

## **ready4health – Ein Tool zur Messung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz**

Prof.(FH) Mag. Florian SCHNABEL, MPH; Barbara SZABO, MA;  
Magdalena THALLER, MA; Mag. (FH) Marlene TROLP;  
Prof.(FH) Mag. Dr. Erwin GOLLNER, MPH MBA  
*Fachhochschule Burgenland, Pinkafeld, Österreich*

**KURZFASSUNG:** Grundlegende Veränderungen in der Arbeitswelt waren im Jahr 2013 der Anlass für die Novelle zur Evaluierung psychischer Belastungen im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG). Die Belastungen, denen ArbeitnehmerInnen im Gesundheitswesen ausgesetzt sind, haben sich vor allem aufgrund der Einflüsse der Globalisierung tiefgreifend geändert. Unternehmen werden seit 2013 dazu verpflichtet, die psychischen Belastungen von MitarbeiterInnen mit standardisierten und normierten Verfahren zu erheben, zu dokumentieren und effektive Maßnahmen abzuleiten und umzusetzen sowie deren Wirkung nachzuweisen. Die Gesundheitsbehörde der USA betont, dass Beschäftigte im Gesundheitssektor besonders hohen psychischen Belastungen ausgesetzt sind. Betroffen sind vor allem Beschäftigte im Dienstleistungssektor aufgrund des hohen Anteils an Tätigkeiten, welche mit emotionalen Anforderungen verbunden sind (DHHS, 2008). Der Erhaltung bzw. Stärkung psychischer Gesundheit kommt jedoch aus ökonomischer Perspektive hohe Bedeutung zu. So errechnete das Österreichische Institut für Wirtschaftsforschung, dass psychische Belastungsfaktoren das Krankheitsrisiko um rund 50% erhöhen (WIFO, 2012).

Die Novelle zum ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) wurde als Anlass genommen, um das Forschungsprojekt ready4health, das in Kooperation mit der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt (AUVA) durchgeführt wurde, um den Aspekt der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz zu erweitern. Während das Tool r4h\_BGF den Stellenwert von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement misst, liegt der Fokus des zweiten Tools r4h\_Psyche auf der Messung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz. Letzteres ist ein standardisiertes quantitatives Instrument zur Übersichtsmessung von vier Belastungsdimensionen gemäß den Vorgaben des österreichischen Arbeitsinspektorats. Das Forschungsprojekt verbindet somit die gesetzlichen Anforderungen der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen mit dem ressourcenorientierten Ansatz der betrieblichen Gesundheitsförderung. Beide Tools können unabhängig voneinander eingesetzt werden und stehen den Unternehmen auf der Plattform [www.ready4health.at](http://www.ready4health.at) zur Verfügung. Als branchenneutrale Tools sind sie in Unternehmen unterschiedlicher Größe einsetzbar. Der kombinierte Einsatz der Tools ermöglicht es, basierend auf den Ergebnissen, kollektiv wirksame Maßnahmen mit ganzheitlicher Betrachtung abzuleiten. Durch den partizi-

pativen Ansatz werden Ressourcen im Unternehmen mit Hilfe arbeitswissenschaftlichen Know-hows identifiziert und gestärkt. Darüber hinaus werden weitere Impulse für betriebliches Gesundheitsmanagement und Organisationsentwicklung gesetzt.

## 1 Wandel der Belastungsstrukturen im Gesundheitswesen

In den letzten Jahren hat das Thema „Gesundheit am Arbeitsplatz“ auf gesellschaftlicher Ebene stark an Bedeutung gewonnen. Die Belastungen, denen ArbeitnehmerInnen im Gesundheitswesen ausgesetzt sind, sind demografischen und technischen Entwicklungen unterworfen. Tiefgreifende Veränderungen der Belastungsstrukturen ergaben sich bspw. aufgrund der Einflüsse der Globalisierung, der Alterung der Gesellschaft, des gesellschaftlichen Wertewandels, medizinisch-technischen Fortschritten sowie der verstärkten Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (Stichwort e-Health). Zusätzlich geraten Gesundheitseinrichtungen vermehrt unter Kostendruck mit gleichzeitig steigenden Ansprüchen an die Qualitätsoptimierung. Diese Entwicklungen haben Einfluss auf die Arbeitsintensität und führen häufig zu einem erhöhten Zeitdruck, Schnittstellenproblematiken, zunehmender Verantwortung und einer höheren Komplexität der Arbeitsinhalte.

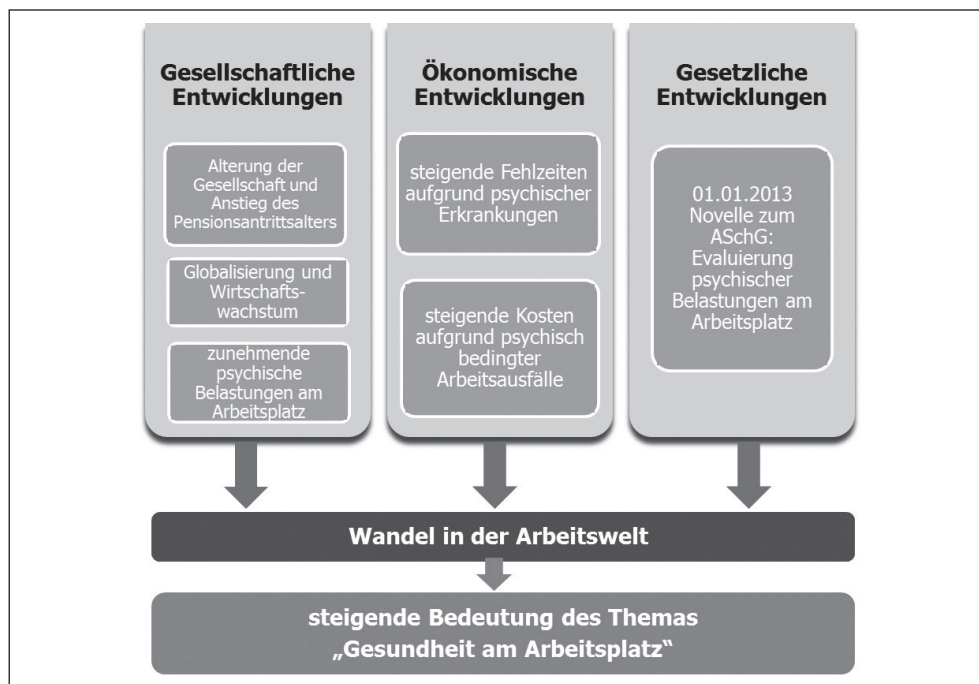


Abb. 1: Entwicklungen in Hinblick auf die zunehmende Bedeutung des Themas „Gesundheit am Arbeitsplatz“, Quelle: Eigene Erstellung

Die Zunahme der psychischen Anforderungen und Belastungen in der Arbeitswelt führte 2013 zu einer Adaptierung des gesetzlichen ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes (ASchG). Österreichische Unternehmen sind seit 1.1.2013 dazu verpflichtet, psychische Gefahren am Arbeitsplatz mit standardisierten und normierten Verfahren zu erheben, zu dokumentieren und sich der Umsetzung von ursachenbezogenen und kollektiv wirksamen Maßnahmen zu widmen. Die folgende Abbildung fasst die beschriebenen Entwicklungen zusammen.

Steigende Anforderungen in der Arbeitswelt können neben dem subjektiven Leid der Beschäftigten auch negative betriebswirtschaftliche Folgen für das Unternehmen bedeuten. So beeinträchtigen psychische Belastungen bspw. die Produktivität und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Das Österreichische Institut für Wirtschaftsforschung schätzt die gesamtwirtschaftlichen Kosten für psychische Belastungen infolge von medizinischen und betrieblichen Kosten in Österreich auf 3,3 Mrd. € (1,2% des Bruttoinlandsprodukts) (WIFO, 2012). Eine Auseinandersetzung mit dem Thema „Gesundheit am Arbeitsplatz“ vonseiten der Interessensvertretungen der Unternehmen, Forschungseinrichtungen und auch vonseiten der Unternehmen selbst ist daher sinnvoll.

Die Gesundheitsbehörde der USA informiert darüber, dass Beschäftigte im Gesundheitssektor besonders hohen psychischen Belastungen ausgesetzt sind (DHHS, 2008). Gründe hierfür sind hohe Erwartungen, Zeitdruck, Konfrontation mit Schmerz, Umgang mit Sterbenden oder unheilbar Kranken, Notfälle, Beschwerden, Rechtsstreitigkeiten etc. Ebenso sind Belästigungen und Gewalt in Gesundheitsberufen ernstzunehmende psychische Belastungen. Die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA) schätzt den Sozial- und Gesundheitsbereich innerhalb der EU-27-Länder als den von Gewalt am stärksten belasteten Sektor ein (EU-OSHA, 2009). Eigene empirische Erhebungen der AutorInnen in österreichischen Gesundheitseinrichtungen zeigen auf organisationaler Ebene, dass Beschäftigte das

- Sozial- und Organisationsklima,
  - Schnittstellenkonflikte durch überschneidende Arbeitsprozesse,
  - die Vielseitigkeit der Arbeit,
  - häufige Arbeitsunterbrechungen und eine
  - fehlende wertschätzende Kommunikation
- als besonders belastend empfinden.

Diese psychischen Belastungen haben Auswirkungen auf mehreren Ebenen. Zu den Outcomes auf individueller physischer und mentaler Ebene zählen Stress, Burnout, Angstzustände, Reizbarkeit und Depressionen (EU-OSHA, 2009). In Österreich ist jede/r siebte Beschäftigte direkt in der Gesundheitswirtschaft tätig. Damit ist der Gesundheitssektor in Österreich ein bedeutender Arbeitgeber (Czypionka et al., 2014, 13). Insbesondere im Dienstleistungssektor, der durch einen hohen Anteil an Tätigkeiten mit emotionalen Anforderungen gekennzeichnet ist und wozu auch der Großteil des Gesundheitssektors zählt, ist die Stärkung der psychischen Gesundheit ein Schlüsselfaktor. Das Österreichische Institut für Wirtschaftsforschung errechnete, dass psychische

Belastungsfaktoren das Krankheitsrisiko um rund 50% steigern (WIFO, 2012) und effektive Maßnahmen somit auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht empfehlenswert sind.

## 2 Projekt „ready4health“

„ready4health“ – das zweijährige Forschungsprojekt der Fachhochschule Burgenland (Laufzeit: 2013–2015) in Kooperation mit der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt (AUVA) ist gleichzeitig ein ganzheitliches Health Report System für Gesundheits- und Sicherheitsmanagement in Betrieben. Die Intention dieses Forschungsprojektes lag darin, die salutogenetisch ausgerichtete Sichtweise der betrieblichen Gesundheitsförderung mit der pathogenetisch orientierten Sichtweise des ArbeitnehmerInnenschutzes zu verbinden. Das Projekt greift Gemeinsamkeiten der betrieblichen Gesundheitsförderung und des ArbeitnehmerInnenschutzes auf. Im Rahmen des Projektes galt es, zwei quantitative standardisierte Tools zu entwickeln, welche zum einen den Stellenwert von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement und zum anderen psychische Belastungen am Arbeitsplatz messen.

Der Nutzen der Anwendung der beiden Tools liegt darin, dass die Ergebnisse als Orientierungsrahmen für die partizipative Entwicklung und Durchführung geeigneter Maßnahmen herangezogen werden können. Diese Maßnahmen können psychische Belastungen am Arbeitsplatz reduzieren und gleichzeitig Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung sein. Die konzeptionellen Gemeinsamkeiten von BGF und dem ArbeitnehmerInnenschutz basieren auf dem Public Health Action Cycle mit den Dimensionen Diagnose, Planung, Durchführung und Evaluation.

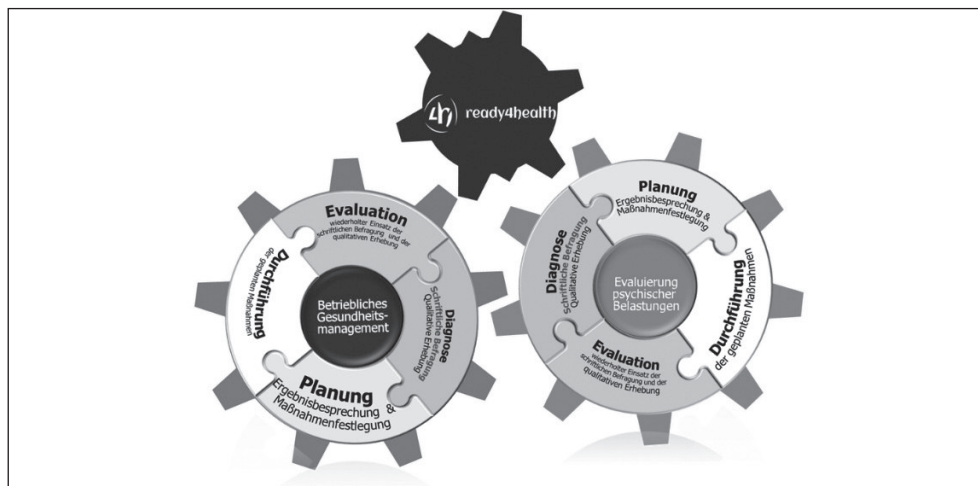


Abb. 2: ready4health als Schnittstelle zwischen betrieblichem Gesundheitsmanagement und der Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz, Quelle: Eigene Erstellung

Im Gegensatz zur betrieblichen Gesundheitsförderung, welche Maßnahmen zur Verbesserung der Gesundheit und des Wohlbefindens am Arbeitsplatz zum Ziel hat, ist das Ziel der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung, ArbeitnehmerInnen vor Schädigungen und Gefahren am Arbeitsplatz zu schützen. Ready4health ist somit ein ganzheitliches Health Report System für Gesundheits- und Sicherheitsmanagement in Betrieben.

Während das quantitative Online-Tool r4h\_BGF den Stellenwert von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement misst, liegt der Fokus des zweiten Online-Tools r4h\_Psyche auf der Messung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz. Beide Tools sind völlig branchenunabhängige, kompakte, niederschwellige Instrumente. Im Folgenden werden beide Messinstrumente, die über die Onlineplattform [www.ready4health.at](http://www.ready4health.at) zugänglich sind, beschrieben.

*Messung des Stellenwerts von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement (r4h\_BGF)*  
Wesentliche Modelle und Grundlagen, die als Basis für die Entwicklung des Tools zur Messung des Stellenwertes von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement (r4h\_BGF) dienten, sind der Sozialkapitalansatz nach Badura (2008) und Weißmanns empirisches Kultur-Modell (2004).

Der Fragebogen zur Messung des Stellenwerts von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement besteht aus 82 Items und ist in fünf Dimensionen gegliedert:

- Arbeitsorganisation und -bedingungen
- Führungsverständnis
- Menschenbild
- Stellenwert von Gesundheit
- Sicherheitsmanagement

Zusätzlich beinhaltet das Tool Fragen zu demographischen Merkmalen. Die TeilnehmerInnen bewerten in ca. zehn Minuten Aussagen auf einer vierstufigen Skala. Mit Hilfe des Instruments erhalten Unternehmen vor dem Hintergrund ihres Kulturtyps Empfehlungen zu Gesundheitsmanagementmaßnahmen sowie einen ausführlichen Report hinsichtlich des Stellenwerts von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement. Der Auswertungsbericht beinhaltet eine Gesamtauswertung zum Stellenwert von Gesundheits- und Sicherheitsmanagement im Unternehmen sowie Detailauswertungen und Maßnahmenempfehlungen pro Dimension in Abhängigkeit des Kulturtyps. Die Ergebnisse werden sowohl für das Gesamtunternehmen als auch für die einzelnen definierten Struktureinheiten (Abteilungen, Fachbereiche, etc.) graphisch in Form von Tachocharts dargestellt und textlich erläutert.

*Messung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz (r4h\_Psyche)*

Der Fragebogen r4h\_Psyche erfasst und beurteilt die im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) definierten Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen. Die wesentlichsten theoretischen Grundlagen für die Erstellung des Tools bildeten das An-

forderungs-Kontroll-Modell nach Karasek & Theorell (1990) sowie das Gratifikationsmodell nach Siegrist (2004). Das Tool wurde anhand der Vorgaben der ÖNORM EN ISO 10075-3 statistisch validiert. Es orientiert sich am Leitfaden der Arbeitsinspektion zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen im Rahmen der Kontroll- und Beratungstätigkeit. Mithilfe des Tools werden arbeitsbedingte psychische Belastungen auf folgenden vier Dimensionen erfasst und auf kollektiver Ebene beurteilt:

- Belastungen durch Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten
- Belastungen durch das Sozial- und Organisationsklima
- Belastungen durch die Arbeitsumgebung
- Belastungen durch die Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation

Die einzelnen Dimensionen enthalten zwischen sechs und 14 Items, welche auf einer vierstufigen Intervallskala mit den Antwortmöglichkeiten „trifft völlig zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“ und „trifft nicht zu“ zu bewerten sind. Der Fragebogen umfasst insgesamt 38 Items. Die Befragungsdauer liegt bei etwa fünf Minuten.

Führen Unternehmen neben der Messung des Stellenwertes von betrieblichem Gesundheits- und Sicherheitsmanagement (r4h\_BGF) auch die Messung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz (r4h\_Psyche) durch, so erhalten sie hierzu einen eigenen Auswertungsbericht auf Standort- und Abteilungsebene beziehungsweise nach definierten Tätigkeitsbereichen. Angezeigt werden die Ergebnisse pro Item mittels Balkendiagramm und itemübergreifend auf Dimensionsebene. Dem Unternehmen wird anhand von Referenzwerten pro Dimension (Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten, Sozial- und Organisationsklima, Arbeitsumgebung, Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation) aufgezeigt, ob Maßnahmen in den einzelnen Unternehmensbereichen gesetzt werden sollen oder nicht.

Die Ergebnisse dieser Auswertung werden als Basis für weitere Schritte im Rahmen der Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz verwendet. Damit wird ein Teil der gesetzlichen Vorgaben erfüllt. Mit einer anschließenden qualitativen Vertiefung der Ergebnisse können bspw. im Rahmen von Workshops Maßnahmen abgeleitet werden.

## **2.1 Ablauf für Unternehmen**

Die beiden Tools r4h\_BGF und r4h\_Psyche sind voneinander unabhängige Tools, die je nach Bedarf kombiniert oder separat eingesetzt werden können. Mit der Ernennung einer Ansprechperson im Unternehmen werden Voraussetzungen für die Erhebung geschaffen und die genaue Vorgehensweise besprochen. Das Unternehmen kann anschließend auf der Plattform [www.ready4health.at](http://www.ready4health.at) angemeldet werden.

Die Teilnahme an der Befragung erfolgt grundsätzlich via Internet über einen zugewiesenen Zugangslink (Standort, Abteilung, Tätigkeitsbereich). Die gesamte Dateneingabe und -speicherung erfolgt somit anonym. Es existiert technisch keine Verknüpfung zwischen den eingegebenen Daten (Link) und den einzelnen TeilnehmerInnen. Durch

die Anonymitätsschranke werden Ergebnisse auf einzelnen Ebenen erst ab einer Fallzahl von mindestens zehn Personen angezeigt. Wird diese Fallzahl unterschritten, so werden die Datensätze dem Gesamtunternehmen zugeordnet und sichtbar gemacht. Die Gewährung einer absoluten Anonymität sowie eines Datenschutzes sollen zu einer hohen TeilnehmerInnenquote und einer wahrheitsgetreuen Beantwortung (Reduktion von sozial erwünschten Antworten) beitragen. Eine hohe Datenqualität bildet die Grundlage für fundierte unternehmensinterne Entscheidungen.

Ein wichtiger Schritt ist daher auch die Einbindung von Schlüsselpersonen des Unternehmens wie die Geschäftsführung, der/die Arbeitsmediziner/in, der Betriebsrat bzw. die Personalvertretung, die Sicherheitsvertrauensperson sowie die Sicherheitsfachkraft von Beginn an.

Nach Abschluss der Befragung wird ein ausführlicher Ergebnisbericht (über die quantitative und qualitative Datenerhebung) erstellt, der die Ableitung kollektiv wirksamer ursachenspezifischer Maßnahmen und die Eintragung dieser in das betriebliche Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument zulässt.

## **2.2 Praktische Relevanz von „ready4health“ für Unternehmen**

Der Faktor Gesundheit stellt einen zentralen Unternehmenswert dar. Eine Investition in die Gesundheit von MitarbeiterInnen und Führungskräften bringt laut dem Österreichischen Institut für Wirtschaftsforschung (WIFO) wesentliche Vorteile für Unternehmen, wie etwa

- die Steigerung des Images,
- die Reduktion von Fehlzeiten,
- die Steigerung der Produktivität und
- die Steigerung des Unternehmenserfolges.

Mit Gesundheitsmanagement auf betrieblicher Ebene sind sowohl positive gesundheitliche als auch ökonomische Effekte zu erzielen (WIFO, 2012). Der Nutzen des Health Report Systems besteht für Unternehmen in der Aufdeckung von Ressourcen für positive Veränderungen auf mehreren Ebenen einer Gesundheitseinrichtung und in der Bewusstseinssteigerung für das Thema „Gesundheit“ im Unternehmen. Durch die konzeptionelle Zusammenführung der salutogenetischen (BGF) und der pathogenetischen Sichtweise (ASchG) können Unternehmen mit der gesetzlich vorgeschriebenen Evaluierung die Akzeptanz für weitere Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements erhöhen.

Die entwickelten Instrumente r4h\_BGF und r4h\_Psyche können in der Diagnose und darüber hinaus auch in der Evaluations- und Monitoringphase eingesetzt werden. Beide Tools sind kompakte und praxiserprobte Instrumente, die Unternehmen bei der Entwicklung eines gesundheitsförderlichen Settings effektiv unterstützen.

## Literaturverzeichnis

- Badura, B., Greiner, W., Rixgens, P., Ueberle, M. & Behr, M. (2008). *Sozialkapital: Grundlagen von Gesundheit und Unternehmenserfolg*. Berlin: Springer
- Czypionka, T., Schnabl, A., Sigl, C., Warmuth, J. R., & Zucker, B. (2015). *Gesundheitswirtschaft Österreich: Ein Gesundheitssatellitenkonto für Österreich (ÖGSK)*. Verfügbar unter: <http://www.bmwfw.gv.at/Wirtschaftspolitik/Wirtschaftspolitik/Documents/Gesundheitssatellitenkonto%20für%20Österreich%20-%20Studie.pdf> [10.09.2015]
- DHHS – Department of Health and Human Services. (2008). *Centers for Disease Control and Prevention National Institute for Occupational Safety and Health. Exposure to Stress. Occupational Hazards in Hospitals*. Verfügbar unter: <http://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-136/pdfs/2008-136.pdf> [10.09.2015]
- EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at work. (2009). *Work-related stress*. Verfügbar unter: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/e-facts/efact46> [10.09.2015]
- Österreichische Bundesregierung. (2012, 28. Dezember). *Bundesgesetz: Änderung des Arbeitnehmerinnen-schutzgesetzes und des Arbeitsinspektionsgesetzes 1993*. Verfügbar unter: [http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2012\\_I\\_118/BGBLA\\_2012\\_I\\_118.pdf](http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2012_I_118/BGBLA_2012_I_118.pdf) [10.09.2015]
- Siegrist, J. (2004). *Soziale Determinanten von Herz-Kreislauf-Krankheiten – neue Erkenntnisse und ihre Bedeutung für die Prävention*. Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh
- Weißmann, W. (2004). *Unternehmenskultur: Ein Weg zum tieferen Verständnis von Prozessen in Unternehmen*. Dissertation, Fakultät für Wirtschaftswissenschaften und Informatik, Universität Wien.
- WIFO – Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. (2012). *Psychische Belastungen der Arbeit und ihre Folgen*. Wien. Verfügbar unter: [http://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person\\_dokument/person\\_dokument.jart?publikationsid=44034&mime\\_type=application/pdf](http://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person_dokument/person_dokument.jart?publikationsid=44034&mime_type=application/pdf) [10.09.2015]