

Hochschule Niederrhein



Die Mitarbeiterberatung
der
EAP-Assist GmbH

**Geschäftsführerin
Dr. Barbara Ruß-Thiel**

Unternehmen

Leitbild



**DER MENSCH STEHT IM MITTELPUNKT
365 TAGE, 24 STUNDEN!**



Wer sind wir

Unsere Kunden:

- » Sparkassen
- » Dienstleistungssektor
- » öffentliche Verwaltung
- » Metall- und Glasindustrie
- » Netzbetreiber
- » Erdgaslogistik
- » Bau- und Dämmstoffhersteller
- » Gesundheitsbranche



>> Team

Umfang des Beratungsteams

- Allgemein- und andere Fachärzte
- Psychologen/ Psychotherapeuten
- Sozialarbeiter
- Sozialberater
- Juristen

Umfang des Serviceteams

- Backoffice-Mitarbeiter
- Mitarbeiter im Ärzte-Sekretariat
- Mitarbeiter im HKP/ Zahntechnik-Team
- Apotheker

Eingangsmöglichkeiten

Eingangskanäle:

- Telefon (kostenlose Hotline)
- E-Mail
- Fax
- Post

spezifischer Kunden Log in:

- Downloads
- Online Chat
- FAQ's



Ablauf

Ihre Hotline-Nummer 0800 – XXXXXX

Mitarbeiter/ Führungskraft ruft bei der ASSIST-Hotline an

Identifikation:

- Firmennennung
 - Namensnennung optional
- Anlage einer Klientenakte zur individuellen Betreuung des Mitarbeiters

Anrufgrund:

Darstellung des Sachverhaltes und Kategorisierung in

- Medizinische Anfrage
- Familien-/ Sozialanfrage
- Psychologische Anfrage

Kompetenz z.
Anrufzeitpunkt
verfügbar



Unterstützung/ Problemlösung



Kompetenz z.
Anrufzeitpunkt
nicht verfügbar



Rückrufvereinbarung:

- Wann? Unter welcher Nummer?
- Wer darf das Telefonat noch entgegennehmen?



gemeinsame Vereinbarung weiterer Maßnahmen:

- Was? Mit wem? Wann? → Fallmanagement

Beratungsschwerpunkte

Bereiche

Telemedizin



Psychologische Beratung



Familien- und Sozialberatung



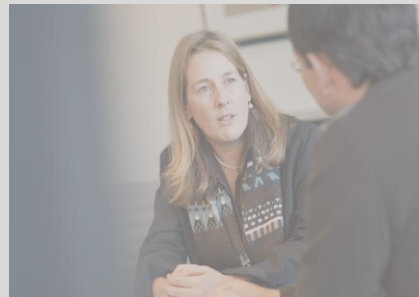
Telemedizin

Bereiche

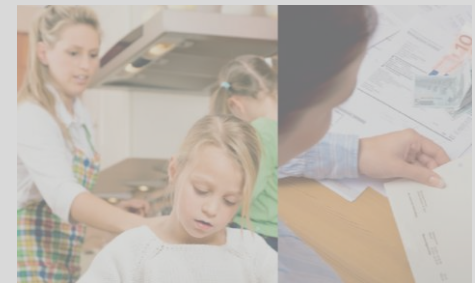
Telemedizin



Psychologische Beratung

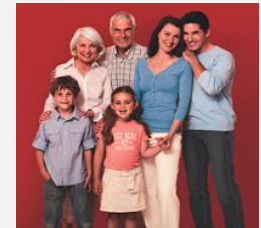


Familien- und Sozialberatung



» Ärztliche Sprechstunde rund um die Uhr

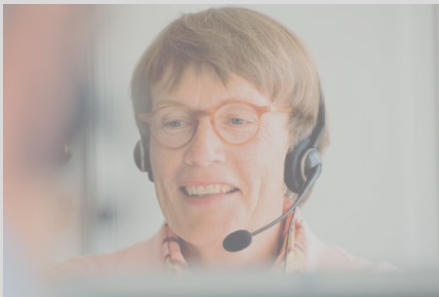
- » Beratung durch Fachärzte von der Augenheilkunde bis zur Zahnmedizin
- » Erklärung zu Untersuchungen und Behandlungsmethoden
- » Zweitmeinung
- » Hilfe bei der Suche nach der richtigen Klinik im In- und Ausland
- » Verkürzung von Wartezeiten in der Praxis
- » Überprüfung von Heil- und Kostenplänen (Zahnarzt)



Psychologische Beratung

Bereiche

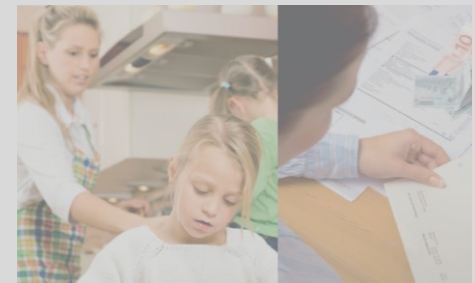
Telemedizin



Psychologische
Beratung



Familien- und
Sozialberatung



Psychologische Beratung

Bei beruflichen Fragestellungen

- » Leistungsbeeinträchtigungen bei beruflichen Herausforderungen oder neuen Anforderungen (Umstrukturierungsprozessen, Funktionswechsel)
- » Zwischenmenschliche Belange am Arbeitsplatz/ Mobbing
- » Konflikte in Teams oder Abteilungen oder mit Vorgesetzten
- » Stressbewältigung/ Burn out
- » Führungskräfteberatung bei auffälligen Mitarbeitern/ Teams
- » Seelische oder psychosomatische Reaktionen, z. B. Nervosität, Schlafstörungen, Essstörungen, depressive Verstimmungen



Psychologische Beratung

Bei familiären und gesundheitlichen Fragestellungen

- » Partnerschaft und Familie (auch bei Trennung), Kindererziehung
- » Psychosoziale Beratung und Begleitung bei schweren Erkrankungen
- » Persönliche Lebenskrisen und belastende Ereignisse, z. B. Autounfall, Überfall, Verlust des Lebenspartners oder eines Kindes
- » Suchterkrankung (Alkohol, Medikamente, Drogen, Computer)



Psychologische Beratung

Bei familiären und gesundheitlichen Fragestellungen

- » Einzel-, Paar- oder Familienberatung (in Wohn- oder Arbeitsstättennähe)
- » Nach Bedarf Einbeziehung von Vorgesetzten und Kollegen
- » Vorbereitung auf Entwöhnungsbehandlung bei medizinischer Indikation
- » Beratung nach Rückfällen
- » Vermittlung in geeignete Fachkliniken
- » Nachbetreuung nach stationärer Behandlung



Psychologische Beratung

Wege in die persönliche Beratung

1. Schritt

telefonische Beratung bei z. B.:

- » persönlichen Krisen
- » akuten Belastungsreaktionen
- » Probleme mit Kollegen/ Vorgesetzten/ Kunden
- » Suchtberatung
- » Lebensberatung
- » Bewältigung psychosomatischer Erkrankungen



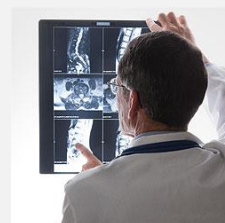
Psychologische Beratung

Wege in die persönliche Beratung

2. Schritt

Feststellung weiteren Beratungsbedarfs

- » Terminvereinbarung nach Wunsch des Mitarbeiters wohnortnah (EAP-Assist Netzwerk; mobile Psychologen)
- » Einzel- / Paar- oder Familiensitzungen
- » feste Ansprechpartner für Mitarbeiter und Personalleiter



Psychologische Beratung

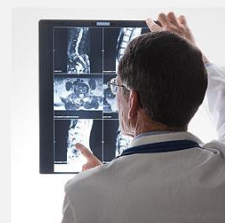
Wege in die persönliche Beratung

3. Schritt

Notwendigkeit weiterer Behandlungsmaßnahmen

ambulante Langzeittherapie erforderlich:

- » Unterstützung bei der Suche nach einem geeigneten Psychologen/Psychotherapeuten
- » Übernahme der Formalitäten
- » Betreuung bis zum Beginn der ambulanten Therapie
- » Casemanagement



Psychologische Beratung

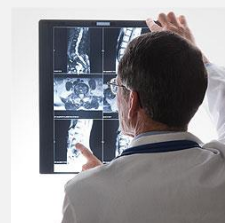
Wege in die persönliche Beratung

3. Schritt

Notwendigkeit weiterer Behandlungsmaßnahmen

Klinikaufenthalt erforderlich:

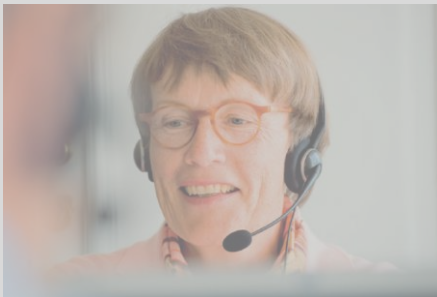
- » Unterstützung bei der Suche nach der geeigneten Klinik
- » Übernahme der Formalitäten
- » Betreuung auf Wunsch auch nach der Klinikentlassung



Familien- und Sozialberatung

Bereiche

Telemedizin



Psychologische
Beratung



Familien- und
Sozialberatung



Soziale Beratung und Familienservice

Unterstützung bei z.B.:

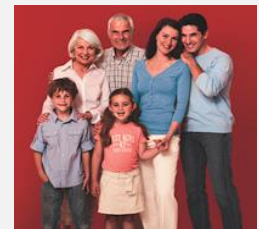
- » Kinderbetreuung
- » Pflege/ Pflegeplatzrecherche
- » Finanziellen Problemen
- » Juristische Beratung
- » Beratungsvermittlung in Wohnortnähe
- » Hilfe zur Selbsthilfe und unterstützender Beistand



Familien- und Sozialberatung

Kinderbetreuung

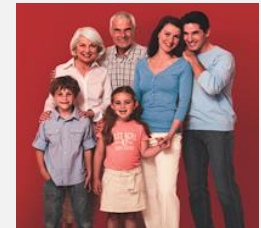
- » ausführliche Beratung zu allen Betreuungsmöglichkeiten und deren individueller Profile
- » sorgfältige Recherche und Vermittlung unter Berücksichtigung persönlicher Wünsche z. B. Betreuungszeiten, finanzieller Rahmen sowie qualitative Aspekte
- » Terminvereinbarungen bei den Betreuungsplätzen vor Ort
- » Unterstützung und Beratung bei der Notbetreuung, z. B. bei Ausfall durch Krankheit oder Kuraufenthalt
- » Unterstützung bei der Beantragung von Zuschüssen zur Kinderbetreuung



>> Familien- und Sozialberatung

Beratung bei finanziellen Problemen

- » Unterstützung bei der Dokumentenpflege und Verwaltung
- » Hilfe beim Erstellen und Ausfüllen von Formularen, Texten und Schriftstücken
- » gemeinsames Erarbeiten von Lösungen
- » Erstellen eines individuellen Hilfe- und Haushaltsplans
- » Juristische Beratung zur Vermeidung rechtlicher Auseinandersetzungen
- » Koordinierung von Terminen bei Ämtern, Fachanwälten und Schuldnerberatungen



Familien- und Sozialberatung

Pflegeberatung

- » telefonische Beratung zu allen Fragen rund um das Thema Pflege:
 - Erläuterung der Pflegeversicherung im Allgemeinen
 - Unterstützung bei der Antragstellung
 - Auskunft zur Pflegestufenermittlung/ Begutachtung
 - Erläuterung der zu erwartenden Leistungen aus der Pflegeversicherung in Zusammenarbeit mit den Krankenkassen
 - Widerspruchsverfahren bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit nach SGB XII
 - zusätzliche Leistungen für Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz



>> Familien- und Sozialberatung

Pflegeberatung

- >> Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Heimplätzen
 - Adressnennung nach Qualitätsmerkmalen
 - auf Wunsch Terminvereinbarungen in den Heimen
 - Unterstützung bei der Beantragung z. B. Musteranträge, Checklisten
 - Organisation

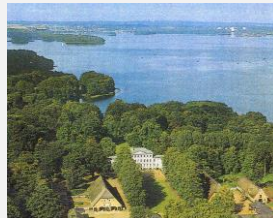


Führungskräfteberatung

Gesundes Führen

» Betriebliches Gesundheitsmanagement ist Chefsache!

- Schulung/ Beratung von Führungskräften, Personalverantwortlichen und Personalvertretern
- Unterstützung der Personalverantwortlichen bei Fragen der Mitarbeiterführung



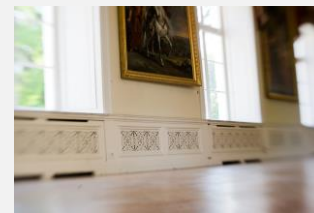
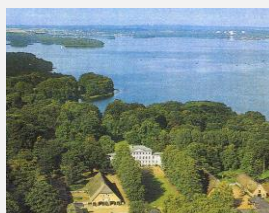
Führungskräfteberatung

Fehlzeitenmanagement

- » Beratung von Personalleitern am jeweiligen Standort bei auffälligen krankheitsbedingten Fehlzeiten, Einzelberatung und Schulungen

Betriebliches Eingliederungsmanagement (§ 84, 2, SGB IX)

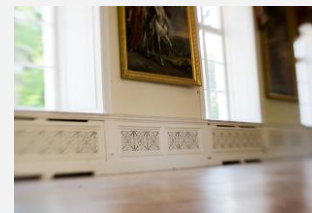
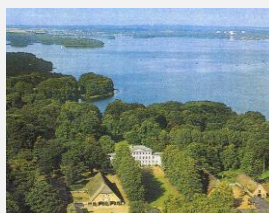
- » Unterstützung bei der Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben durch Erarbeitung von Leitlinien und Dienstvereinbarungen sowie Gesprächsführung im Einzelfall



Führungskräfteberatung

Coaching bei betrieblichen Problemfällen

» Suchtprobleme, psychisch auffällige Mitarbeiter, Teamkonflikte

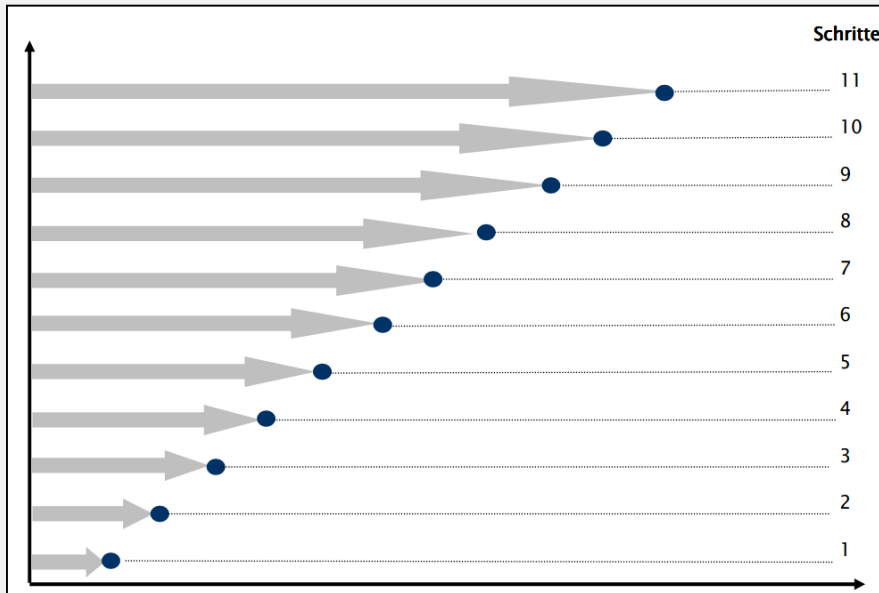


Seminare/ Schulungen

- » Seminare aus unserem Veranstaltungs- und Seminarkatalog
- » oder spezifisch zusammengestellte Seminare mit individuellen Schwerpunktthemen



» Mitarbeiterinformation/ Implementierung



Schritte	Aufgabe
Implementierungsmaßnahmen vor Beginn der Mitarbeiterunterstützung	
1	Mitarbeiter-Informationsveranstaltung/ Betriebsversammlung
2	Mitarbeiter-Anschreiben
3	Mitarbeiter-Kärtchen und Leporellos
4	Leistungsbroschüre
5	Postersets mit Blende für Informationsboard mit Kartenspendern und Kärtchen
Start der Mitarbeiterunterstützung	
6	Tickertexte monatlich
7	Gesundheitskompass monatlich
8	EAP-Assist-life halbjährlich
9	Themen-Flyer
individuelle Absprachen	
10	Seminare/ Vorträge
11	Gesundheitstage

Reporting



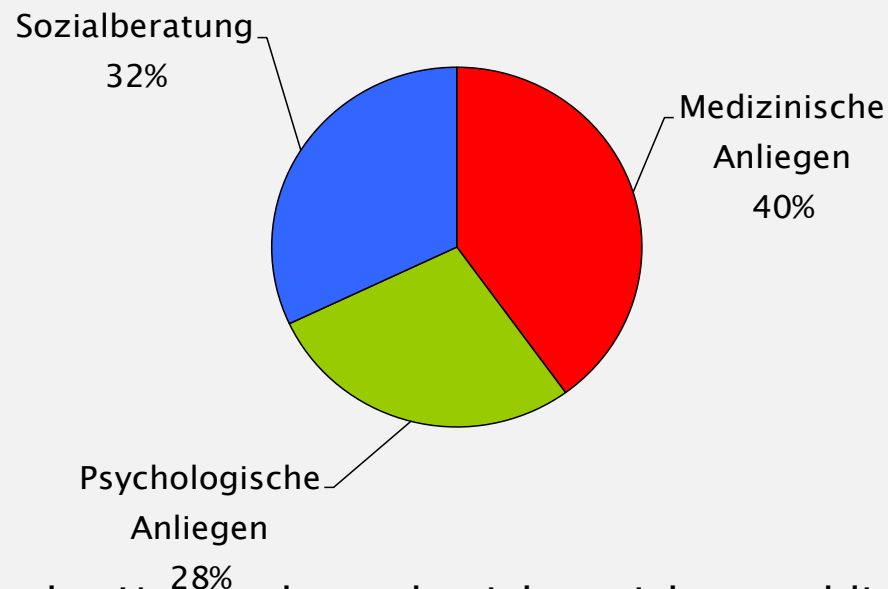
Bericht und Schweigepflicht

Beratung plus Service
Präventive Hilfe
Nachhaltige Unterstützung

- » Gegenüber den Unternehmen und jeder dritten Person besteht absolute Schweigepflicht über unsere Beratungstätigkeit.
- » Diese Schweigepflicht wird als Bedingung für den Vertrag über Mitarbeiterberatung von beiden Seiten verbindlich festgelegt.
- » Das Unternehmen erfährt lediglich, wie hoch die Nachfrage nach unseren Leistungen ist und welche Themen die Mitarbeiter dazu bewegen, uns in Anspruch zu nehmen.

Reporting

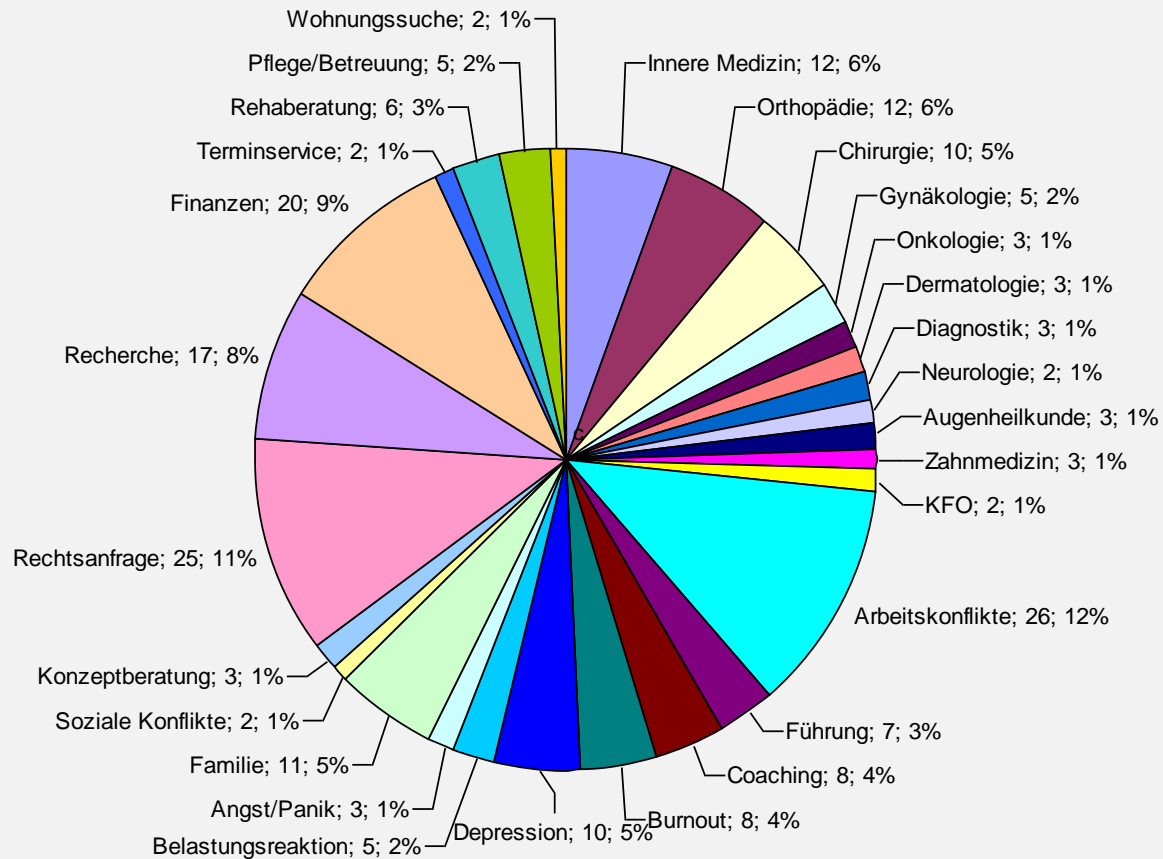
Beratungsanliegen Zeitraum X



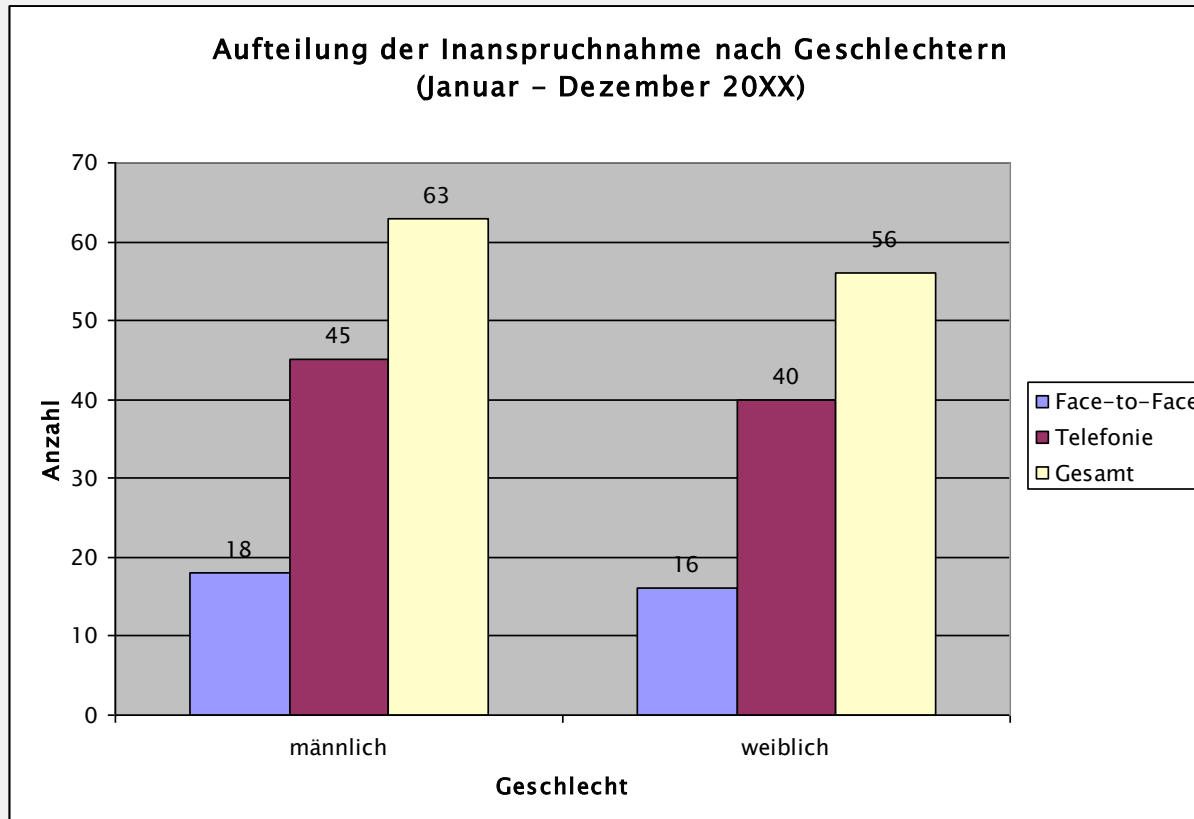
Rückmeldungen an das Unternehmen beziehen sich ausschließlich auf anonymisierte Daten.

Reporting

Beratungsanliegen



Reporting



 **EAP-Assist GmbH**

EAP-Assist

>> Gesundheit im Unternehmen - Investition in die Zukunft! <<

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

