

Gesundheits- und Beratungszentrum

# Gesundheitsmanagement – ausgewogene Verhaltens- und Verhältnisprävention bei der Telekom

**Dr. Paula Vogelheim**



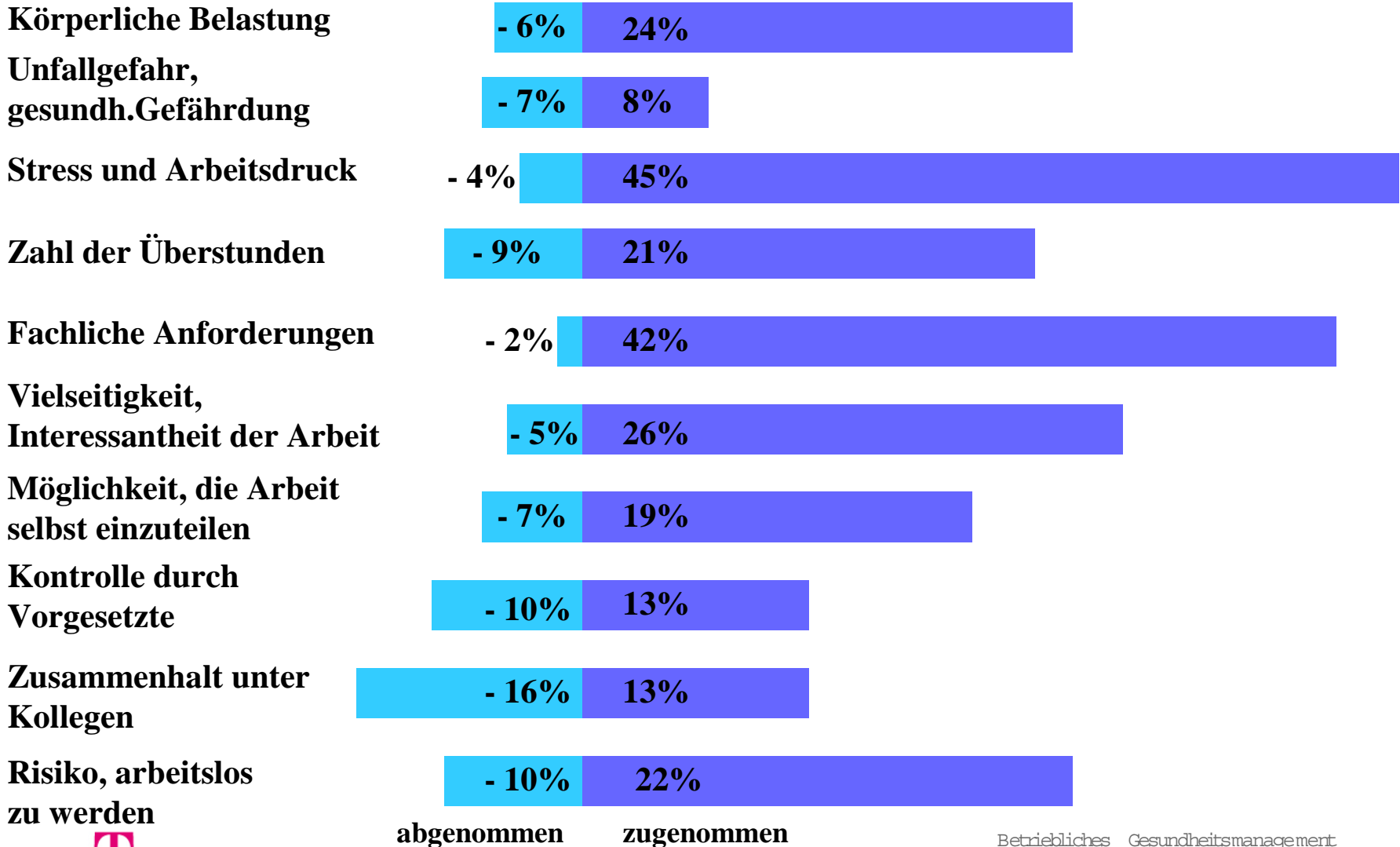
## Agenda

- **Veränderung der Arbeitsbedingungen**
- **Betriebliches Gesundheitsmanagement**
- **Betriebliches Gesundheitsmanagement –  
Deutsche Telekom AG**

# Gesundheits- und Beratungszentrum.

## Betriebliches Gesundheitsmanagement.

Änderung der Arbeitsbedingungen in zwei Jahren (Deutschl. gesamt)



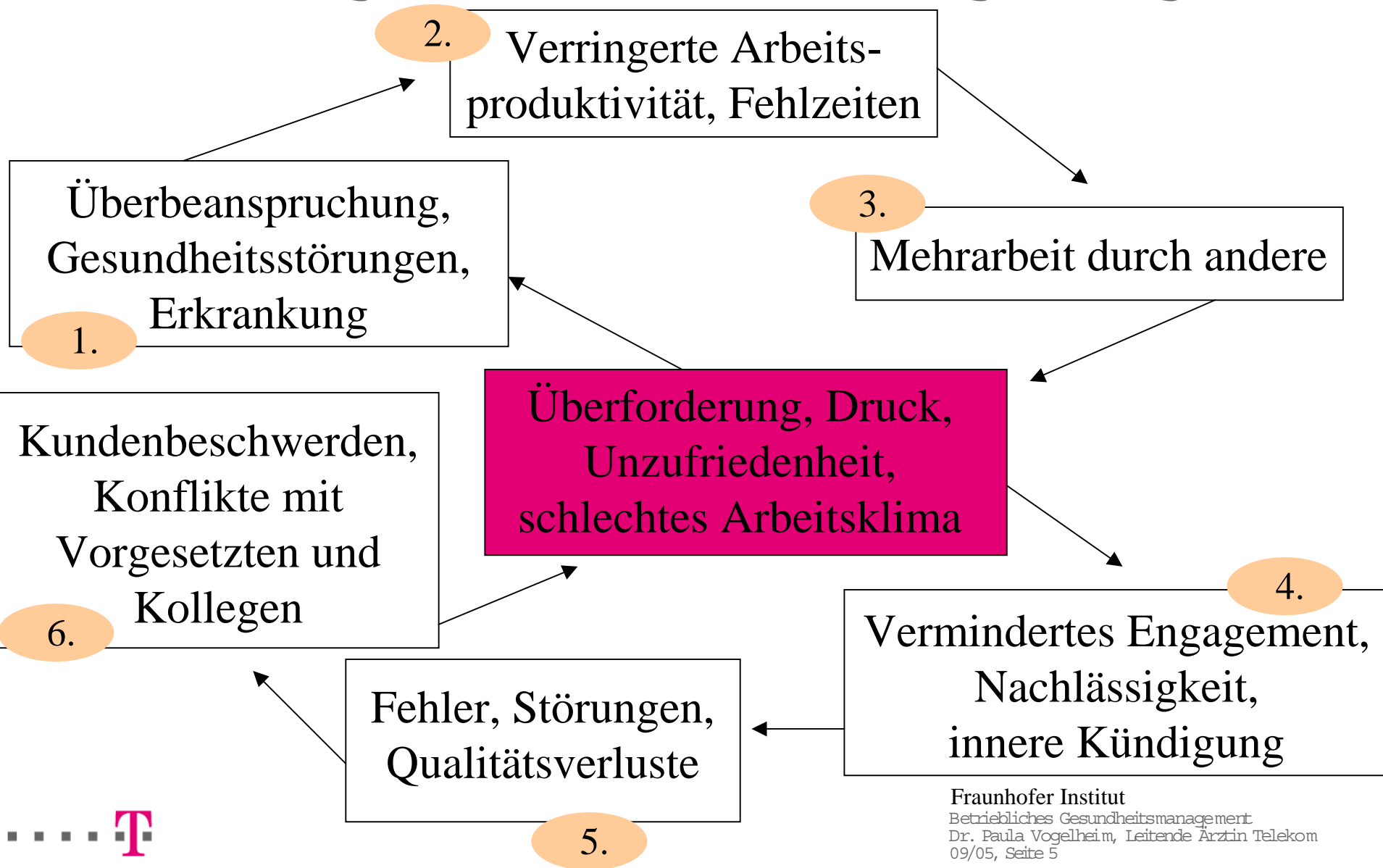
abgenommen      zugenommen

# Gesundheits- und Beratungszentrum

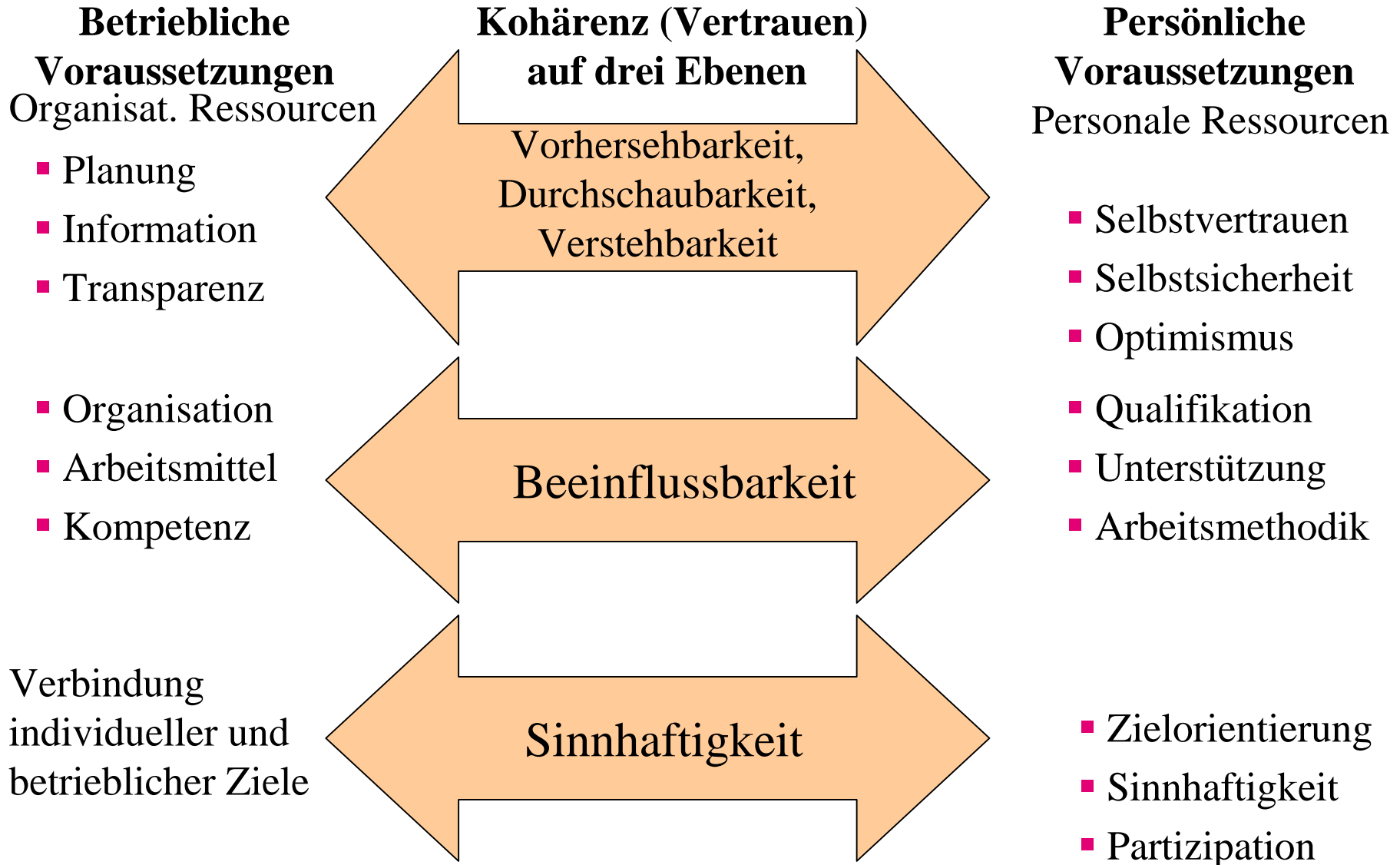
<b>Fehlzeitenursachen</b>	<b>Privatwirtschaft</b>	<b>Öffentlicher Dienst</b>
Schlechtes Betriebs- und Arbeitsklima	34 %	46 %
Negative psychische Arbeitsbelastung	26 %	18 %
Unzureichendes Führungsverhalten des Vorgesetzten	26 %	38 %
Keine persönliche Wertschätzung der erbrachten Leistung durch den Vorgesetzten	13 %	26 %
Mangelnde berufliche Perspektiven des AN	6 %	11 %
Unflexibles oder ablehnendes Verhalten der Vorgesetzten gegenüber den Mitarbeiterwünschen und -anregungen	6 %	7 %
Geistige Über- oder Unterforderung am AP	5 %	6 %
Hohe psychische Arbeitsbelastung	7 %	5 %
Persönlichem Versagen und Willkür des AG, Angst vor Arbeitsplatzverlust	5 %	2 %
Unzureichender Unfall- und Gesundheitsschutz	4 %	3 %

# Gesundheits- und Beratungszentrum

Auswirkungen einer defizitären Arbeitsgestaltung



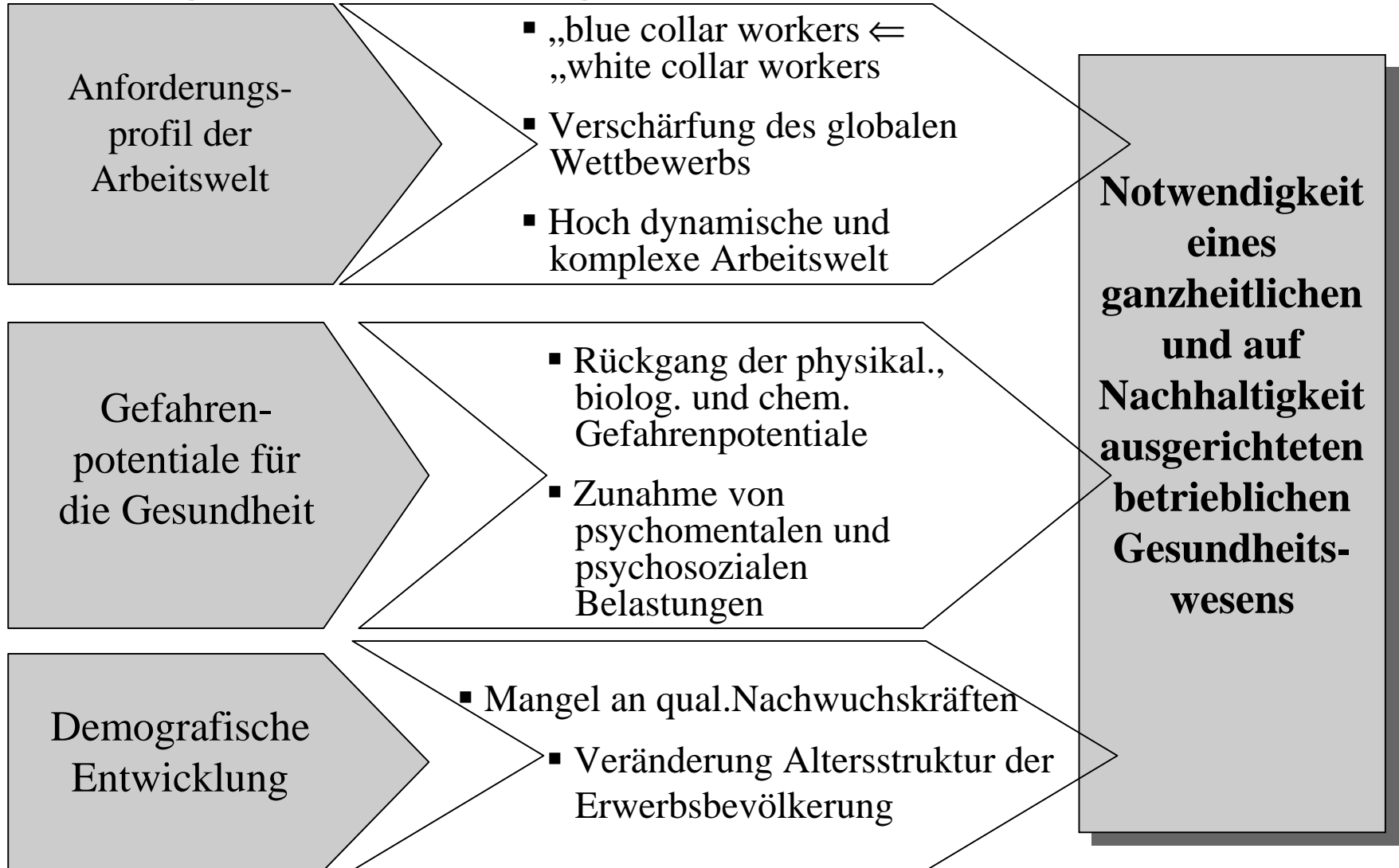
# Gesundheits- und Beratungszentrum



Quelle: Fraunhofer Institut

# Gesundheits- und Beratungszentrum

Warum ist ein modernes betriebliches Gesundheitsmanagement in der heutigen Arbeitswelt so wichtig?



# Gesundheits- und Beratungszentrum

Vergleich des traditionellen Gesundheits- und Arbeitsschutzes mit dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement hinsichtlich Transferfaktoren und -bedingungen

	Traditioneller Gesundheits- u. Arbeitsschutz	Betriebl. Gesundheitsmanagement
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>• überwiegend Einhaltung von Vorschriften</li> <li>• Vermeidung von Arbeitsunfällen und Prävention von Berufskrankheiten und damit Unterstützung von unfallversicherungsrechtlichen Zielen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verminderung psychosozialer Belastungen</li> <li>• Verbesserung von Motivation, Arbeitszufriedenheit, Identifikation mit Betrieb und Arbeit</li> <li>• partielle Unterstützung von Produktivität und Wertschöpfung</li> </ul>
Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• partielle Unterstützung der Produktion</li> <li>• Nutzen liegt teilweise weit in der störungsfreien Produktion Zukunft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzen stellt sich rasch ein</li> </ul>
Methodik (Operationalisierung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschriften und enge Leitlinien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• auf das Unternehmen angepasst diagnostische und theoretische Methodik</li> <li>• Indikatorenentwicklung</li> </ul>
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweis auf Regulierungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investition in Humankapital</li> </ul>
Akzeptanz im Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in der Breite mäßig, weil von außen aufgezwungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gut, weil freiwillig und wertschöpfend</li> </ul>

Quelle: Gesundheitsmanagement im Unternehmen (Ulich/Wülser)





# Gesundheits- und Beratungszentrum

Was beinhaltet betriebliches Gesundheitsmanagement?

GESUNDHEITSMANAGEMENT				
Personal- pflege	Personal- und Organisationsentwicklung	Unternehmens- kultur	Gesundheits- förderung	Arbeits- und Gesundheits- schutz
Alternde Belegschaft (Ageing)				
Vereinbarkeit von Familie und Beruf (Work-Life-Balance)				
"Vielfältige Belegschaft" (Diversity)				
Arbeitsgestaltung				
				Stress
Erfolgsbeteiligung			Führung	
Beschäftigung- sicherheit				
Mitarbeiterbeteiligung			Mobbing	
			Ernährung Bewegung	
			Alkoholfreier Betrieb Nichtraucherschutz Suchthilfe Ergonomie	



# Gesundheits- und Beratungszentrum.

## Betriebliches Gesundheitsmanagement.

### Wirkungsebene und Nutzungspotentiale des betrieblichen Gesundheitsmanagements

Wirkungsebenen	Nutzenpotentiale	Beispiele
Individuum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verringerung von Beschwerden und Krankheiten</li><li>- Verbesserte Gesundheit</li><li>- Erhöhte Motivation und Leistungsbereitschaft</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Muskel-Skelett-Erkrankungen</li><li>- Erholungsfähigkeit</li><li>- Arbeitszufriedenheit</li><li>- Burnout</li><li>- Individuelle Selbstwirksamkeit</li><li>- Motivation und Engagement</li></ul>
Arbeitstätigkeit und Arbeitsgruppe	<ul style="list-style-type: none"><li>- Belastungsoptimierung</li><li>- Ressourcenstärkung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Regulationsanforderungen</li><li>- Regulationsüberforderungen</li><li>- Anerkennung</li><li>- Soziale Unterstützung</li><li>- Zeitdruck</li><li>- Vorgesetztenverhalten</li></ul>
Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Produktivitätserhöhung</li><li>- Kosteneinsparungen</li><li>- Verbesserte Einstellung zum Unternehmen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fehlzeitenquote</li><li>- Fluktuation</li><li>- Organisationale Verbundenheit</li></ul>
Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"><li>- Abnahme der volkswirtschaftlichen Gesundheitskosten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kosten der ambulanten ärztlichen Versorgung</li><li>- Kosten für Medikamente</li><li>- Krankengeld</li></ul>

Quelle: Gesundheitsmanagement in Unternehmen (Ulich/Wülser)



# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Ausgangslage 2004 bei der DTAG

- Instrumente der Rahmen-Gesamtbetriebsvereinbarung „Gesundheitsförderung“ von 1996 nicht mehr zeitgemäß, fanden keine Anwendung
- Maßnahmen waren stark verhaltenspräventionslastig
- Vorgehen erfolgt teilweise unstrukturiert, nicht zielgerichtet und nachhaltig ⇒ „Gießkannenprinzip“
- Gesundheitsförderung grundsätzlich akzeptiert → aber viele Führungskräfte identifizierten sich noch nicht mit Thema
- Die Rahmen-GBV „Gesundheitsförderung“ wurde nur dort gelebt wo überzeugte FK dahinter steht

# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Ausgangslage 2004 bei der DTAG

- Betriebliche Arbeitskreise Gesundheit waren aufgrund von Umorganisationen oft nicht mehr vorhanden
  - Sitzungen fielen aus
  - oft beklagte Erfolglosigkeit
  - methodische Kompetenzen fehlen
  - Verantwortungsdiffusion
- wenig Zirkulararbeit
- A K Gesundheit & Arbeitsschutzausschusssitzung zeitlich getrennt
- Dokumentation teilweise nicht erfolgt

# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Ziele der Gesamtbetriebsvereinbarung „Betriebliches Gesundheitsmanagement“

- Gesundheitsmanagement soll systematisch in Prozesse verankert sein
- Gesundheitsmanagement soll als kontinuierliches und verbindliches Führungsinstrument wahrgenommen werden
- Strukturen und Instrumente der GBV sollen durch ihre Anwendung die Umsetzung vor Ort vertiefen
- GF-Maßnahmen vor Ort sollen zielgerichtet und nachhaltig nach Kernprozessen erfolgen

# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Instrumente der Gesamtbetriebsvereinbarung

### „Betriebliches Gesundheitsmanagement“ im Überblick

- Zentraler Arbeitskreis Gesundheit  
(strategische Vorgaben)
- Betriebliche Arbeitskreise Gesundheit (in Kombination mit ASA)
- Betriebliche Koordinatoren der AK Gesundheit
- Kennzifferngestützte Analyse
- Betriebliche Gesundheitsberichte
- Fokusgruppen (bei Bedarf)
- Gesundheitszirkel (bei Bedarf)
- Vorsorgegespräche
- Jährlicher Unternehmensbericht zur Gesundheit

# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Prozessbeschreibung

Zur Gewährleistung eines planvollen und zielgerichteten Handelns vier Kernprozesse im BGM:

- Diagnose
- Interventionsplanung
- Umsetzung und Steuerung
- Evaluation

Kennziffern:

- Gefährdungsbeurteilungen
- Ergebnisse der jährlichen Mitarbeiterbefragung
- Gesundheitsquote
- Gesundheitsberichte der Krankenkassen
- Unternehmensinterne Kennziffern

# Gesundheits- und Beratungszentrum

Worauf ist zu achten?

- Einsatz der Instrumente: z. B. Gesundheitszirkel, Fokusgruppen, Qualifizierungsmaßnahmen, usw. in Ausgewogenheit von Verhaltens- und Verhältnisprävention
- Kriterienvorschlag bei der Auswahl der Massnahmen
- sorgfältige Dokumentation
- Einhaltung von Zeit-, Arbeits- und Kostenplänen





# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Umsetzung

- Kommunikation auf mehreren Ebenen („Top - down - Ansatz“)
  - Einführung durch Personal- & Bereichsvorstand (Auftaktveranstaltung)
  - Information der Top-Führungskräfte
  - Verbindliche Einführung & Kommunikation durch A G V
  - umfassende interne Öffentlichkeitsarbeit in den konzernweiten Medien (MyTeamNet, GBZ-Intranet, Dialog, Monitor etc.)
  
- Unterstützung durch Dienstleister GBZ
  
- Schulung
  - aller relevanten Akteure innerhalb des GBZ
  - der betrieblichen Koordinatoren durch GBZ
  
- flächendeckende Einführung des Gesundheitsreports
  
- Schwerpunktthemen 2005 „Fit im Leben – Fit im Job“



# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Monatsthemen 2005 / Fit im Leben – Fit im Job.

- Januar: Fit im Leben – Fit im Job (Chat)
- Februar: Fit für Veränderungen
- März: Ein klarer Kopf ist Leben pur (ET)
- April: Darmkrebs ist unsichtbar (ET)
- Mai: Check Deinen Arbeitsplatz (Chat)
- Juni: Stopp den Unfall auch zu Hause
- Juli: Work-Life-Balance (ET)
- August: Im Team geht's besser (ET)
- September: Kleiner Pieks mit großer Wirkung (ET)
- Oktober: Keine Rutschpartie in Herbst und Winter
- November: Ein Herz hat jeder (Chat)
- Dezember: Advent, Advent – Ein Lichtlein brennt

# Gesundheits- und Beratungszentrum

## Next Steps

- Zweitägiger B G M- Kongress (Health & Care – It`s a part of your business) für die Zielgruppe: Management, Führungskräfte, Personal- & Organisationsentwickler, Experten im Gesundheits- und Arbeitsschutz, in Kombination mit der Verleihung des Gesundheitsförderpreises 2005
- 11/2005 Projekt Dt. BKK + Trägerunternehmen: „Ein Herz hat Jeder“
- Age Management
- Jahresthemen 2006



## 1. Quartal

**Arbeitstitel: "Gesundheit steht auf vielen Beinen"**  
(Hauptzielgruppe Call Center)

**Ärztlicher Dienst:** Ernährung, Bewegung, Stimme,  
(Darmkrebs)

**Sozialberatung:** Fitness-Angebote, Konflikte

**Arbeitsschutz:** Call Center-Ergonomie, Klima (RLT)

**Sozialmanagement:** Betriebsverpflegung

## 2. Quartal

**Arbeitstitel:** "Ohne Rauch geht's auch"

**Ärztlicher Dienst:** Passivrauchen, Raucherentwöhnung,  
(CO-Bestimmung, Lungenfunktion)

**Sozialberatung:** Raucherentwöhnung, Sucht, (Konflikte)

**Arbeitsschutz:** Nichtraucherenschutz (rechtliche Seite)

**Sozialmanagement:** Rauchen in Kantinen

### 3. Quartal

**Arbeitstitel:** "Vorsorge ist besser/mehr"

**Ärztlicher Dienst:** Brust-Krebs-Vorsorge, Haut-Krebs-Vorsorge, Vorsorge allgemein, Checkliste, (Gripeschutzimpfung)

**Sozialberatung:** EVA  
(Ernstnehmende Verkehrssicherheitsarbeit),  
mentale Urlaubsvorbereitung

**Arbeitsschutz:** Heben und Tragen, Rund ums Auto  
(Urlaub, Ladungssicherung...),  
Jugendliche im Straßenverkehr

**Sozialmanagement:** Vorstellung der Sozialleistungen

## 4.Quartal

**Arbeitstitel: "Fit statt fertig"**

**Ärztlicher Dienst:** Stress, (Herzmonat)

**Sozialberatung:** Stress, Work-Life-Balance

**Arbeitsschutz:** Stress im Straßenverkehr, Wegeunfälle,  
Stolpern

**Sozialmanagement:**

## Aktionstage / Gesundheitstage

**Arbeitstitel:** (fraglich, ob überhaupt nötig)

**Ärztlicher Dienst:** Rauchen (CO-Messung, Lungenfunktion),  
Gesundheitspass

**Sozialberatung:** aktive Entspannung, Angebote vor Ort  
kennen und vorstellen

**Arbeitsschutz:** Stolperparcour, Wahrnehmung  
(Straßenverkehr)

**Sozialmanagement:** Kantinen??