

Pilot Sozialberatung**Grobkonzept Sozialberatung****1. Ausgangslage im Kanton Solothurn**

Ausserordentliche Belastungen am Arbeitsplatz können die Leistungsfähigkeit von Mitarbeitenden beeinträchtigen. Daher bestehen für die unterschiedlichsten Belastungssituationen diverse Unterstützungsangebote für Mitarbeitende und ihre Vorgesetzten. Das Angebot ist historisch gewachsen. Die verschiedenen Unterstützungsangebote bestehen nebeneinander.

- Das Personalamt unterstützt Führungskräfte und Mitarbeitende mit seinen Beratungsdienstleistungen und vermittelt weitere Unterstützungsangebote.
- Die Beratungsangebote bei **Konflikten am Arbeitsplatz, Mobbing** und **sexueller Belästigung am Arbeitsplatz** sind niederschwellig und können von den Betroffenen direkt abgerufen werden.
- Bei **Bedrohungen am Arbeitsplatz** können sich die Betroffenen an die Ansprechpersonen Bedrohungsmanagement in ihrer Dienststelle für eine Erstbeurteilung wenden. Die Ansprechperson Bedrohungsmanagement nimmt dann mit der Koordinationsstelle der KaPo Kontakt auf.
- Bei **besonderen Herausforderungen** können Führungspersonen, Mitarbeitende oder auch Teams durch Externe begleitet werden. Diese Mandate werden im Einzelfall über das Personalamt erteilt und haben für die Dienststelle direkte Kostenfolgen (Kostenbeteiligung). Aus diesem Grund ist die vorgesetzte Person (und die Amtsleitung) in die Auftragserteilung involviert und definiert die Ziele, die beispielsweise mit dem Coaching, der Teamentwicklung oder der Schulung erreicht werden sollen.
- Seit 2014 ist die Visana der Versicherer der Krankentaggeldleistung. Zum Angebot der Visana (wie auch der Unfallversicherung Zürich) gehört ein Casemanagement zur Unterstützung der **Wiedereingliederung am Arbeitsplatz** nach längerer krankheits- oder unfallbedingter Abwesenheit. Ein Casemanagement wird durch die Meldung des Personalamts initiiert.
- Die Beratungsangebote der **IV-Früherfassung** können von direkt Betroffenen und von Vorgesetzten in Anspruch genommen werden. Die IV-Früherfassung will die Erwerbsfähigkeit der Mitarbeitenden erhalten. Meldung kann nach 30 Tagen ununterbrochener Arbeitsunfähigkeit oder bei sich wiederholenden häufigen Abwesenheiten gemacht werden.

Das Personalamt kennt das Leistungsangebot all dieser Unterstützungssysteme, ist teilweise Auftragsgeber (Leistungsvertrag mit VEL¹, Vertrag mit den Versicherer und Externen) und gleichzeitig Teil von verschiedenen Unterstützungssystemen (Vertrauenspersonen nach GAV, Ansprechperson Bedrohungsmanagement). Es nimmt im Zusammenspiel der verschiedenen Unterstützungssysteme eine Koordinationsrolle ein.

1.1. Übersicht heute bestehende, zusätzliche Unterstützungssysteme

Neben dem Personalamt bestehen **zusätzliche Angebote**, um Mitarbeitende und Führungskräfte **bei ausserordentlichen Belastungen am Arbeitsplatz** zu unterstützen. (Tabelle 1) Es gibt jedoch kein betriebliches Angebot, wenn sich Belastungssituationen aus dem privaten Umfeld, negativ auf die Leistungsfähigkeit auswirken. Diese Lücke würde die betriebliche Sozialberatung schliessen.

¹ VEL - Verein für Ehe- und Lebensberatung führt vier Beratungsstellen. Diese Beratungsstellen haben den Auftrag, Mitarbeitende der Kantonalen Verwaltung bei Konflikten am Arbeitsplatz zu beraten.

C:\Users\fdsekbue\AppData\Local\Temp\CMIKONSUL\View_4ffaa4a47ff4462ea5ed5f6c2cb72e8f\Grobkonzept Sozialberatung.docx

Unterstützung durch	bei / für	Zugang	Rolle Personalamt
Verein für Ehe- und Lebensberatung (VEL)	• Konflikt am Arbeitsplatz • Mobbing • Sex. Belästigung am Arbeitsplatz	direkt Betroffene Beratung vertraulich 4 externe Beratungsstellen • Solothurn • Grenchen • Olten • Breitenbach	• Leistungsvertrag mit VEL • Ansprechperson bei Rückfragen der Beratungsstelle • Controlling (Kennzahlen)
Vertrauenspersonen nach GAV	• Mobbing • Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	direkt Betroffene Beratungen vertraulich Vertrauenspersonen in: • Personalamt • kantonalen Schulen • soH • KaPo	• Schulung Vertrauenspersonen GAV • Administration Liste Vertrauenspersonen
Vertrauenspersonen Bedrohungsmanagement	• Drohungen • Gewaltankündigungen	via Ansprechperson Bedrohungsmanagement in der eigenen Dienststelle	Keine zentrale Rolle (System der KaPo, Personalamt ist Teil des Systems)
Externe (Mandat)	Praxisbegleitung durch Externe • Coaching (Führung, Begleitung am Arbeitsplatz) • Konfliktvermittlung (Mediation) • Teamentwicklung • Organisationsentwicklung • Bedürfnisorientierte Schulung	via vorgesetzte Person (Amtsleitung) Mandatserteilung via Personalamt Zielorientierte Intervention mit Vereinbarung	• Analyse Ausgangslage • Definition der geeigneten Massnahme • Vermittlung externe Begleitperson und Auftragserteilung • Übernahme eines Kostenanteils • Erfolgskontrolle
Visana Zürich Versicherung	Casemanagement • Wiedereingliederung an den Arbeitsplatz nach längerer krankheits- oder unfallbedingter Abwesenheit	via Personalamt	• Vertrag mit Versicherer • Meldung an Versicherer • Koordination von Fällen mit Arbeitsplatzkonflikt
IV-Früherfassung	• Krankheit- oder unfallbedingter Abwesenheit von mehr als einem Monaten • Wiederholenden häufigen Kurzabwesenheiten innerhalb eines Jahres	• direkt Betroffene • Vorgesetzte • Casemanagement • Personalamt nach sechs Monaten Abwesenheit	• Aufforderung zur Meldung bei der IV nach spätestens sechs Monaten

Tabelle 1 Übersicht zusätzliche Unterstützungssysteme

2. Pilot Sozialberatung

Betriebliche Sozialberatung ist eine freiwillige Leistung des Arbeitgebers, die sich in den grösseren Unternehmen in der Schweiz etabliert hat. Das Tätigkeitsfeld der Betrieblichen Sozialberatung ist die Schnittstelle zwischen der privaten Lebenswelt und dem Arbeitsumfeld.

Genauso wie ausserordentliche berufliche Belastungen, zum Beispiel Konflikte am Arbeitsplatz, einen Einfluss auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden haben können und sich die Belastungssymptome teilweise auch im Privatleben zeigen, können persönliche (private) Belastungen die berufliche Leistungsfähigkeit verringern.

Betriebliche Sozialarbeit hat das Ziel, Mitarbeitende mit sozialen und/oder persönlichen Belastungen zu unterstützen. Viele Kosten-Nutzen Studien zeigen, dass sich das Engagement für den Arbeitgeber lohnt.² Der finanzielle Nutzen kommt durch eine Verbesserung der Arbeitsleistung und die Reduktion von Fluktuationskosten zustande.

Um den Bedarf nach Sozialberatung und deren Nutzen in der Kantonalen Verwaltung untersuchen zu können, soll VEL - unsere externe Partnerorganisation bei Konflikten am Arbeitsplatz - ab 2016 für drei Pilotämter Sozialberatung anbieten. Das Angebot ist für drei Jahre befristet (Kalenderjahre).

² Z.B. Baumgartner, Edgar (2003). Kosten-Nutzen-Analyse in einem Industrieunternehmen mit 3'100 Mitarbeitenden und einem Dienstleister im Gastronomiebereich mit 4'500 Mitarbeitenden. In beiden Unternehmen zeigte sich eine positive Kosten-Nutzen-Bilanz: Nettonutzen von 210 bzw. 116%.

2.1. VEL

VEL - der Verein für Ehe- und Lebensberatung - führt vier Beratungsstellen in Solothurn, Olten, Grenchen und Breitenbach. Seit 1999 besteht mit VEL ein Leistungsvertrag und die vier Beratungsstellen sind zusätzlich Anlaufstellen für das Staatspersonal bei Problemen am Arbeitsplatz.

Das angestammte Dienstleistungsangebot der vier Beratungsstellen liegt im Bereich der Lebens- und Familienberatung:

- Fragen des Zusammenlebens
- Familienfragen
- Erziehungsfragen
- Neu zusammengesetzte Familien
- Familienplanung, Schwangerschaft, Konfliktschwangerschaft
- Trennung, Scheidung
- Lebensfragen, Krisen
- Neuorientierung
- Weitere Beziehungsfragen

Das Angebot richtet sich an Paare, Familien und Einzelpersonen. Die Mitarbeitenden der Beratungsstellen sind Sozialarbeiter/innen und Psychologinnen. Alle verfügen zudem über eine Zusatzausbildung in systemischer Beratung.

Die Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen hat sich bewährt. VEL ist die ideale Partnerorganisation für den Pilot Sozialberatung:

- Die Berater/innen kennen das Unternehmen „Kantonale Verwaltung“.
- Es besteht eine etablierte Zusammenarbeit, auf der aufgebaut werden kann.
- Die Ausbildung der Berater/innen entspricht den Anforderungen an professionelle Sozialberatung. Für Betriebliche Sozialberatung ist zudem der systemische Ansatzpunkt sehr hilfreich.
- Der angedachte Dienstleistungskatalog der Betrieblichen Sozialberatung deckt sich zum grössten Teil mit den Themen des angestammten Dienstleistungsangebots von VEL oder knüpft an diesen an.

Für die Pilotphase vom 1.7.2016 - 31.12.2018 wird der bestehende Leistungsauftrag erweitert.

2.2. Auftrag Sozialberatung

VEL bietet für die Mitarbeitenden der Pilotämter Sozialberatung an. Der Schwerpunkt liegt bei der Kurzberatung und allenfalls bei der Triage zu spezialisierten Beratungsstellen.

Das Angebot Sozialberatung umfasst folgenden Dienstleistungskatalog:

- Budgetberatung, Triage zur Schuldenberatung oder -sanierung
- Paar- und Familienberatung, Trennung, Scheidung
- Beratung bei persönlichen Schwierigkeiten
- Beratung bei gesundheitlichen Beschwerden
- Beratung bei Suchtproblemen (z.B. Alkohol, illegale Drogen, Medikamente)
- Beratung bei Sterbe- und Trauerprozessen
- Beratung nach traumatisierenden Ereignissen (z.B. Unfall, Todesfall)

Das Angebot richtet sich an die Mitarbeitenden der Pilot-Ämter und ihre Ehe- und Lebenspartner/innen, sofern diese sinnvollerweise in den Beratungsprozess einbezogen werden:

- Kantonales Steueramt
- Amtschreibereien
- Amt für Justizvollzug.

Damit richtet sich das Angebot an 600 Mitarbeitende und erreicht 15% aller Mitarbeitenden der Kantonalen Verwaltung (Stand 30.06.2015). Es darf davon ausgegangen werden, dass die Ergebnisse weitgehend repräsentativ sein werden und einen Hinweis auf den Bedarf und Nutzen geben werden.

Sollten sich während der Pilot-Phase Mitarbeitende aus anderen Ämtern an VEL wenden, kann das Personalamt im Einzelfall eine Kostengutsprache für diese Beratung erteilen.

2.3. Umfang Beratungsleistung und Kostendach

Das Beratungsangebot ist ohne spezielle Kostengutsprache pro Fall auf max. fünf Stunden beschränkt. Die Dienstleistung kann während der Arbeitszeit in Anspruch genommen werden.

Für längere Beratungen ist nach fünf Stunden eine Kostengutsprache beim Personalamt einzuholen und die weiteren Beratungen finden ausserhalb der Arbeitszeit statt.

Für alle Beratungsleistungen ist während der Pilotphase ein Kostendach von jährlich Fr. 15'000.- definiert. Das Kostendach darf nur nach vorhergehender Absprache überschritten werden. Die einzelne Beratungsstunde wird mit Fr. 125.- entschädigt.

Der Pilot wird über das Globalbudget des Personalamts finanziert.

2.4. Controlling

Der Bedarf nach Sozialberatung und die Nachfrage werden anhand der folgenden Kennzahlen beurteilt.

- 1) Rapportierung von VEL über die Leistungserbringung analog Controlling bestehender Leistungsauftrag.
- 2) Während des Pilots anonyme Befragung der Ratsuchenden über Kundenzufriedenheit jeweils bei Abschluss der Beratung und per Jahresende.
- 3) Befragung in den Pilot-Ämtern über Bekanntheit des Angebots, Bedarf und allfällige „Auswirkungen“.
- 4) Vergleich Kennzahlen Pilot-Ämter (Krankheitsabwesenheit, Fluktuationsrate) vor und seit Einführung der Sozialberatung.
- 5) Per 31. Dezember 2018 Auswertung Erfahrungen. ⇒ Entscheid Einführung Sozialberatung für ganze Verwaltung.

Die genauen Kennzahlen werden durch das Personalamt definiert, von dem auch die Befragungen organisiert werden.

2.5. Information über das Angebot

Das Angebot richtet sich an die Mitarbeitenden des Kantonalen Steueramts, der Amtschreibereien und des Amts für Justizvollzug. Die betroffenen Mitarbeitenden werden sowohl über ihre Vorgesetzten wie auch direkt über das neue Angebot informiert werden.

- Infobriefe an die Pilot-Ämter
- Infobroschüre an alle Mitarbeitenden der Pilot-Ämter.

3. Literatur

Baumgartner, Edgar. Betriebliche Sozialberatung lohnt sich.

http://www.avenirsocial.ch/sozialaktuell/sozial_aktuell_3131_3125.pdf 01.09.2015

Personal/Radar. Positive Kosten-Nutzen-Bilanz für die Betriebliche Sozialberatung

<http://www.personalradar.ch/allgemein/positive-kosten-nutzen-bilanz-fur-die-betriebliche-sozialberatung/8096> (01.09.2015)