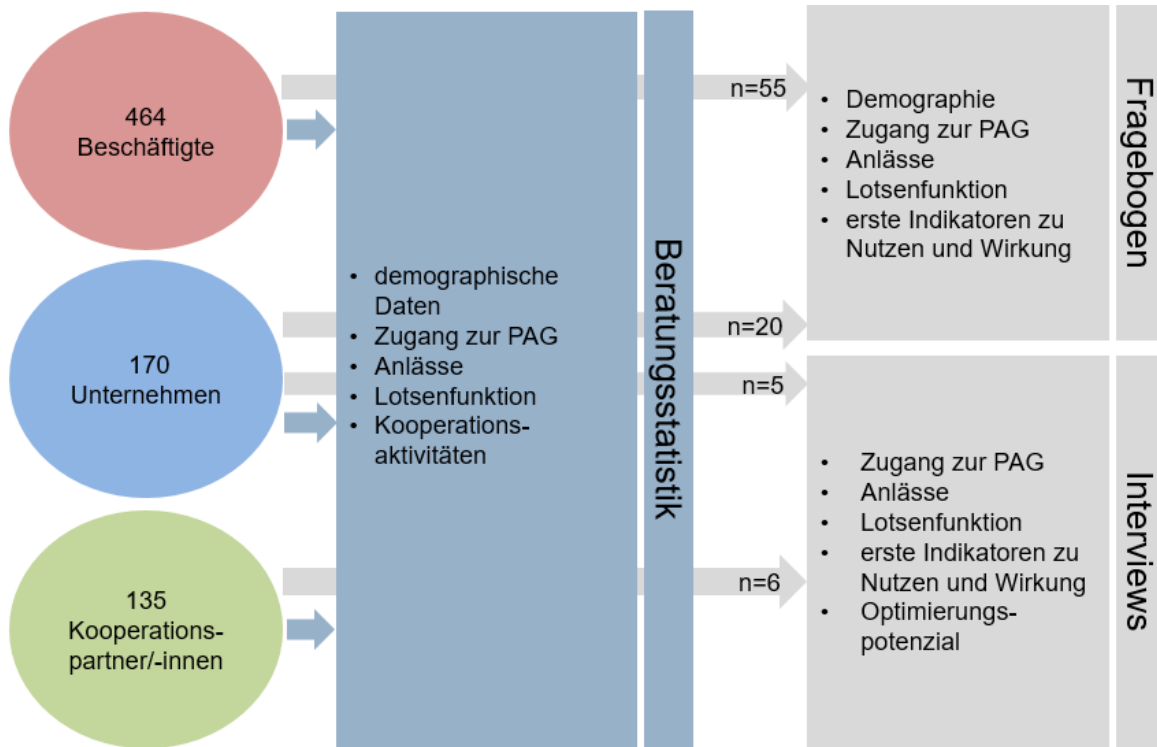


Abbildung 2 Überblick über die verwendeten Datenquellen

Ergebnisse

Im nachfolgenden werden die Ergebnisse zur Beschreibung der Zielgruppe, des Anlasses und Umfangs der Beratung, der Zugangswege, der Ausführung der Lotsenfunktion sowie Nutzen und Wirkung der Anlaufstelle aufgeführt. Es wurden dazu die Datenquellen der Beratungsstatistik, der Fragebögen an Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen und die Ergebnisse der qualitativen Interviews mit Kooperationspartner/-innen bzw. Unternehmen genutzt. Informationen zu ratsuchenden Beschäftigten sind jeweils rot hinterlegt, betriebliche Akteure sind blau versehen und Ergebnisse im Rahmen von Kooperationen werden grün dargestellt.

Beschreibung der Zielgruppe

Auf Basis der Beratungsstatistik können zahlreiche Erkenntnisse über die Zielgruppe der ratsuchenden Beschäftigten gewonnen werden. Der Großteil der ratsuchenden Beschäftigten war weiblich (71,7 %) (Abbildung 3).

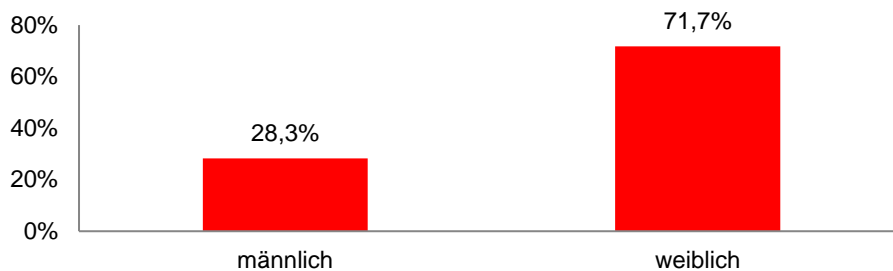


Abbildung 3 Geschlechterverteilung der ratsuchenden Beschäftigten (Beratungsstatistik) n = 463, 1 fehlend

Die Altersverteilung der ratsuchenden Beschäftigten (Abbildung 4) verdeutlicht, dass etwa 34 % der Ratsuchenden zwischen 41 und 50 Jahren alt waren. Auch die Altersgruppen zwischen 31 und 40 Jahren und 51 und 60 Jahren waren häufig vertreten (28,7 % und 27 %). Die Altersgruppen der „Jüngeren“ (21 bis 30 Jahre) und der 61- bis 70-Jährigen Beschäftigten suchten die PAG eher selten auf (Abbildung 4).

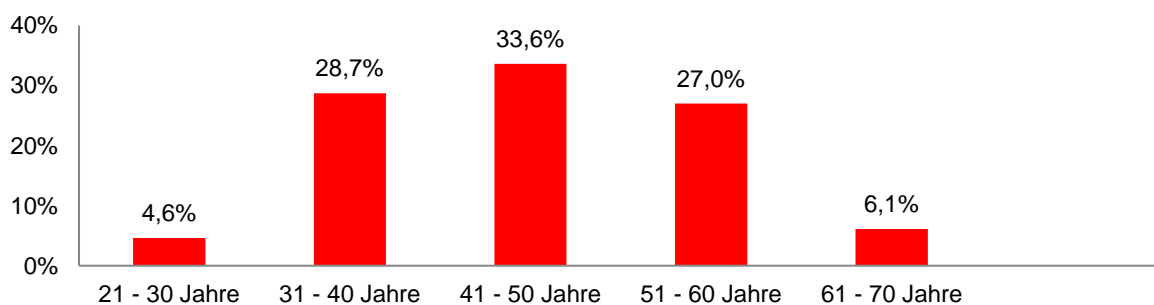


Abbildung 4 Altersverteilung der ratsuchenden Beschäftigten (Beratungsstatistik) n = 411, 53 fehlend

Abbildung 5 verdeutlicht den höchsten schulischen Abschluss ratsuchender Beschäftigter auf Basis der Fragebogenerhebung. Ca. 44 % der Beschäftigten machten Abitur. Jeweils ca. ein Viertel der Beschäftigten schloss entweder mit einer Fachhochschulreife oder mittlerer Reife ab.

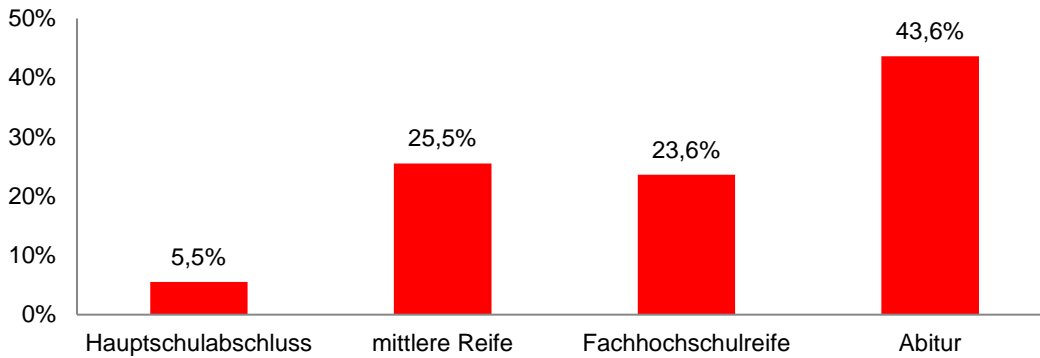


Abbildung 5 Höchster Schulabschluss der ratsuchenden Beschäftigten (Fragebogen) n = 54, 1 fehlend

Weiterhin wurde auch der höchste Bildungsabschluss im Rahmen der Fragebogenerhebung erfasst. Die meisten ratsuchenden Beschäftigten schlossen eine Ausbildung oder einen Hochschulabschluss ab (41,8 % und 38,2 %). Jeweils 3,6 % der Ratsuchenden erlangte einen Techniker- oder Meisterabschluss (Abbildung 6).

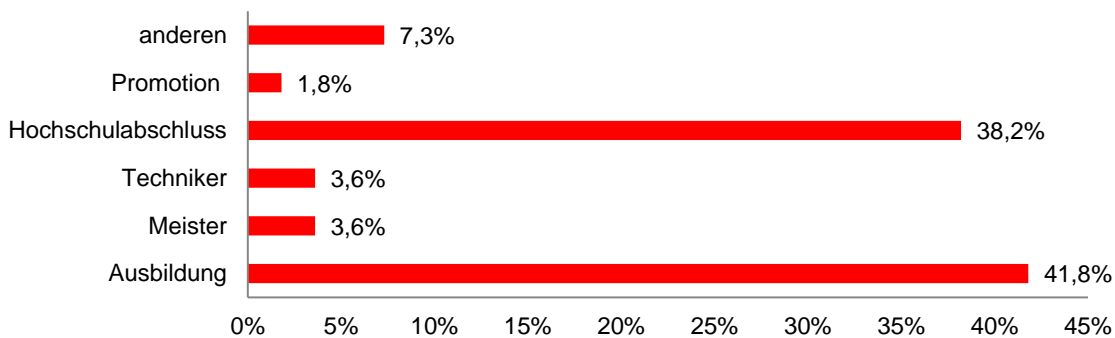


Abbildung 6 Höchster Bildungsabschluss der ratsuchenden Beschäftigten (Fragebogen) n = 53, 2 fehlend

Weiterhin wurde auch für ratsuchende Unternehmen der höchste Schulabschluss im Rahmen der Fragebogenerhebung erfasst (Abbildung 7). 60 % der ratsuchenden Unternehmensvertreter/-innen erlangten das Abitur.

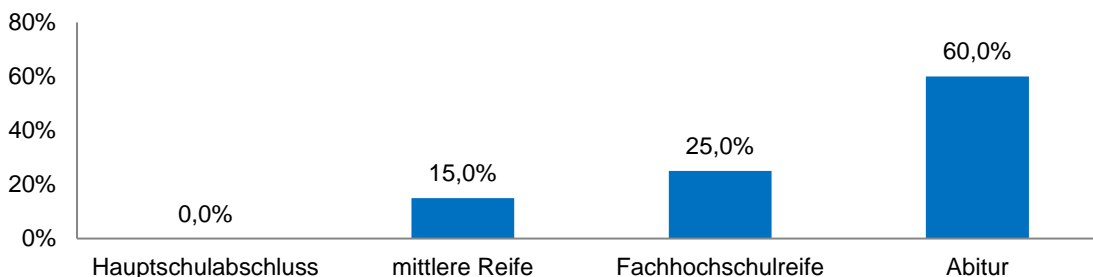


Abbildung 7 Höchster Schulabschluss der ratsuchenden Unternehmen (Fragebogen) n = 20, 0 fehlend

Abbildung 8 zeigt den höchsten Bildungsabschluss ratsuchender Unternehmensvertreter/-innen. 65 % verfügten über einen Hochschulabschluss und weitere 25 % über eine Ausbildung. 5 % der ratsuchenden Unternehmen absolvierten einen Meisterabschluss.

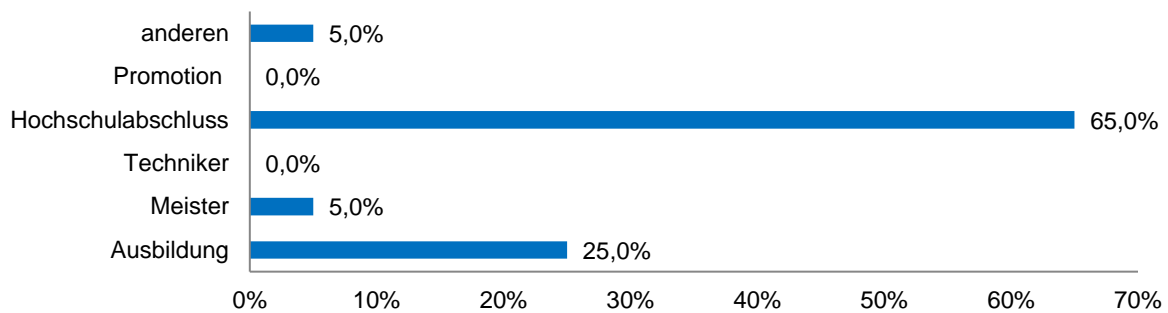


Abbildung 8 Höchster Bildungsabschluss der ratsuchenden Unternehmen (Fragebogen) n = 20, 0 fehlend

Weiterhin zeigt die Beratungsstatistik, dass zwischen Januar 2016 und September 2018 48 % der Unternehmensvertreter/-innen aus Großunternehmen mit mehr als 250 Beschäftigten entstammten. Ca. 35 % der betrieblichen Akteure waren in mittleren Unternehmen mit 50 bis 249 Mitarbeiter/-innen beschäftigt. 17 % der Unternehmensvertreter/-innen suchten die PAG aus Kleinst- und Kleinunternehmen (bis 49 Mitarbeiter/-innen) auf (Abbildung 9). Zusammengefasst beläuft sich der Anteil der Unternehmensvertreter/-innen aus KMU (kleine und mittlere Unternehmen) auf 52 %. Insgesamt machten 68 ratsuchende betriebliche Akteure keine Angaben zur Unternehmensgröße.

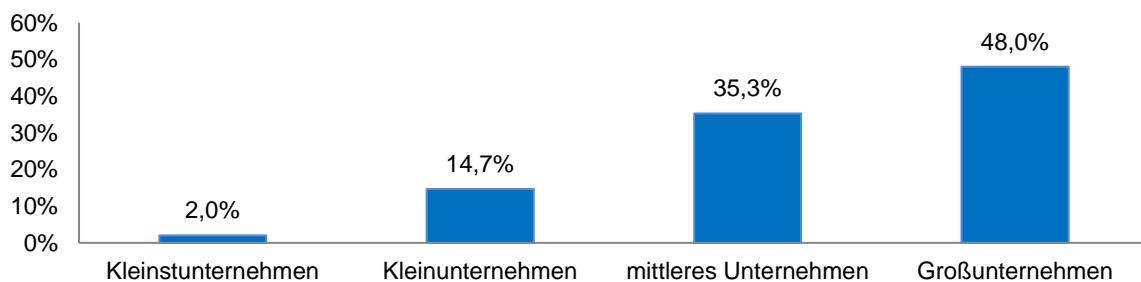


Abbildung 9 Unternehmensgrößen der ratsuchenden Unternehmen (Beratungsstatistik) n = 102, 68 fehlend

Werden die innerbetrieblichen Funktionen der ratsuchenden betrieblichen Akteure betrachtet, wird deutlich, dass ca. 30 % der Arbeitnehmervertretung entstammten, wie z. B. dem Betriebs- und Personalrat. Am zweithäufigsten suchten Geschäftsleitungen oder Führungskräfte die PAG auf (22 %). Selten wurde das Beratungsangebot z. B. von Gleichstellungsbeauftragten oder Vertreter/-innen aus der Arbeitssicherheit wahrgenommen (Abbildung 10).

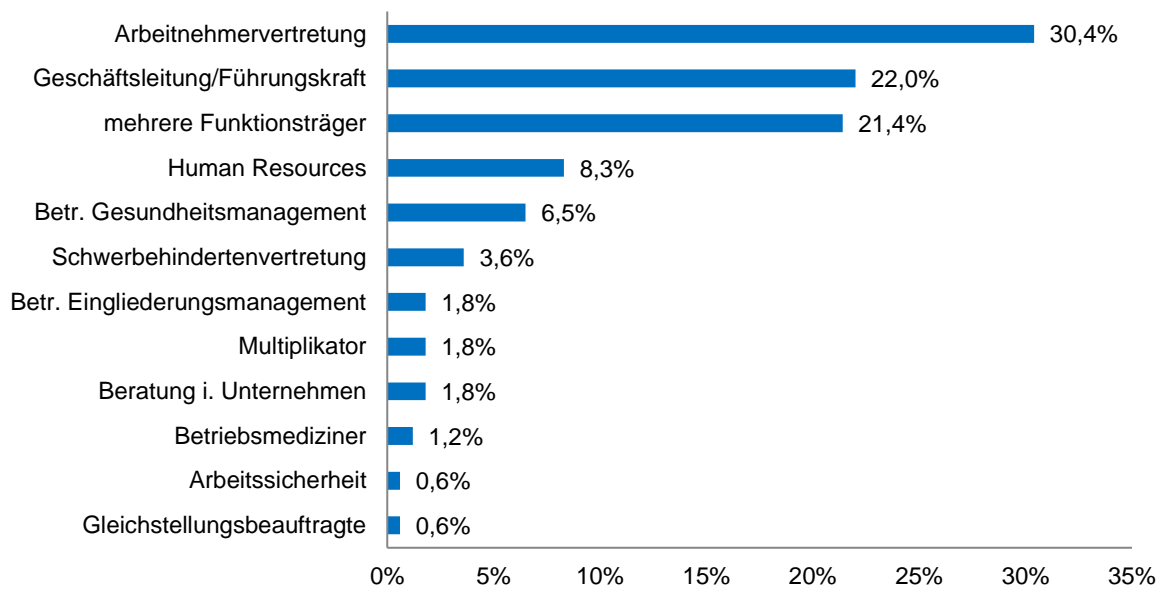


Abbildung 10 Betriebliche Funktion ratsuchender Unternehmen (Beratungsstatistik)

n = 168, 2 fehlend

Abbildung 11 stellt einen Vergleich der Branchen⁵ beider ratsuchender Zielgruppen dar. Es wird jeweils ein hoher Beratungsbedarf von Beschäftigten und Unternehmensvertreter/-innen aus dem „Gesundheits- und Sozialwesen“ deutlich (26,9 % der Beschäftigten und 27,2 % der Unternehmensvertreter/-innen). Während ratsuchende Beschäftigte am zweithäufigsten in dem Bereich „Handel; Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen“ beschäftigt waren (13,2 %), stammten Unternehmensvertreter/-innen am zweithäufigsten aus der Branche „öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung“ (13,6 %). Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen aus den Branchen „Gastgewerbe“, „Grundstücks- und Wohnungswesen“, „Baugewerbe“, „Wasserversorgung und Abwasser-/Abfallentsorgung“ sowie „Land-/Forstwirtschaft und Fischerei“ suchten das Beratungsangebot der PAG in beiden Zielgruppen nicht oder nur sehr selten auf.

⁵ Die Branchenverteilung ist angelehnt an die Klassifikation der Wirtschaftszweige von 2008.

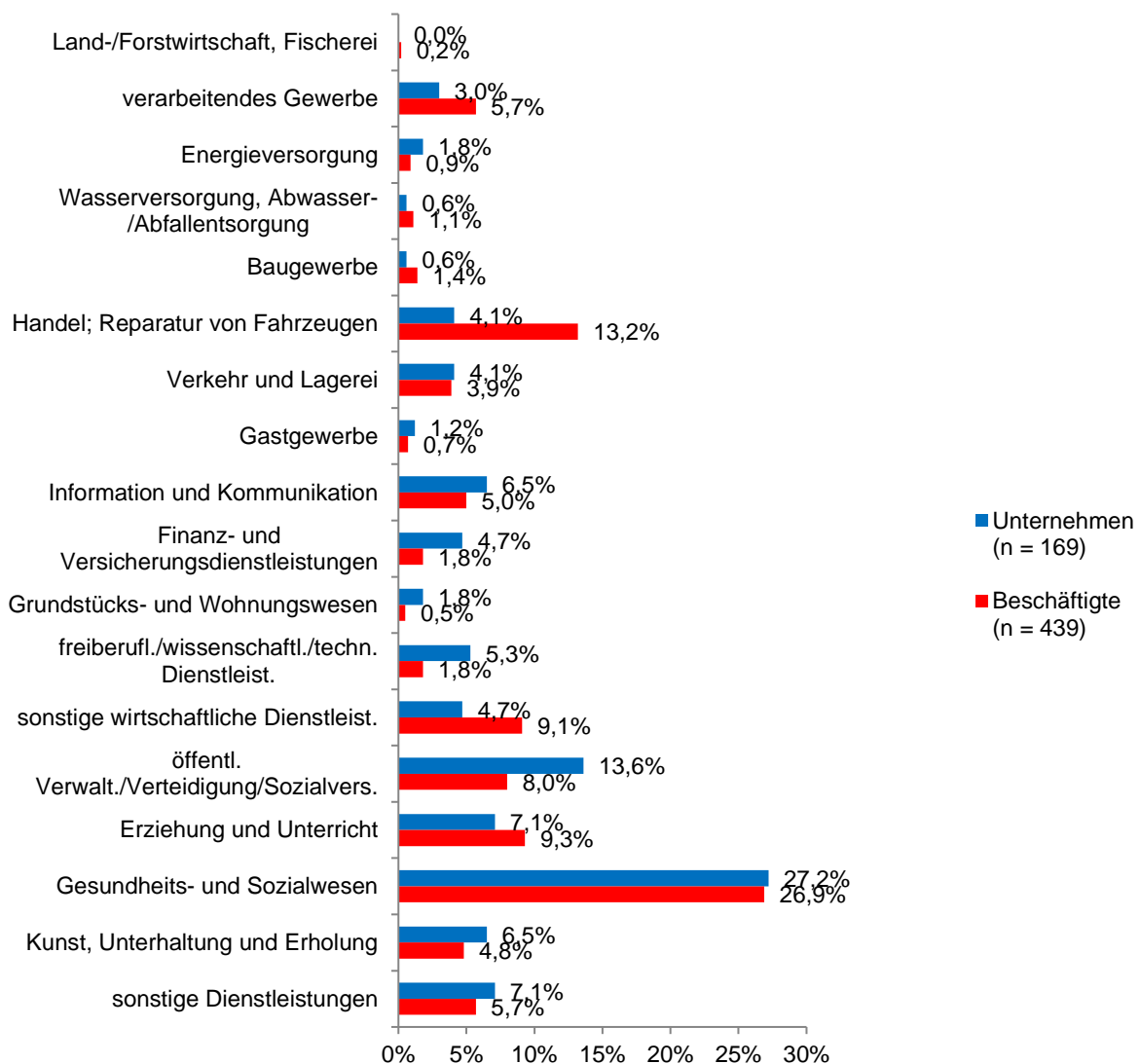


Abbildung 11 Branchenvergleich zwischen ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmen (Beratungsstatistik)

Anlass der Beratung

Die Anlässe der Beratung wurden in der Beratungsstatistik der PAG in zwölf Kategorien, wie beispielsweise „soziale Beziehungen“ oder „Gefährdungsbeurteilung“, eingeteilt. Die Dokumentation und Einteilung des Beratungsanliegens erfolgte durch die Beschäftigten der PAG. Jede Kategorie wurde einzeln in Form einer dichotomen Einteilung erfasst: ja, das Thema wurde angesprochen – nein, über das Thema wurde nicht gesprochen. Daraus resultiert, dass es mehrere Anlässe innerhalb einer Beratungsinteraktion geben kann, beispielsweise wenn neben Konflikten innerhalb der Kollegenschaft auch Beratungsbedarf zum Thema der Arbeitsorganisation besteht. In solchen Fällen wurden beide Kategorien mit „Ja“ in der Auswertung berücksichtigt.

Auf dieser Basis zeigt Abbildung 12 den Vergleich von ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmensvertreter/-innen bezogen auf die einzelnen Beratungsanlässe. Dabei wird deutlich, dass sich die Anlässe der beiden Zielgruppen unterschieden: 68,5 % der Unternehmen war

an Informationen zum Thema der „Gefährdungsbeurteilung“ interessiert. Beide Zielgruppen hatten Beratungsbedarf hinsichtlich der „Beschäftigungsfähigkeit“ (ca. 58 % der Beschäftigten und ca. 42 % der Unternehmensvertreter/-innen). An dieser Stelle ist jedoch hervorzuheben, dass Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen jeweils etwas anderes mit dem Beratungsanlass „Beschäftigungsfähigkeit“ verbinden. Beschäftigte suchten die PAG häufig aufgrund der eigenen Beschäftigungsfähigkeit bzw. gesundheitlichen Belastungssituation auf, während Unternehmensvertreter/-innen eine Fachkräftesicherung anstrebten oder hohe Fluktuationen bzw. häufige Ausfälle beobachteten. Darüber hinaus hatten ca. 54 % der Beschäftigten Beratungsbedarf zum Thema der „sozialen Beziehungen“, welches z. B. Konflikte mit Kolleg/-innen oder Führungskräften umfasste. (Für ratsuchende Unternehmen wurden im Rahmen dieser Kategorie Anliegen bzgl. des Betriebsklimas, Umgangsformen oder Teamkonflikte verzeichnet).

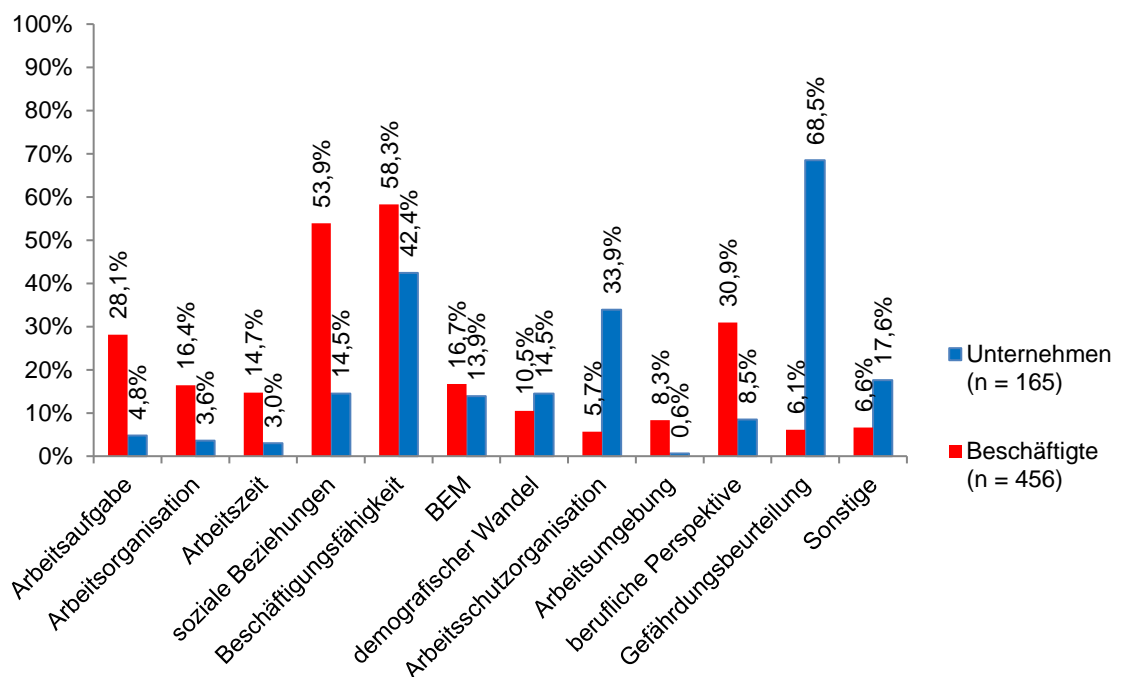


Abbildung 12 Anlass der Beratung, Vergleich zwischen ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmen (Beratungsstatistik)

Zusätzlich wurden die Beratungsanlässe der Beschäftigten und der Unternehmen in quantitativen Fragebögen mit möglichen Freitextangaben erhoben. Auch hier wurde jede Kategorie einzeln in Form einer dichotomen Einteilung erfasst (Ja, das Thema wurde angesprochen – nein, über das Thema wurde nicht gesprochen).

78,2 % der ratsuchenden Beschäftigten gaben an, sich in einer gesundheitlich belastenden Arbeitssituation zu befinden. Weiterhin spielten in der Beratung aber auch häufige bzw. längere Erkrankungen, Konflikte am Arbeitsplatz oder eine ungerechte/herabwürdigende Be-

handlung eine Rolle (Abbildung 13). Andere Beratungsanlässe umfassten z. B. das Engagement für betriebliche Gesundheitsförderung oder die Suche nach möglichen Reha-Maßnahmen (Freitextangaben).

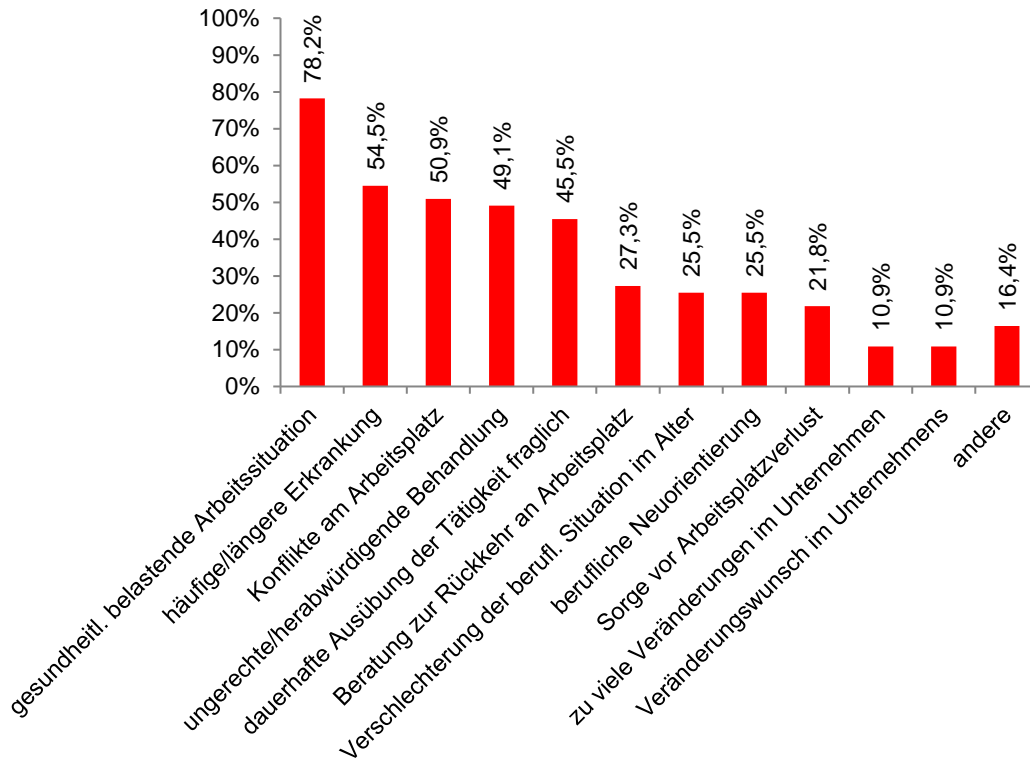


Abbildung 13 Anlass der Beratung ratsuchender Beschäftigter (Fragebogen)

n = 55, 0 fehlend

Auch für ratsuchende Arbeitsschutzverantwortliche aus Unternehmen wurde ein adaptierter Fragebogen Ende 2017 ausgegeben. Auf Basis der Angaben von 20 Teilnehmer/-innen wird bzgl. der Beratungsanlässe deutlich, dass - analog zur Beratungsstatistik - auch hier am häufigsten Informationen zur Gefährdungsbeurteilung erwünscht waren. Weiterhin bestand jeweils für 50 % Beratungsbedarf zum Thema des betrieblichen Gesundheitsmanagements und zu einem verbesserten Verständnis der eigenen betrieblichen Funktion (Abbildung 14). Freitextangaben bzgl. anderer Beratungsanlässe adressierten u. a. Spannungen oder Konflikte innerhalb des Teams, Unterstützung bei der Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat zum Thema des betrieblichen Gesundheitsschutzes oder die Vermittlung einer Beratungsfirma.

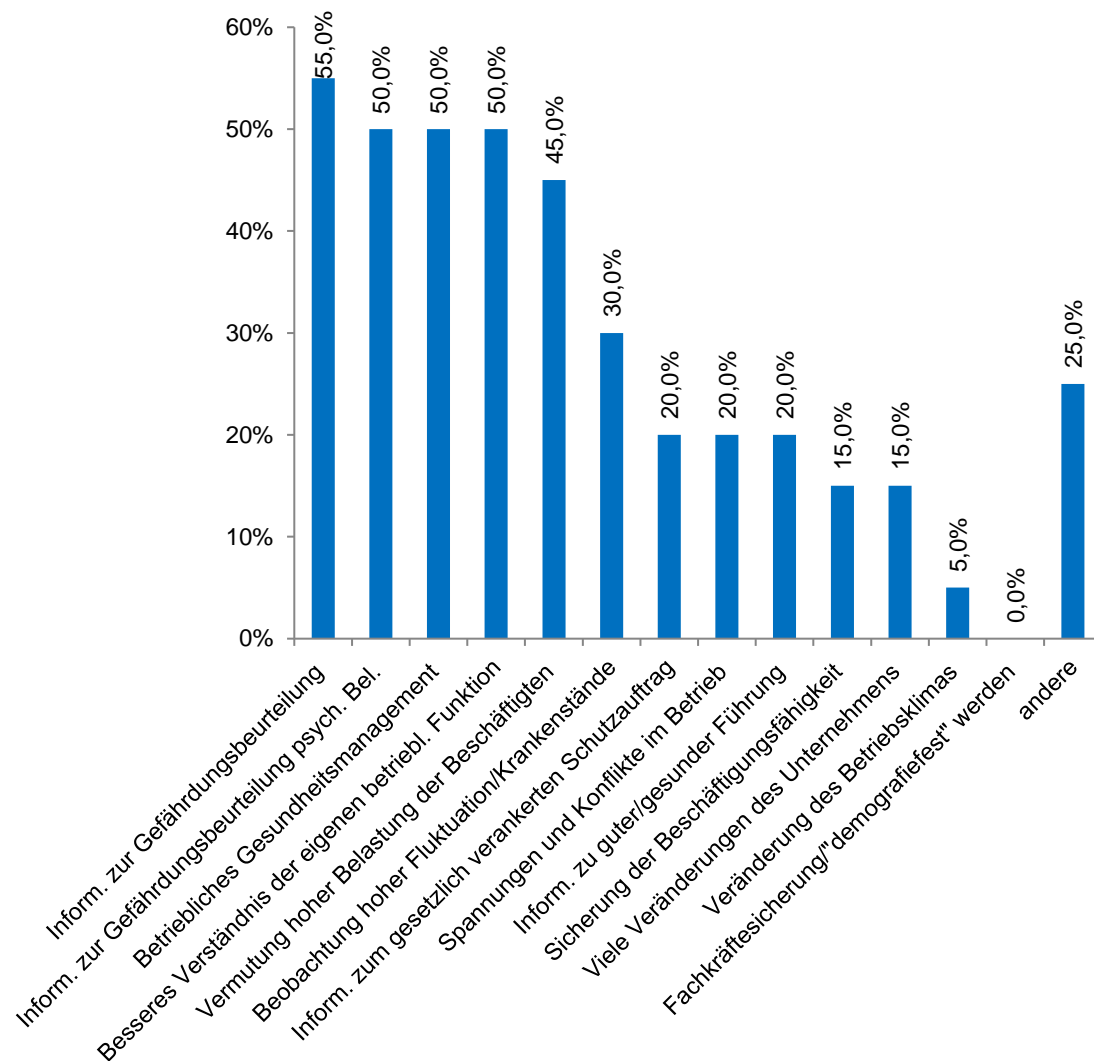


Abbildung 14 Anlass der Beratung ratsuchender Unternehmen (Fragebogen)

n = 20, 0 fehlend

Umfang der Beratung

Mithilfe der Beratungsstatistik kann zusätzlich der Umfang der Beratung der PAG abgebildet werden, welcher in Tabelle 1 dargestellt wird. Der Kontakt kann dabei sowohl telefonisch, als auch schriftlich oder durch eine persönliche Beratung erfolgen. Insgesamt wurden im Zeitraum zwischen Januar 2016 und September 2018 1.863 Beratungskontakte mit ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmensvertreter/-innen dokumentiert (Stand Mai 2017: 820 Beratungskontakte). Darauf entfielen 1.314 Interaktionen auf ratsuchende Beschäftigte mit einem Durchschnitt von 2,8 Kontakten pro Ratsuchendem. Betriebliche Akteure kontaktierten die PAG 549-mal, was einem Durchschnitt von 3,25 Beratungskontakten pro Ratsuchendem entspricht. Die Spanne erstreckte sich von einem bis zu 33 Kontakten pro Beschäftigtem und von einem bis zu 35 Kontakten pro betrieblichem Akteur (telefonische und schriftliche Kontakte jeweils inbegriffen). Die Auswertung zeigt, dass die Beratung - wie aufgrund des Erstberatungscharakters vorgesehen - nur in wenigen besonderen Fällen mehr als fünf Kontakte umfasste. Weiterhin wurde in der Beratungsstatistik auch die Reichweite dokumentiert, welche beschreibt, wie viele

Personen zusätzlich in den Beratungsprozess mit eingebunden wurden. Es handelte sich hierbei um einzelne Personen wie etwa Personalverantwortliche, betriebliche Beauftragte und Expert/-innen oder um ganze Arbeitsgruppen/Gremien sowie Informationsveranstaltungen für Beschäftigtengruppen bzw. ganze Belegschaften zum Thema der psychischen Belastungen, Gesundheit, Beschäftigungsfähigkeit oder beruflichen Perspektiven. Es zeigt sich, dass für die Belange von ratsuchenden Unternehmen zusätzlich durchschnittlich ca. 12 Personen einbezogen wurden. Auch die Dauer der Beratung (persönlich, telefonisch oder schriftlich) wurde in der Beratungsstatistik ausgewertet. Im Durchschnitt wurden Beschäftigte 134 Minuten und Unternehmen 161 Minuten beraten.

Tabelle 1 Übersicht über den Umfang der Beratung bei der PAG (Beratungsstatistik)

	Beschäftigte	Unternehmen
Teilnehmer/-innen	464	170
Reichweite ⁶ (zusätzlich eingebundene Personen)	0,51 (min: 0, max: 24)	12,13 (min: 0, max: 250)
Kumulative Beratungsdauer (aus mehreren Terminen, in Minuten)	134 (min: 10, max: 1.305)	161 (min: 10, max: 1.000)
Beratungsthemen (durchschnittlich)	2,57 (min: 1, max: 8)	2,3 (min: 1, max: 7)
Beratungsinteraktionen (durchschnittlich)	2,8 (min: 1, max: 33)	3,25 (min: 1, max: 35)
Beratungsinteraktionen (gesamt)	1.314	549

Abbildung 15 gibt Aufschluss darüber, wie viele Themen in der Beratung von ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmensvertreter/-innen behandelt wurden. 35,8 % der Unternehmensvertreter/-innen behandelten ein Thema in der Beratung. 20,2 % der Beschäftigten suchten die PAG mit einem Beratungsanliegen auf. Jeweils 30,9 % beider Zielgruppen behandelte zwei Themen in der Beratung. Es entfallen durchschnittlich 2,57 Themen auf Beschäftigte und 2,3 Themen auf Unternehmensvertreter/-innen (Tabelle 1).

⁶ Die Reichweite beinhaltet zusätzliche Personen, die in den Beratungsprozess mit eingebunden wurden. Doppelungen der eingebundenen Personen sind nicht auszuschließen.

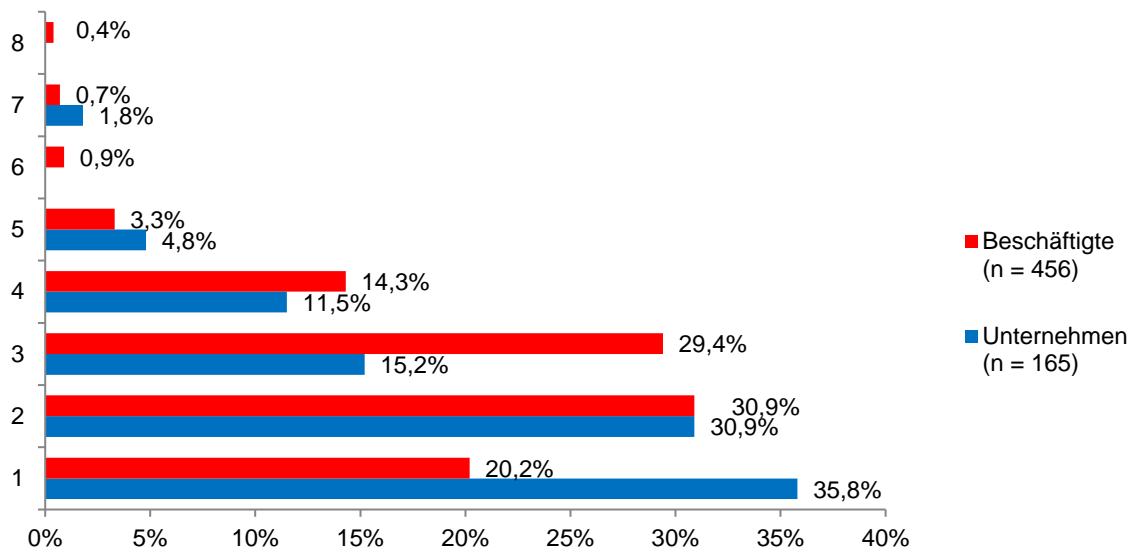


Abbildung 15 Anzahl der Beratungsthemen, Vergleich zwischen ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmen (Beratungsstatistik)

Zusätzlich wird deutlich, dass ca. 47,8 % der ratsuchenden Beschäftigten und 33,5 % der Unternehmensvertreter/-innen die PAG nur einmalig aufsuchen (Abbildung 16). Dieser Anteil deutet darauf hin, dass das Ziel der orientierenden Erstberatung, potentiell in Kombination mit einer Weitervermittlung an andere Stellen, durch die Anlaufstelle erreicht wird. Während ca. einer von fünf Ratsuchenden beider Zielgruppen die PAG zweimalig aufsucht, haben 20 % der Unternehmensvertreter/-innen einen Bedarf von drei Beratungssinteraktionen (im Vergleich zu ca. 10 % der Beschäftigten).

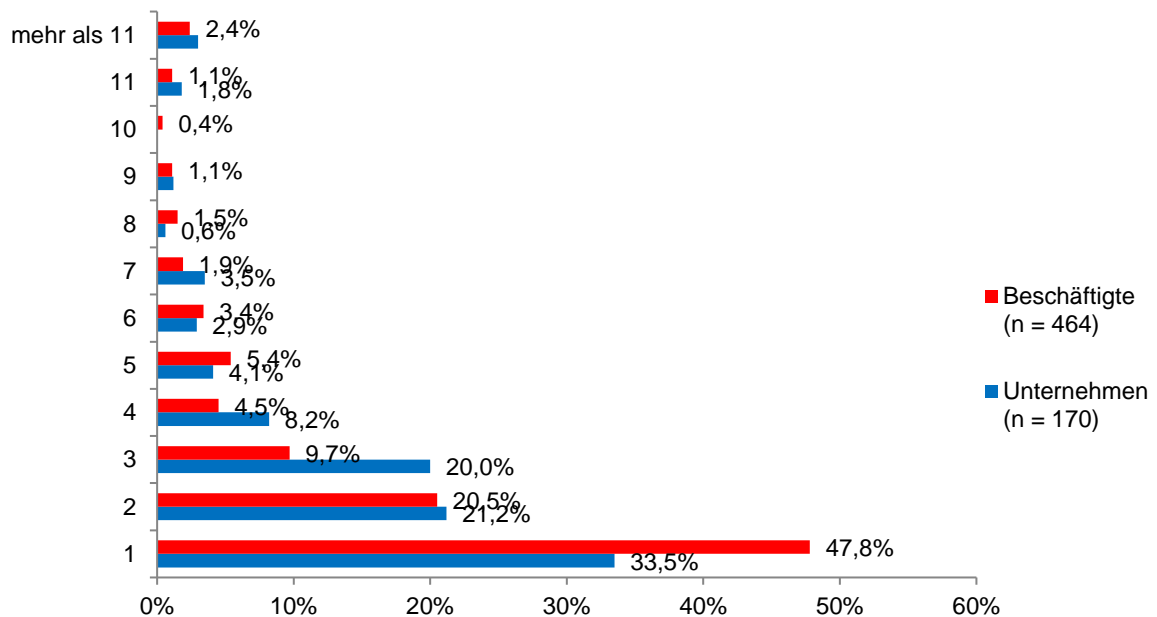


Abbildung 16 Anzahl der Beratungsinteraktionen, Vergleich zwischen ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmen (Beratungsstatistik)

Zugangswege

In der Beratungsstatistik wurden darüber hinaus die Zugangswege der Beschäftigten und Unternehmensvertreter/-innen dokumentiert. Abbildung 17 stellt dar, wie ratsuchende Beschäftigte den Weg zur Anlaufstelle fanden. Dabei wird deutlich, dass ca. 30 % über das Gesundheitswesen (z. B. über Ärztinnen und Ärzte, Kliniken oder Träger von Gesundheitsdienstleistungen) auf die PAG aufmerksam wurden und ca. 22 % über innerbetriebliche Kontakte. Jeweils ca. 11 % wurden entweder durch die Medien aufmerksam oder es bestand bereits persönlicher Kontakt zur PAG (z. B. über Veranstaltungen). 4,3 % fanden den Zugang über Vermittlungseinrichtungen (z. B. die Agentur für Arbeit) oder Bildungsträger (z. B. die Volkshochschule).

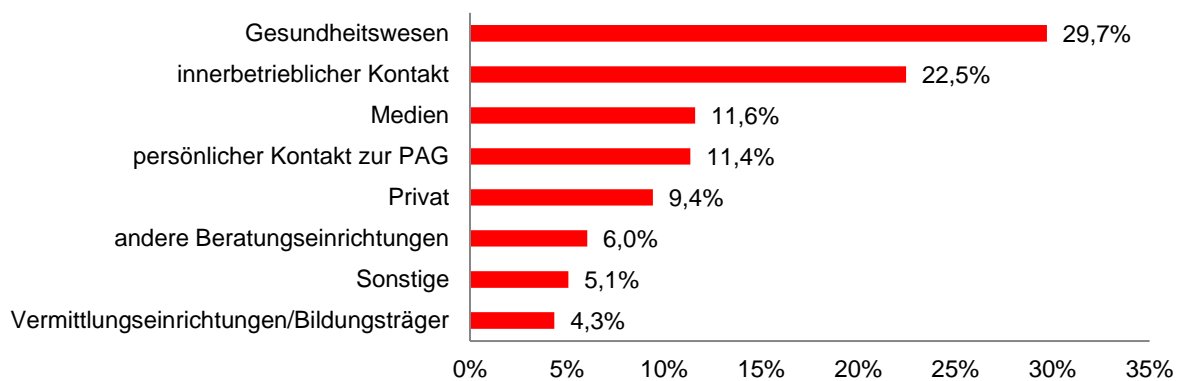


Abbildung 17 Zugangswege ratsuchender Beschäftigter (Beratungsstatistik)

n = 414, 52 fehlend

Auch für ratsuchende Unternehmen wurden die Zugangswege ausgewertet. 33,6 % der Unternehmen war die PAG bereits bekannt bzw. wurde durch Veranstaltungen erreicht. Jeweils ca. 15 % wurden durch die Medien oder Mitarbeitervertretungen auf die Beratungsstelle aufmerksam. Der Zugang über städtische Einrichtungen oder Behörden sowie über Handels- und Handwerkskammern erfolgte weniger häufig (Abbildung 18).

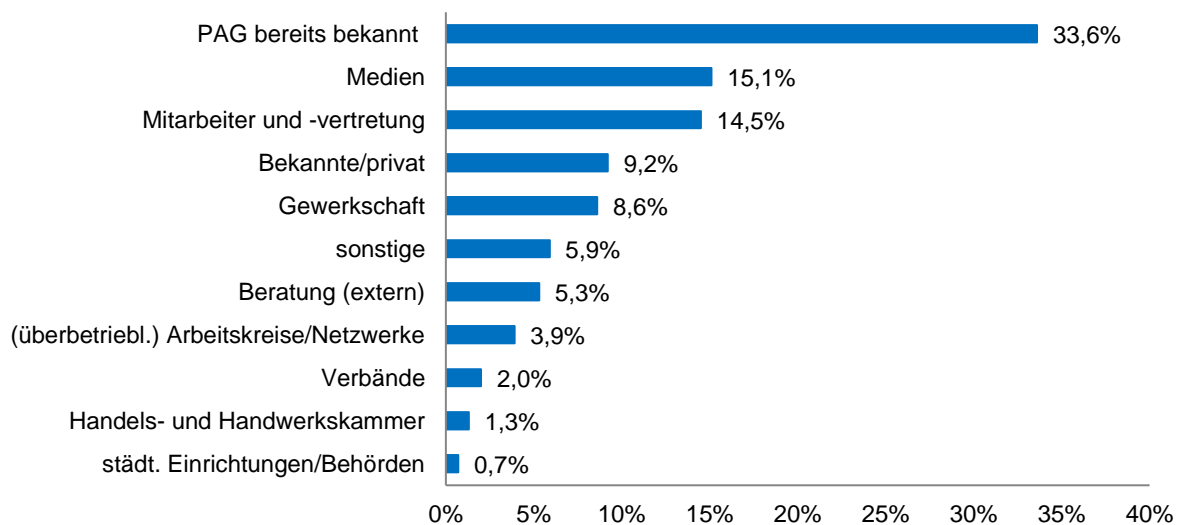


Abbildung 18 Zugangswege ratsuchender Unternehmen (Beratungsstatistik)

n = 152, 18 fehlend

Lotsenfunktion

Die Lotsenfunktion (die Vermittlung an weiterführende Akteure) nimmt eine zentrale Rolle im Fachkonzept für die Anlaufstelle ein⁷. Zwischen der Beratungsstelle und weiteren Akteuren bestehen zahlreiche Kooperationen. Eine besondere Zusammenarbeit wurde mit der Agentur für Arbeit aufgebaut. Diese stellt eine zentrale Ansprechperson, die die Beschäftigten bei der Orientierung am Arbeitsmarkt und der Realisierung einer gesundheitlich angemessenen Beschäftigung sowie bei der beruflichen Weiterbildung bzw. (Neu-) Orientierung unterstützen soll. In der Beratungsstatistik wurde dokumentiert, an welche weiteren Akteure die Ratsuchenden verwiesen wurden. Es wurde jedoch nicht erfasst, ob und inwiefern den Vermittlungs-Empfehlungen der PAG gefolgt wurde. Für die ratsuchenden Beschäftigten wird deutlich, dass eine weitere Vermittlung häufig nicht nötig oder nicht möglich war (Abbildung 19), was dafür sprechen kann, dass ein Großteil der Anliegen bereits in der Erstberatung durch die PAG geklärt werden konnte oder keine andere Stelle zur Verfügung stand. Außerdem wurden die Beschäftigten häufig an weitere Akteure im Gesundheitssystem verwiesen oder es wurde eine weitere individuelle Beratung/Coaching empfohlen.

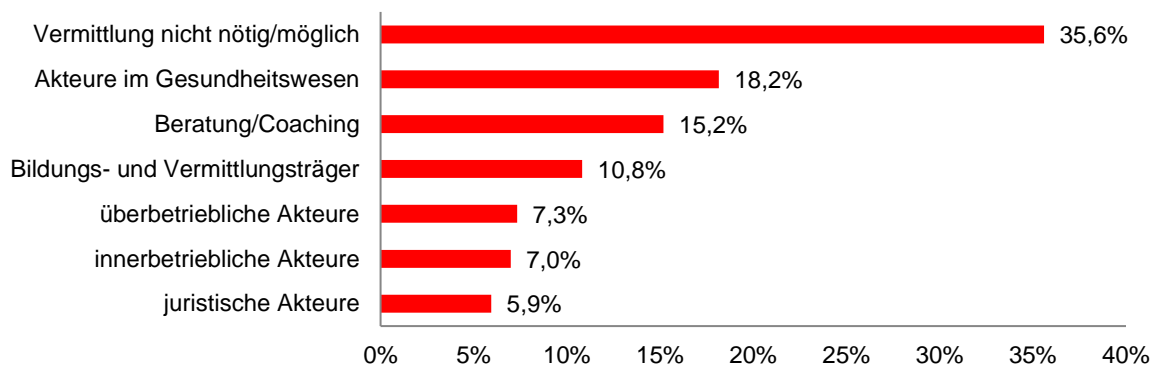


Abbildung 19 Lotsenfunktion für ratsuchende Beschäftigte (Beratungsstatistik)

n = 573 (Mehrfachnennung der Kategorien möglich)

Für die meisten ratsuchenden betrieblichen Akteure war keine weitere Vermittlung nötig bzw. möglich oder es wurde an individuelle Beratungsstellen oder Coachings weiterverwiesen. An Bildungsträger (wie z. B. die Volkshochschule) und Vermittlungseinrichtungen (wie z. B. die Agentur für Arbeit) sowie über- und innerbetriebliche Akteure wurde weniger häufig weitervermittelt (Abbildung 20).

⁷ Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (2015). Hamburger Fachkonzept. Anlaufstelle „Psychische Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit erhalten und fördern“. Eigendruck: Hamburg.

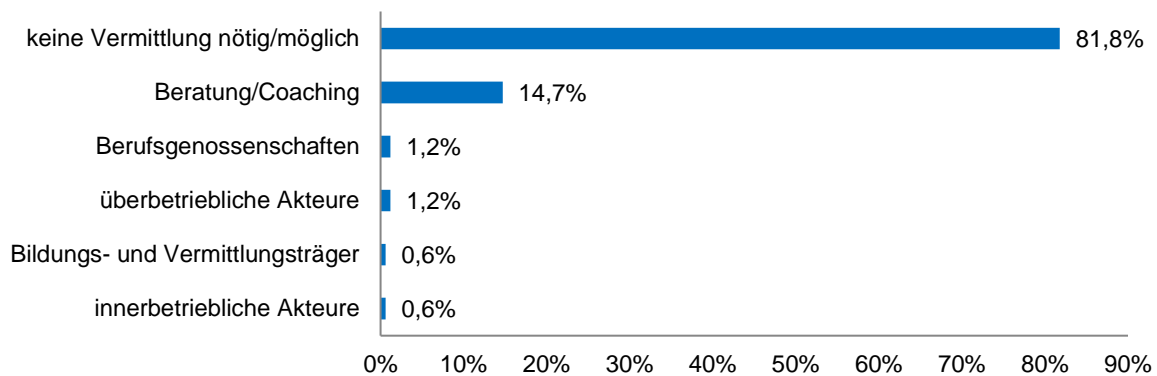


Abbildung 20 Lotsenfunktion für ratsuchende Unternehmen (Beratungsstatistik)

n = 170 (Mehrfachnennung der Kategorien möglich)

Kooperationsaktivitäten

Es wurden zahlreiche Kooperationen zwischen der PAG und weiteren Akteuren aufgebaut (Abbildung 21). Ca. 26 % entfallen auf Beratungseinrichtungen oder Coaching-Angebote. Kooperationen mit Netzwerken oder Verbänden im Kontext von Arbeitswelt und Gesundheit oder verwandten Themenbereichen machten ca. 16 % aus. Darüber hinaus wurden auch Kooperationen mit Gewerkschaften oder mit Akteuren im Gesundheitsbereich gepflegt (jeweils ca. 13 %). Im Durchschnitt wurden 15,88 Personen innerhalb einer Kooperation in den Prozess eingebunden.

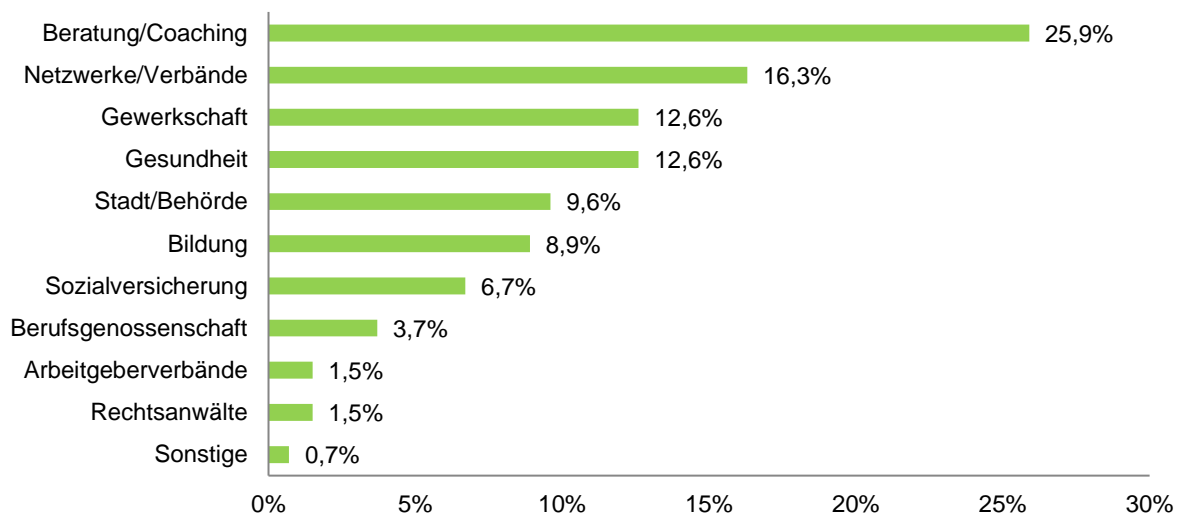


Abbildung 21 Kooperationen zwischen der PAG und weiteren Akteuren (Beratungsstatistik)

n = 135, 0 fehlend

Zusätzlich wird deutlich, dass 37 % der Kooperationspartner/-innen und die PAG nur einmalig Kontakt aufnahmen. 44,3 % der Kooperationspartner/-innen tauschten sich zwischen zwei und fünfmal mit der PAG aus. 3,6 % interagierten mehr als zwölfmal mit der Beratungsstelle (Abbildung 22). Das Themenspektrum innerhalb der Kooperationsaktivität erweist sich als breit gefächert: So zeigt sich auf Basis der Beratungsstatistik, dass u. a. Vorträge, gemeinsame Veranstaltungen, wie z. B. Informations- oder Gesundheitstage, die Vorstellung der PAG, die

Mitarbeit in Arbeitskreisen, der Informations- und Fachaustausch, Vermittlungsaktivitäten und Fallbesprechungen im Fokus standen.

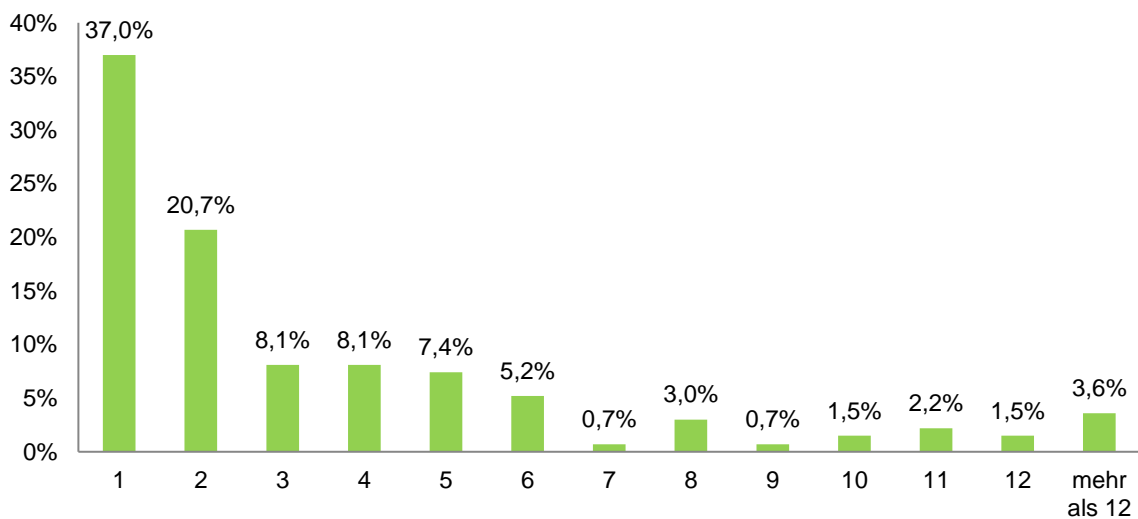


Abbildung 22 Interaktionen zwischen der PAG und weiteren Akteuren (Beratungsstatistik) n = 135, 0 fehlend

Nutzen und Wirkung

Auf Basis der ausgehändigten Fragebögen können Nutzen und Wirkungen aufgrund von geringen Fallzahlen – insbesondere für ratsuchende Unternehmensvertreter/-innen - nur eingeschränkt beurteilt werden. Eine weitere Einschränkung besteht durch den Charakter des Angebots als orientierende Erstberatung. Langfristige Wirkungen können deshalb nicht untersucht werden. Neben der schriftlichen Befragung von ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmen wurden auch qualitative Interviews mit betrieblichen Funktionsträger/-innen (n = 5) und Kooperationspartner/-innen (n = 6) geführt.

Zunächst zeigen die Ergebnisse der Fragebögen, dass der persönliche Nutzen durch die Beratung der PAG positiv bewertet wurde. Die Fragestellung innerhalb des Fragebogens lautete: „Welchen Nutzen hatte die Beratung bei der PAG für Sie persönlich?“, worauf eine Beantwortung auf einer Skala von 0 (kein Nutzen) bis 10 (höchster denkbarer Nutzen) erfolgte. Für insgesamt 55 ratsuchende Beschäftigte ergab sich ein Durchschnittswert von **7,75** (Min: 1, Max: 10), was einem hohen persönlichen Nutzen entspricht. Für 20 befragte ratsuchende Unternehmen belief sich der Nutzen auf einen Durchschnittswert von **7,8** (Min: 5, Max: 10), was ebenfalls einem hohen wahrgenommenen Nutzen entspricht.

Auf Basis einer Erweiterung des Fragebogens für Beschäftigte und einer Neueinführung für Unternehmen Ende 2017 wurde ebenfalls die Frage nach der Zufriedenheit mit der Beratung bei der PAG gestellt. Auf einer fünfstufigen Skala von „sehr unzufrieden“ (1) bis „sehr zufrieden“ (5) wird deutlich, dass die berücksichtigten ratsuchenden Beschäftigten (n = 20) zufrieden bis sehr zufrieden mit der Beratung der PAG waren (durchschnittlich 4,75). 70 % der ratsuchende Unternehmen waren sehr zufrieden mit der Beratung; 20 % waren zufrieden (n = 20).

In der Mitte der Skala („teils unzufrieden und teils zufrieden“) ordneten sich 10 % der Unternehmen ein. Im Durchschnitt ergab sich auf der fünfstufigen Skala ein Wert von 4,6 für betriebliche Akteure, was einem hohen Maß an Zufriedenheit mit der Beratung entspricht.

Die qualitativen Interviews mit ratsuchenden Unternehmensvertreter/-innen wiesen besonders auf einen informativen Nutzen hin, der in der Klärung von Fragen und dem Bereitstellen von Informationen lag. Auch die Lotsenfunktion und die damit verbundene Vermittlung an weitere Stellen wurden von den betrieblichen Akteuren als nützlich empfunden.

Zusätzlich wurde der Nutzen für beide Zielgruppen mithilfe der Fragebögen durch verschiedenen Aussagen abgebildet. Diese wurden auf einer Skala von 1 (trifft nicht zu) bis 5 (trifft voll zu) beantwortet. Insgesamt wurde die Beratung als verständlich angesehen, in der hilfreiche Informationen vermittelt wurden. Es zeigt sich, dass die Beratung bei der PAG insbesondere dazu beitrug, die persönliche Belastungssituation besser verstehen und beschreiben zu können. Veränderungen der Belastungssituation wurden hingegen weitaus weniger angegeben, ebenso wie Veränderungen der Arbeitssituation (Abbildung 23). In diesem Zusammenhang ist jedoch zu beachten, dass die Fragebögen z. T. auch nach einem ersten Beratungsgespräch beantwortet wurden, sodass eine Veränderungsbewertung der Arbeitssituation wenig aussagekräftig scheint.



Abbildung 23 Nutzen der Beratung aus Sicht der ratsuchenden Beschäftigten (Fragebogen)

1 – trifft nicht zu; 2 – trifft eher nicht zu; 3 – teils-teils; 4 – trifft eher zu; 5 – trifft zu

Die Ergebnisse der Fragebögen ratsuchender Unternehmen zeigen ähnliche Tendenzen: Die Beratung war inhaltlich gut verständlich aufgebaut und es wurden die passenden Informationen für die Beratungsanliegen bereitgestellt. Weiterhin war den Unternehmensvertreter/-innen

nach der Beratung klar, welche Aufgaben und Kompetenzen an die jeweilige Funktion im Betrieb gekoppelt sind. Es konnten Folgen von Fehlbelastungen eingeordnet und Aufgaben des Arbeitsschutzes verstanden werden. Konkrete Veränderungen der Arbeitssituation im Betrieb wurden ebenfalls weitaus weniger beschrieben (Abbildung 24). Auch hier gilt es den zeitlichen Verlauf zu berücksichtigen.

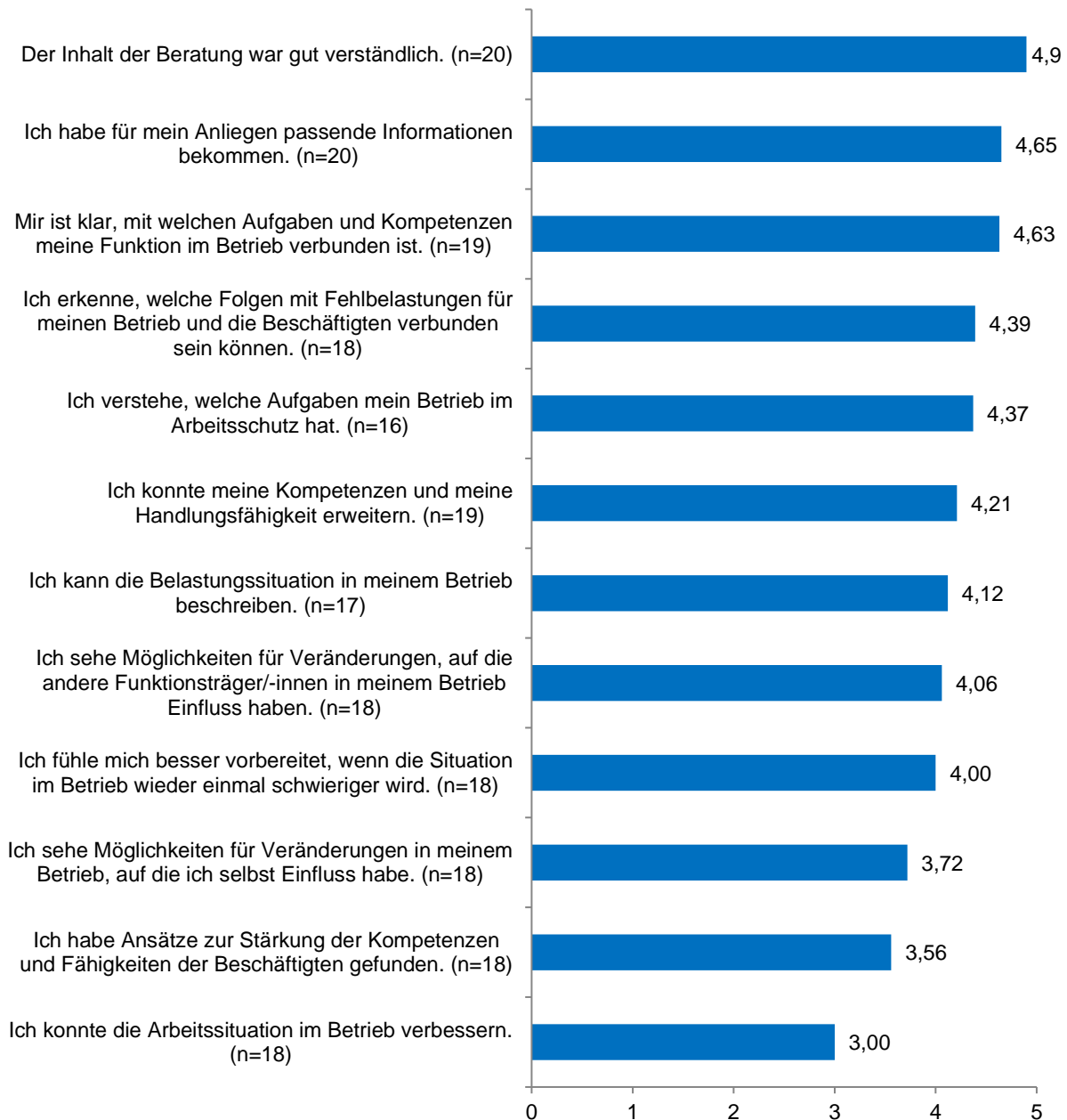


Abbildung 24 Nutzen der Beratung aus Sicht der ratsuchenden Unternehmen (Fragebogen)

1 – trifft nicht zu; 2 – trifft eher nicht zu; 3 – teils-teils; 4 – trifft eher zu; 5 – trifft zu

Der letzte Teil der Fragebogenerhebung für ratsuchende Beschäftigte und Unternehmen umfasste eine Freitextangabe zum Thema „Anregungen und Verbesserungsmöglichkeiten“. Tabelle 2 zeigt mögliche Vorschläge beider Zielgruppen:

Tabelle 2 Anregungen und Vorschläge für Verbesserungsmöglichkeiten von ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmen (Fragebogen)

Ratsuchende Beschäftigte	Ratsuchende Unternehmen
<ul style="list-style-type: none"> • Termine an allen Wochentagen (Mo-Fr) • sehr gutes Angebot, sollte dauerhaft bestehen bleiben • Abend-Beratungen für Berufstätige • Erfolgsgeschichten von Klient/-innen mit einbeziehen und verwenden • Erhöhte öffentliche und mediale Präsenz <ul style="list-style-type: none"> ○ Werbung/Internetauftritt z. B. auf zentralen Webseiten zum Thema Burnout ○ Flyer z. B. bei Beratungsstellen und Hausarztpraxen hinterlegen ○ Betriebsräte informieren • Zusammenarbeit mit Personen, die eine Intervention im Betrieb bzw. moderierte Gespräche von extern durchführen, um für nachhaltige Ergebnisse zu sorgen • Beratung wird weiterempfohlen und als kompetent empfunden • einfaches (Informations-)Material bereitstellen (z. B. zum Thema des betrieblichen Eingliederungsmanagements) • Fachkräfte für Arbeitssicherheit an Beratungsstelle erinnern • Hilfestellung die eigene Situation betrachten und bewerten zu können • Gespräche zwischen Vorgesetzten und Arbeitnehmer/-innen in der Beratungsstelle stattfinden lassen (neutraler Boden) • Kooperationen mit Transfergesellschaften (z. B. für outgesourcte Abteilungen) • Wunsch nach dauerhaftem Bestand des Angebots 	<ul style="list-style-type: none"> • Neben der Beratung auch Unterstützung bei der Durchführung von Moderationen/psychischen Gefährdungsbeurteilungen anbieten • Kostenfreie Beratung und Informationssammlung zur psychischen Gefährdungsbeurteilung wird als hilfreich empfunden, Wunsch nach weiterer Unterstützung/Förderung der Anlaufstelle • konstruktive Materialien bei der Beratung von gesamten Mitarbeitervertretungen einsetzen • weitere Ressourcen (Personal/Fördermittel für Fortbildungen) bereitstellen

Diskussion und Handlungsfelder

Die Auswertung der Beratungsstatistik, der Fragebögen und der Interviews verdeutlicht, dass die Nachfrage nach einem niedrighschwelligen, kostenlosen Beratungsangebot sowohl für ratsuchende Beschäftigte, als auch für Unternehmensvertreter/-innen in Hamburg besteht.

Zielgruppe

Von den Beschäftigten nutzten zum größten Teil Frauen das Beratungsangebot der PAG (ca. 72 %). Das Geschlechterverhältnis hat sich seit der Zwischenevaluation im Mai 2017 kaum verändert (70 % weibliche Ratsuchende). Der vermehrte Beratungsbedarf von weiblichen Beschäftigten kann zunächst auf die Branchenverteilung zurückgeführt werden. Deutschlandweit ist der Anteil der erwerbsfähigen sozialversicherungspflichtig beschäftigten Frauen in der Branche des „Gesundheits- und Sozialwesens“ besonders hoch (77 % in 2017)⁸. In der Branche wurde ebenfalls vermehrter Beratungsbedarf verzeichnet, mit einer möglichen Auswirkung auf das Geschlechterverhältnis in der Beratungsstatistik (79,7 % der ratsuchenden Beschäftigten aus der Branche des „Gesundheits- und Sozialwesens“ war weiblich). Eine weitere mögliche Erklärung des hohen weiblichen Anteils bietet die gesellschaftliche Rollenerwartung bzw. das Rollenverständnis vieler männlicher Betroffener, in dem Hilfs- und Unterstützungsbedarfe negativ behaftet wahrgenommen werden und in einem geringeren Beratungsgesuch resultieren⁹. Weiterhin erscheint es mit Blick auf andere Studien plausibel, insbesondere bei Frauen verstärkt von Doppelbelastungen, z. B. aufgrund einer mangelnden Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Lebensbereichen, auszugehen¹⁰. Insgesamt kann der hohe Frauenanteil auf der einen Seite auf einen höheren Beratungsbedarf (beispielsweise aufgrund einer mangelnden Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Angelegenheiten) zurückgeführt werden, auf der anderen Seite scheint dieser jedoch auch mit einer höheren Bereitschaft der Frauen zusammenzuhängen, auf Präventionsangebote zurückzugreifen⁹. Inwiefern Männer für das präventive Angebot angesprochen und sensibilisiert werden können, sollte in Zukunft im Rahmen der Bekanntmachung des Beratungsangebotes weiter fokussiert werden.

Im Hinblick auf die Altersverteilung der ratsuchenden Beschäftigten zeigt sich, dass „Jüngere“ (bis einschließlich 30 Jahren) eher selten Kontakt zur PAG aufnehmen (4,6 %). In diesem Zusammenhang sollten altersspezifische Beratungsanliegen, wie etwa belastende Arbeitssituationen im Rahmen einer Berufsausbildung, weiter gestärkt werden, insbesondere vor dem

⁸ Bundesagentur Für Arbeit Statistik/Arbeitsmarktberichterstattung (2018). Berichte: Blickpunkt Arbeitsmarkt - Die Arbeitsmarktsituation von Frauen und Männern 2017. Nürnberg.

⁹ Sieverding, M. (2010). Genderforschung in der Gesundheitspsychologie. In G. Steins (Hrsg.), Handbuch Geschlechterforschung und Psychologie (S. 189-201). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

¹⁰ Glitza, C. (2014). iga.Fakten 7 Life-Balance: Ein an Lebensphasen und Lebensereignissen orientierter Ansatz. Berlin.

Hintergrund des Abbruchs einer Berufsausbildung (Anteil der Ausbildungsabgänger/-innen beläuft sich in Hamburg im Schuljahr 2014/2015 auf 9 %¹¹). Das Angebot der PAG könnte beispielsweise über Berufsschulen, die Handels- oder Handwerkskammer oder Verbände weiter bekannt gemacht werden. Beschäftigte im mittleren bis höheren Erwerbsalter (41 bis 60 Jahre) werden gut erreicht (60,6 %), während ältere Beschäftigte ab 61 Jahren eher selten Kontakt zur PAG aufnehmen. Der Zugang für diese Gruppe „älterer“ Beschäftigter (ab 61 Jahren) sollte bei der Bekanntmachung des Beratungsangebotes ebenfalls weiter fokussiert werden, um eine Beteiligung am Erwerbsleben bis zum gesetzlichen Renteneintrittsalter zu erhalten und drohende Chronifizierungen bestimmter Erkrankungen (bis hin zur Frühverrentung) zu vermeiden. Der demografische Wandel und die damit verbundenen Problemstellungen, wie etwa altersgerechte Arbeitsbedingungen, werden von Unternehmen häufig noch nicht ausreichend berücksichtigt.

Im Hinblick auf den Bildungsabschluss der beratenen Beschäftigten zeigt sich, dass eher höher Gebildete das Beratungsangebot der PAG in Anspruch nehmen. Diese Ergebnisse gehen einher mit weiteren wissenschaftlichen Untersuchungen. Dem Sozialstatus, welcher sich aus Schulbildung, beruflicher Stellung und Einkommen zusammensetzt¹², wird dabei eine besondere Rolle zugeschrieben. Liegt ein niedriger Sozialstatus vor, werden Präventionsmaßnahmen weniger in Anspruch genommen¹³. Möglicherweise können eigene Bedarfe mit einem höheren Bildungsniveau offensiver formuliert und professionelle Beratungsangebote in Anspruch genommen werden¹⁴. Auch hier besteht im Rahmen der Bekanntmachung der PAG weiterer Handlungsbedarf.

Ratsuchende Unternehmensvertreter/-innen aus KMUs kontaktieren die PAG etwas häufiger (insgesamt 52 %), als Ratsuchende aus Großunternehmen (48 %). Im Vergleich zur Zwischenevaluation im Mai 2017 zeigt sich, dass KMUs im Laufe des Evaluationszeitraumes besser erreicht wurden (Im Mai 2017 haben 44 % der Teilnehmer/-innen aus KMUs die PAG kontaktiert). Insgesamt ist dabei jedoch zu berücksichtigen, dass von 68 Teilnehmer/-innen keine Angaben bzgl. der Unternehmensgröße gemacht wurden. Das Ziel des Fachkonzeptes für die

¹¹ Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg (2016). Drucksache 21/6196.

¹² Lampert, T., Kröll, L.E. (2009). Die Messung des sozioökonomischen Status in sozialepidemiologischen Studien. In M. Richter & K. Hurrelmann (Hrsg.) *Gesundheitliche Ungleichheit. Grundlagen, Probleme, Perspektiven* (S. 309–333). Bielefeld: VE Verlag für Sozialwissenschaften.

¹³ Jordan, S., von der Lippe, E. (2012). *Angebote der Prävention – Wer nimmt teil?* In Robert Koch-Institut (Hrsg.), *GBE kompakt 3(5)*. Berlin.

¹⁴ Gebhart, B., Tempel, N., Schultz, A. et al. (2013). *Evaluation von Beratungsangeboten für Familien und ältere Menschen in Niedersachsen. ZEFIR-Forschungsbericht Band 2*. Bochum: ZEFIR – Zentrum für interdisziplinäre Regionalforschung.

Anlaufstelle von der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration¹⁵, welches vor allem eine Unterstützung von KMUs vorsieht, ist mit 52 % noch nicht vollständig erreicht, jedoch im Vergleich zur Zwischenevaluation im Mai 2017 positiv zu bewerten. Zusätzlichen Multiplikatoren speziell für Klein- und Kleinstbetriebe wird auf diesem Gebiet weiterhin eine besondere Relevanz zugeschrieben.

Branchenverteilung

Wird die Branchenverteilung der ratsuchenden Beschäftigten und Unternehmen betrachtet, so wird deutlich, dass sich im Vergleich zur Zwischenevaluation im Mai 2017 das Verhältnis der aufsuchenden Branchen kaum verändert hat: Unter den ratsuchenden Beschäftigten war die Branche des „Gesundheits- und Sozialwesens“ am häufigsten vertreten. Ratsuchende Unternehmen entstammen weiterhin am zweithäufigsten der Branche der „öffentlichen Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung“; ratsuchende Beschäftigte hingegen aus dem „Handel, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen“. Aufgrund des hohen Beratungsbedarfs innerhalb des „Gesundheits- und Sozialwesens“ wurde bereits in der Vergangenheit mit themenspezifischen Veranstaltungen wie z. B. unter dem Titel „Psychische Belastung bei der Arbeit mit und am Menschen – Interaktionsarbeit in der Dienstleistung“ reagiert. Beschäftigte und Vertreter/-innen aus dem „Gast- und Baugewerbe“, „Grundstücks- und Wohnungswesen“, „Wasserversorgung und Abwasser-/Abfallentsorgung“ sowie „Land-/Forstwirtschaft und Fischerei“ nutzen das Beratungsangebot der PAG nicht oder nur sehr selten. Der aktuelle Forschungsstand beschreibt jedoch, dass insbesondere Vertreter/-innen aus dem „Baugewerbe“ neben physischen auch vielfältige psychische Belastungsfaktoren wahrnehmen, wie z. B. Zeit- und Termindruck, schlechte Teamarbeit, Monotonie, Überforderung oder ausbleibende Anerkennung¹⁶. Auch für Arbeitnehmer/-innen im „Gastgewerbe“ ist ein hoher Beratungsbedarf aufgrund von verschiedenen Belastungsfaktoren, wie etwa körperlichen Belastungen, einer hohen Arbeitsintensität, rauen Umgangstönen sowie ungünstigen und schlecht vorhersehbaren Arbeitszeiten bzw. Mehrarbeit, zu vermuten¹⁷. Inwiefern diese Branchen im Hamburger Raum aufgrund der vorherrschenden Belastungen gezielter auf das Beratungsangebot der PAG aufmerksam gemacht werden können, welche Gründe sich möglicherweise als hinderlich herausstellen und welche Multiplikatoren bei einer weiteren Bekanntmachung des Beratungsangebotes mitwirken können, gilt es in Zukunft zu untersuchen bzw. weiterzuentwickeln.

¹⁵ Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz; Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (2015). Hamburger Fachkonzept. Anlaufstelle „Psychische Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit erhalten und fördern“. Hamburg.

¹⁶ Wahl-Wachendorf, A., Imhof, S. (2018). Was belastet? BG Bau aktuell 1/2018.

¹⁷ Krüger, F., Guhlemann, K. (2018). Arbeit und Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe. In: E. Beerheide, A. Georg, A. Goedicke, C. Nordbrock, K. Seiler (Hrsg.) Gesundheitsgerechte Dienstleistungsarbeit: Diskontinuierliche Erwerbsverläufe als Herausforderung für Arbeitsgestaltung und Kompetenzentwicklung im Gastgewerbe (S. 79-104). Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Zugang und Lotsenfunktion

Für ratsuchende Beschäftigte spielt der Zugang zur Beratung der PAG über betriebliche Kontakte (inkl. Gewerkschaften), sowie über Akteure im Gesundheitswesen eine wichtige Rolle. Ca. 30 % wurde durch Letztere auf das Beratungsangebot aufmerksam, was darauf hindeuten könnte, dass die Beratung erst dann wahrgenommen wird, wenn eine belastende Arbeitssituation sich bereits negativ auf die Gesundheit auswirkt. Aus diesem Grund sind die öffentliche Wahrnehmung der Beratungsstelle und eine entsprechende Verbreitung über Netzwerke und Kooperationen von besonderer Relevanz. Dieses Anliegen geht auch aus den Freitextantworten der Fragebögen von Beschäftigten und Unternehmen hervor, die u. a. Wünsche und Anregungen bzgl. vermehrter Präsenz in den Medien oder weiterer Kooperationen andeuten. Bezüglich des Zugangs zur Beratung kann in Zukunft auch stadtteilbezogen auf das PAG-Angebot aufmerksam gemacht werden, da Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen aus einigen Stadtteilen den Zugang zur PAG nur erschwert finden. Dazu könnten relevante Anlaufstellen vor Ort identifiziert werden, sodass weitere Kooperationsstrukturen aufgebaut werden können. Dieser Ansatz könnte in ausgewählten Stadtteile erprobt und ggf. auf andere übertragen werden, sodass weitere Multiplikatoren erreicht werden können.

Im Hinblick auf den Beratungsumfang zeigen die Ergebnisse der Evaluation, dass eine einmalige Beratung für ca. 48 % der ratsuchenden Unternehmen und ca. 33 % der Beschäftigten stattfindet. Ratsuchende Beschäftigte werden im Rahmen der angestrebten Lotsenfunktion häufig an Akteure im Gesundheitswesen, Beratungs- und Coaching-Angebote oder an Bildungs- und Vermittlungsträgern verwiesen. Unternehmensvertreter/-innen werden ebenfalls auf Beratungs- und Coaching-Angebote aufmerksam gemacht. Jedoch können sowohl für Beschäftigte als auch für Unternehmensvertreter/-innen keine Rückschlüsse gezogen werden, ob eine Vermittlung nicht möglich oder nicht nötig war. Eine solche Differenzierung könnte in Zukunft im Rahmen der Beratungsstatistik weiter berücksichtigt werden. Ob eine Beratung erfolgreich abgeschlossen wurde, kann im Rahmen der Evaluation aufgrund unterschiedlicher Zielstellungen sowie der zeitlichen Gestaltung von Beratungsprozessen (von der Klärung von Belastungen am Arbeitsplatz über die Identifizierung von Handlungsmöglichkeiten bis hin zur Entwicklung von Problemlösungsstrategien und der Sicherstellung weiterer Versorgungswege) nicht beurteilt werden.

Nutzen und Wirkung

Der Nutzen der Anlaufstelle ist mithilfe von Fragebögen für ratsuchende Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen erfasst worden. Auf einer Skala von 1 bis 10 bildet sich für die insgesamt 55 befragten Beschäftigten ein Durchschnittswert von 7,75 ab (Zwischenevaluation 2017: 7,8); für ratsuchende Unternehmen ein Wert von 7,8. Weiterhin gilt es zu berücksichti-

gen, dass der Fragebogen für Unternehmensvertreter/-innen erst im Anschluss der Zwischenevaluation eingeführt wurde (Ende 2017). Zudem kann der Nutzen der Anlaufstelle auch durch verschiedene Aussagen abgebildet werden, welche auf einer fünfstufigen Likert-Skala beantwortet wurden. Insgesamt wurde die Beratung von den Beschäftigten und Unternehmen als gut verständlich empfunden und die vermittelten Informationen als hilfreich bewertet. Außerdem wird deutlich, dass persönliche Belastungen besser verstanden und beschrieben werden konnten. Es wurden jedoch kaum Veränderungen der Belastungs- oder Arbeitssituation angegeben. An dieser Stelle sei erwähnt, dass der Fragebogen (ab Mai 2017) auch von Erstberatern ausgefüllt wurde. Betriebliche Handlungsmöglichkeiten, die maßgeblich sind, um die Arbeits- und Belastungssituation zu verbessern, können zwar im Rahmen des Charakters der orientierenden Erstberatung aufgezeigt, jedoch erst im weiteren zeitlichen Verlauf umgesetzt werden. Hierbei sind Informationen, z. B. von Akteuren im Betrieb notwendig, um Ratsuchenden eine Orientierung für mögliche Lösungswege aufzuzeigen und weitere Handlungsschritte planen zu können. Auch für Beschäftigte und betriebliche Akteure, die häufiger als einmal beraten wurden, ist der zeitliche Verlauf zwischen der Datenerhebung und dem möglichen Eintreten betrieblicher/persönlicher Veränderungen zu beachten.

Konkrete Aussagen über die Wirkung – sowohl auf individueller als auch auf organisationsbezogener Ebene – können auf Basis des Betrachtungszeitraumes und der einmaligen Fragebogenerhebung nicht getroffen werden. Um solche konkrete Veränderungsprozesse analysieren zu können, müssten die Ratsuchenden einige Zeit nach der Beratung erneut befragt werden, um einen Vorher-Nachher-Vergleich herstellen zu können. Weiterhin zeigen die qualitativen Interviews - welche bereits in der Zwischenevaluation vorgestellt worden sind - dass die PAG in Hamburg weiter etabliert werden sollte. Die Präsenz sowie die öffentliche Wahrnehmung sollten zusätzlich gestärkt und ausgebaut werden.

Ausblick

Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass es einen hohen präventiven Beratungsbedarf im Kontext belastender Arbeitssituationen und der gesundheitsgerechten Gestaltung von Arbeitsbedingungen gibt. Die Zielsetzung der orientierenden Erstberatung mit einer Lotsenfunktion wurde durch die PAG umgesetzt. Die unterschiedlichen Beratungsanlässe verdeutlichen, welche Anforderungsprofile für die Beratung von Beschäftigten und Unternehmensvertreter/-innen vorliegen müssen. Zum einen werden umfassende Kompetenzen für eine individuelle Beratung von Beschäftigten in belastenden Arbeitssituationen vorausgesetzt, zum anderen erfordert die Beratung von Unternehmensvertreter/-innen fundierte arbeitswissenschaftliche

Kompetenzen und Erfahrungen, konkretes branchenspezifische Wissen, spezifische Kenntnisse in der Organisationsentwicklung und Rechtsprechung, aber auch solche im Bereich des betrieblichen Gesundheitsmanagements, der Gesundheitsförderung.

Mit dem Ende des Modellvorhabens der Beratungsstelle PAG endet auch die wissenschaftlich begleitete Prozess- und Ergebnisevaluation des Vorhabens. Einzig die Weiterführung der Auswertung der Fragebögen an ratsuchende Beschäftigte und Unternehmensvertreter/-innen ist weiterhin vorgesehen, damit eine kontinuierliche Erfassung des Optimierungspotentials und des Nutzens, welcher mit der Beratung verbunden wird, gewährleistet werden kann. Darüber hinaus stellt sich zukünftig ebenfalls die Frage, inwiefern ein interkulturell niedrighschwelliger Zugang zur Beratung bei der PAG erweitert werden kann, beispielsweise über Kooperationen mit einschlägigen Beratungsstellen.

Da die Ergebnisse einen hohen Beratungsbedarf sowohl von ratsuchenden Beschäftigten als auch von Unternehmen verdeutlichen, ist abschließend eine Regelfinanzierung der Beratungsstelle PAG ausdrücklich zu begrüßen. Da es auf Basis des jetzigen Kenntnisstands keine vergleichbaren Alternativen zu dieser Form des präventiven arbeitsweltbezogenen Beratungsangebotes gibt, sollte die Übertragbarkeit des Modellprojektes PAG darüber hinaus auf andere Standorte geprüft werden, um eine Fachkräftesicherung sowohl in der Metropolregion Hamburg als auch deutschlandweit weiter voranzutreiben. Die Evaluation der Prozesse bzw. der Ergebnisse kann für dieses Vorhaben als Grundlage genutzt werden, um die Einführung begleiten zu können und die Zielerreichung sowie Nutzen und Wirkung bewerten zu können.