



Zentrum für  
Personalgesundheit

EAP

– Employee Assistance Program –

Unterstützungs- und Beratungssystem für Mitarbeitende

Überblick



## Inhalt

1. Das System EAP.....	3
2. Vorteile durch EAP .....	3
3. Ablauf von EAP mit dem ZfP .....	4
4. Laufzeit   Kontingent   Budgetkontrolle .....	5
5. Kombination von EAP mit MiKho® .....	5
6. Gesprächserfassung und Evaluation (Beispiel) .....	6

# 1. Das System EAP

Das EAP-Programm ist ein **Unterstützungs-, Beratungs- und Coachingsystem** für Mitarbeitende eines Unternehmens mit anonymer und professioneller Unterstützung durch das ZfP. EAP ist außerhalb des Kundenunternehmens angesiedelt.

Mitarbeitende können sich bei gesundheitlichen, psychischen oder sozialen Problemen an die ZfP Tauberfranken GmbH („ZfP“) wenden. Ein schnelles Gespräch mit kompetenter Unterstützung wird hierbei gewährleistet, denn das ZfP unterstützt ausschließlich mit sehr erfahrenen Ärzten, Psychologen und Sozialpädagogen. Die Gespräche können online oder im ZfP stattfinden.

Typische Problemfelder der Mitarbeitenden sind:

- Ängste
- Sucht
- Fehlzeiten
- Beziehungsprobleme und Konflikte
- Krisen
- plötzlicher oder langanhaltender Leistungsabfall
- psychische Auffälligkeiten oder Krankheiten
- Stress | Drucksituationen | Burnout
- Probleme im/durch Homeoffice.

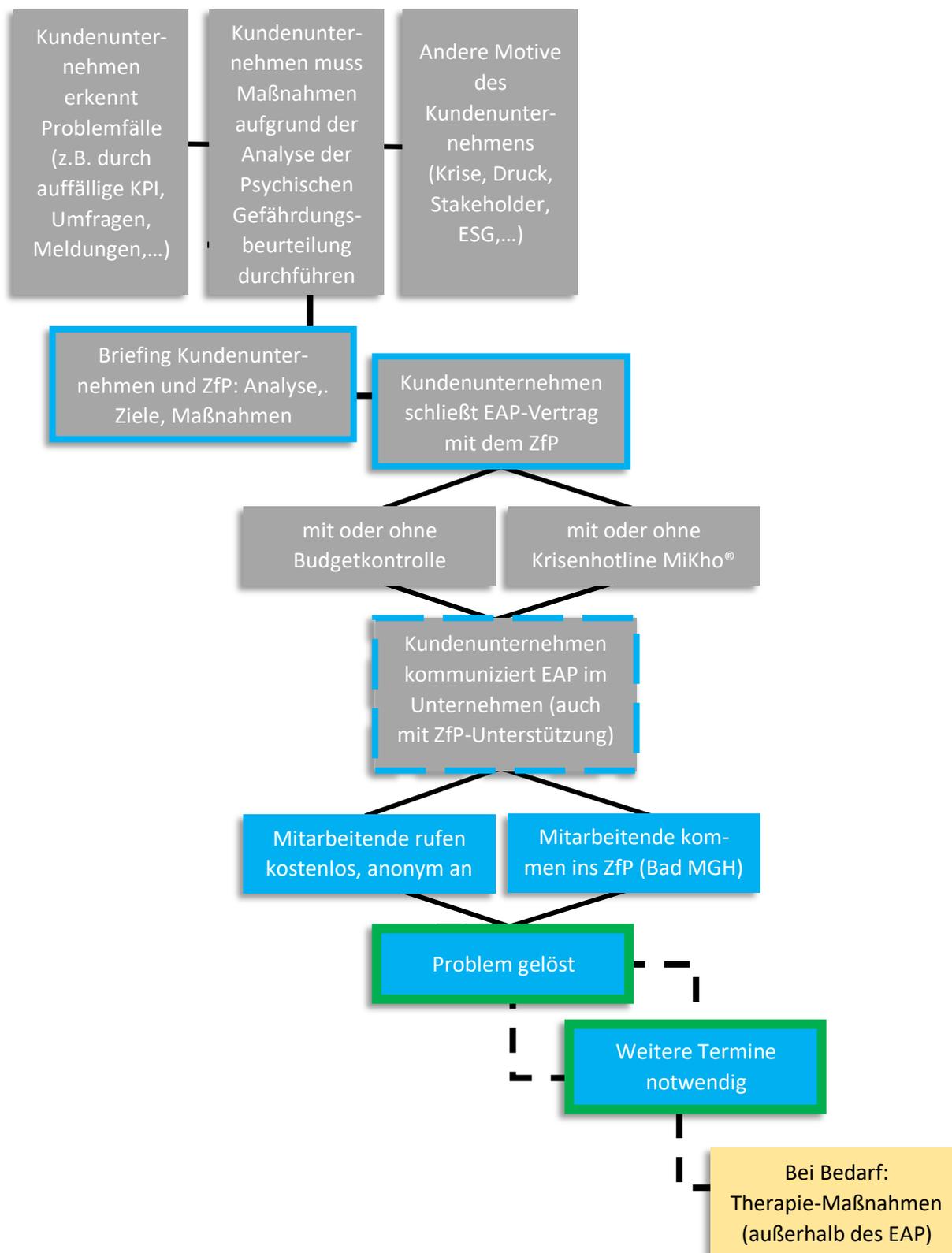
EAP lässt sich ergänzen mit der telefonischen ZfP-Mitarbeiter-Krisenhotline MiKho®, die auch 24/7 oder zu Bürozeiten für die Beschäftigten erreichbar ist.

## 2. Vorteile durch EAP

- Professionelle Wahrnehmung der gesetzlich vorgeschriebenen Fürsorgepflicht. Management und Führungskräfte werden hierbei deutlich entlastet. Sensible Gespräche (die nicht zur Kernkompetenz des Kundenunternehmens gehören) übernimmt das ZfP
- Reduzierung der Fehlzeiten/Ausfallzeiten (krankheitsbedingte AU = „Gelber Schein“)
- begleitende Unterstützung von Mitarbeitende in externen Therapien – kurzfristige Verfügbarkeit
- Steigerung der Mitarbeiterbindung und Attraktivität (Employer Branding)
- Erhöhung der Produktivität, Reduzierung von Ausfallkosten.

Das ZfP unterstützt ausschließlich mit **Ärzten und Psychologen** bei **psychischen und sozialen Problemen** im Arbeits- und Privatleben. Und das sehr schnell und professionell. Mitarbeitende können telefonisch oder auch in Bad Mergentheim vor Ort **anonym** beraten werden.

### 3. Ablauf von EAP mit dem ZfP



## 4. Laufzeit | Kontingent | Budgetkontrolle

Für das EAP sind Kontingente zu festen Stundensätzen iHv. 145,00 € (net.) buchbar - je nach Bedarf bzw. Fall. Kundenunternehmen haben damit volle Budgetkontrolle. Inbegriffen sind:

- Analyse (beim Kundenunternehmen)
- Zielsetzung
- Maßnahmen / Durchführung EAP
- Evaluation.

### Zu beachten:

- Derzeit gibt es keine allgemein verbindlichen Qualitätsstandards für die Anbieter von externer Mitarbeiterberatungen. Mit der Zusammenarbeit mit dem ZfP wird garantiert, dass nur Ärzte/Psychologen für das Kundenunternehmen tätig sind: am Telefon, in der Beratung im ZfP oder an anderen Orten. Gerade wenn es um psychische Belastungen geht, sollten Unternehmen darauf achten, nur Anbieter mit entsprechend qualifiziertem Personal auszuwählen.
- Mit einem EAP-Vertrag mit dem ZfP hat das Kundenunternehmen die Gewähr, dass die Mitarbeitenden **schnellstmöglich mit Ärzten/Psychologen des ZfP** in Kontakt kommen. Fachärzte haben oft monatelange Wartezeiten.
- Terminabsprachen mit dem ZfP können direkt (Mitarbeitender | ZfP) als auch über den Betriebsarzt des Kundenunternehmens organisiert werden.
- Angestrebtes Ziel pro Proband sind max. 5 Termine – sollten mehr Termine notwendig sein, setzt sich das ZfP mit dem Auftraggeber in Verbindung. Dabei wird nie offenbar (Schweigepflicht/Datenschutz), welche/r Beschäftigte da EAP nutzt.

## 5. Kombination von EAP mit MiKho®

Die Mitarbeiter-Krisenhotline MiKho® ist das telefonische „Helpline“-System vom ZfP für alle Mitarbeitende eines Kundenunternehmens in Deutschland.



MiKho® wird vom ZfP 24/7 oder zu anderen Zeiten (z.B. 8:00 – 20.00 Uhr) angeboten.

**Die Besonderheit von MiKho®:** Die Mitarbeitenden des Kundenunternehmens erhalten ab Projektstart eine separate Telefonnummer, die jederzeit angerufen werden kann. Durch die Nummer kann nachvollzogen werden, dass Mitarbeitende des Kundenunternehmens anrufen, damit ist eine Kostenkontrolle gewährleistet (Kontrolle seitens des ZfP im Gespräch ist möglich).

Bei Interesse sprechen Sie uns einfach dazu an.

## 6. Gesprächserfassung und Evaluation (Beispiel)

Durch Anpassung an die jeweiligen Unternehmensspezifika ist eine genauere Evaluation für das Kundenunternehmen möglich (mögliche Untersuchungsfälle grau unterlegt).

Die Evaluation wird anonymisiert. Welcher Mitarbeitende sich an das ZfP wendet, wird nicht ersichtlich.

Analysiert wird der Bereich / Firma, bei dem der Mitarbeitende tätig ist (Mindestgröße), sowie der Grund der Betreuung.

**Kundenunternehmen haben so schnelle Einblicke auf kritische Themen und Bereiche im Unternehmen und können schnell aktiv handeln.**

ZfP gibt dazu strategische Handlungsempfehlungen (im EAP-Preis enthalten).

Abrechnung im 15-Min.-Modus.

Abrechnung erfolgt 1 x im Monat (Anpassungen bei Bedarf möglich).

Reporting / Monatsreporting EAP Leistungsnachweis																			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Zentrum für Personalgesundheit</b></p> </div> </div>																			
Unternehmen	Musterkunde 99999 Musterstadt																		
Monat   Abrechnungsmonat	ab 1.5.2022																		
ZfP-Teammitglied Name und Signatur	Dr. med. ZfP																		
Stundenkontingent gebucht	10 Stunden																		
Ifd. Nr	Kandidat (m,w,d)	Anruf Datum (xx.xx.21)	Anruf Uhrzeit (xx:xx)	Anruf-Ende Uhrzeit (xx:xx)	Dauer/Anruf in Std.	Tätigkeit	aktueller Status	Bereich			Anruf für			Themen					
								Med.	Psych.	Sozial	sich	Familie	FK, Vorgesetzter	Mobbing	BEM				
1	Kandidat 1	2.5.22	12:30	12:45	0:15	Teil. Erstgespräch & Terminvereinbarung	erl.	x	x										
2	Kandidat 1	5.5.22	14:00	15:15	1:15	1. Beratungsgespräch (ZfP)	erl.	x	x										
3	Kandidat 2	9.5.22	15:30	16:15	0:45	Teil. Erstgespräch & Terminvereinbarung	erl.	x	x										
4	Kandidat 2	13.5.22	15:30	16:00	0:30	1. Beratungsgespräch (ZfP)	erl.	x	x										
5	Kandidat 2	17.5.22	16:00	17:15	1:15	2. Beratungsgespräch (ZfP)	erl.	x	x										
6	Kandidat 3	10.5.22	8:15	9:00	0:45	Beratungsgespräch (ZfP)	erl.	x	x										
7	Kandidat 4	19.5.22	20:00	21:30	1:30	Beratungsgespräch (ZfP)	erl.	x	x										
		<b>Summe</b>			<b>6:15</b>														
		<b>4 Kandidaten</b>			<b>3:45</b>														
		<b>Verbleibend</b>																	

## **EAP**

ZfP Tauberfranken GmbH - Zentrum für Personalgesundheit -

Johann-Hammer-Straße 24 (Mittelstandszentrum) | 97980 Bad Mergentheim

Ärztlicher Leiter für EAP: Dr. med. Michael Majer

EAP-Organisation: Ulrich Boelcke

Telefon: 0 79 31 959 846 3 | E-Mail: [boelcke@zfp-tauberfranken.de](mailto:boelcke@zfp-tauberfranken.de) | [www.zfp-tauberfranken.de](http://www.zfp-tauberfranken.de)

Stand: 11-2023