

Einfache Anfrage Lemmenmeier-St.Gallen vom 4. Oktober 2016

## **Stress und Arbeitsbelastung in der kantonalen Verwaltung und in öffentlich-rechtlichen Anstalten**

Schriftliche Antwort der Regierung vom 22. November 2016

Max Lemmenmeier-St.Gallen nimmt in seiner Einfachen Anfrage vom 4. Oktober 2016 Bezug auf die vor kurzem bekannt gewordenen ersten Ergebnisse einer Studie des Staatssekretariates für Wirtschaft (SECO) zum Stress bei Arbeitnehmenden. Nach dieser Studie leiden vor allem Angestellte in der öffentlichen Verwaltung, im Sozial- und Gesundheitswesen sowie im Handel unter erhöhtem Stress. Der Anteil von Unternehmen mit «vielen gestressten und überlasteten Mitarbeitern» liegt in der öffentlichen Verwaltung bei über 30 Prozent und im Sozial- und Gesundheitswesen bei knapp 30 Prozent. Als Hauptursachen für den Stress wurden der «Kontakt mit schwierigen Kunden» und «belastende Arbeitszeiten» genannt. Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse werden in der Einfachen Anfrage verschiedene Fragen zu Stress und Arbeitsbelastung in der kantonalen Verwaltung und in öffentlich-rechtlichen Anstalten gestellt.

Die Regierung antwortet wie folgt:

In der erwähnten SECO-Studie geht es um die Prävention von psychosozialen Risiken (PSR) am Arbeitsplatz. Hierzu werden im Zeitraum von 2014 bis 2018 fast 400 Firmen in der Schweiz zweimal befragt, insbesondere durch Arbeitsinspektoren. Die nun publizierten Ergebnisse stammen aus der ersten Befragungsrunde.

Zu den einzelnen Fragen:

1. Gesundheitliche Probleme und dadurch verursachte Arbeitsausfälle sind auch in der kantonalen Verwaltung und in den Schulen ein Thema. Einige Indikatoren und Beobachtungen über die letzten Jahre zeigen eine gewisse Zunahme dieser Fälle in der Zentralverwaltung und in den kantonalen Schulen (für die selbständigen öffentlich-rechtlichen Anstalten liegen derzeit keine Zahlen vor). So ist die Anzahl der psychisch bedingten Arbeitsausfälle seit Anfang 2016 leicht auf 58 Fälle angestiegen. Allerdings sind dies nur die Fälle, die dem kantonsinternen Case-Management gemeldet wurden. Es ist davon auszugehen, dass die Dunkelziffer höher ist. In der Personalbefragung im Jahr 2015 gaben acht Prozent der Mitarbeitenden an, sie fühlten sich durch Stress und Arbeitsdruck «eher überfordert» und ein Prozent bezeichnete sich als «deutlich überfordert». Diese Zahlen sind seit der ersten Befragung im Jahr 2003 konstant geblieben.
2. Die Ursachen für stressbedingte Arbeitsausfälle wurden in der kantonalen Verwaltung bisher nicht systematisch untersucht. Zweifellos können Arbeitsüberlastung oder aggressive Kunden in verschiedenen Fällen als Hauptursache angesehen werden. Dahinter stecken oftmals auch der zunehmende Leistungsdruck, die technologischen und regulatorischen Veränderungen der Arbeitswelt und die hohe Erwartungshaltung der Bevölkerung gegenüber dem Staat als Dienstleister.
3. Genaue Zahlen über burnoutbedingte Arbeitsausfälle infolge Stress am Arbeitsplatz liegen nicht vor. Sie wären wegen der bereits erwähnten Dunkelziffer ohnehin zu relativieren. Dem im Personalamt angesiedelten, internen Case-Management wurden seit dem Jahr 2008 bis heute rund 650 Fälle gemeldet. Davon waren bei rund der Hälfte der krankheitsbedingten

Ausfälle psychiatrische oder psychosoziale Ursachen festzustellen. Aktuell sind 105 Fälle beim Case-Management in Bearbeitung. Es darf allerdings nicht übersehen werden, dass ein Zusammenwirken mit verschiedenen anderen Einflüssen zu Stresssymptomen und Burnout führen kann. So stellen die Case-Managerinnen des Kantons regelmässig eine Kombination von privaten und beruflichen Problemen fest, gepaart mit spezifischen Persönlichkeitsmerkmalen. Auch die Kosten der Arbeitsausfälle wurden bisher nicht erhoben.

4. Das Personalamt des Kantons bietet seit vielen Jahren verschiedene Kurse an, die den Teilnehmenden helfen, Stress zu vermeiden oder abzubauen. Daneben werden Kurse angeboten, welche die Mitarbeitenden darin unterstützen, mit schwierigen und aggressiven Kunden professionell umzugehen. Diese Kurse wurden bisher von mehreren Hundert Mitarbeitenden besucht und sind sehr geschätzt. Die Früherkennung von Burnoutsymptomen wird auch für Führungskräfte immer wieder thematisiert, damit diese besser in der Lage sind, der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers nachzukommen. Für die Führungskräfte selber steht im Personalamt jederzeit ein niederschwelliges Angebot zur Verfügung, um sich zur eigenen Stress- und Belastungssituation beraten zu lassen. Eine präventive Wirkung kann zudem mit Massnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements erzielt werden. Das Personalamt unterstützt Departemente und Ämter bei entsprechenden Aktionen. Mitarbeitenden mit Burnoutsymptomen wird überdies eine externe, kostenlose Beratung und Begleitung angeboten, und Mitarbeitende mit längeren Arbeitsausfällen werden durch das interne Case-Management betreut. Zudem wurden die für das Case-Management eingesetzten personellen Ressourcen im Personalamt ab November 2016 dank interner Verschiebungen um 60 Stellenprozente erhöht.
5. Umfassende Kampagnen zur allgemeinen Stressverminderung in der Staatsverwaltung sind derzeit nicht geplant. Allerdings ist das Führen von Mitarbeitenden mit psychischen Problemen seit je ein Thema in der Führungsausbildung. Die positive Gestaltung der Arbeitssituation, die sich letztlich aus der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ergibt, ist auch eine im Leitbild zur Personalpolitik verankerte Anforderung an die Vorgesetzten aller Stufen. Die Ergebnisse aus den im Dreijahresrhythmus durchgeführten Personalbefragungen lassen darauf schliessen, dass dieser Zielsetzung in hohem Mass nachgelebt wird.