

Gothaer Krankenversicherung AG, Gesundheit Betrieb und Leistung, Köln¹, MediExpert, Gesellschaft für betriebliches Gesundheitsmanagement mbH, Köln², Deutsche Sporthochschule Köln³, Elan Health & Fitness GmbH, Berlin⁴

Ergebnisse eines Modellprojekts zur Prävention branchenspezifischer Erkrankungen in einem Kunden-Service-Center

Reduktion von Fehlzeiten, Verbesserung des gesundheitlichen Befindens, Abnahme von Stresssymptomen

M. Burnus¹, V. Benner², B. Gutmann³, U. Steinke⁴

(eingegangen am 11.04.2008, angenommen am 23.06.2008)

Abstract/Zusammenfassung

Results of a model project for the prevention of industry-sector-specific illnesses in a call center
Reduction of absenteeism, improvement in the state of health, reduction of stress symptoms

Introduction: The work in a call center makes special demands on employees and involves particular stress. Because of above average absenteeism, a call center unit of an insurance company started implementing health workshops for groups of workers. The results were unambiguous. The employees wanted more social support in form of operational health promotion. Therefore a six-month model project tailored to the specific requirements of the company was set up.

Methods: The project started with a status analysis based on medical examinations. The main components of the intervention program were breaks for gymnastics and relaxation, ergonomic coaching to optimize the work place, nutrition advice as well as courses for the top management. Evaluation and controlling of the program involved a variety of tools. Interviews and standardized questionnaires were used to evaluate subjective parameters, the so-called soft factors. The medical controlling included a stress analysis, while the economic controlling was based on absenteeism analysis.

Results: Besides an improvement in the subjective well-being of the participants, the medical data revealed a high reduction of stress situations. The number of staff away sick was reduced by 31 per cent.

Discussion: Both employees and employer benefited from the project. There was an improvement in the health and well-being of the employees and an economic advantage for the employer. It seems that company health programs are an effective tool for the prevention of health risks caused by growing work strain and the future problems of an aging staff.

Keywords: company health program – call center – intervention program – reduction of stress

Ergebnisse eines Modellprojekts zur Prävention branchenspezifischer Erkrankungen in einem Kunden-Service-Center
Reduktion von Fehlzeiten, Verbesserung des gesundheitlichen Befindens, Abnahme von Stresssymptomen

Einleitung: Aus der Aufgabenstellung im Kunden-Service-Center ergeben sich spezielle Anforderungen und Belastungen für die Beschäftigten. Eine überdurchschnittlich hohe Fehlzeitenquote in der Kunden-Service-Center-Einheit eines Versicherungskonzerns war Anlass für die Durchführung von Gesundheitsworkshops auf Gruppenebene. Das Ergebnis war eindeutig: Die Beschäftigten wünschen sich soziale Unterstützung in Form von betrieblicher Gesundheitsförderung. Ein auf die speziellen Anforderungen des Unternehmens zugeschnittenes Modellprojekt mit einer 6-monatigen Laufzeit wurde konzipiert.

Methoden: Das Projekt startete mit einer Statusanalyse in Form medizinischer Check-up-Untersuchungen. Wesentliche Bestand-

teile des Interventionsprogramms bildeten aktive Bewegungs- und Entspannungspausen, ein ergonomisches Coaching zur Arbeitsplatzoptimierung, Ernährungsberatung sowie Führungskräfte-Training. Evaluation und Controlling des Projekts konnte durch verschiedene Instrumente sichergestellt werden. Mittels Teilnehmerbefragungen wurden die subjektiven Parameter, die so genannten „weichen“ Faktoren, erfasst. Das medizinische Controlling beinhaltete einen apparativen Stress-Check, während das ökonomische Controlling auf Basis einer Fehlzeitenanalyse gewährleistet wurde.

Ergebnisse: Neben einer Verbesserung des gesundheitlichen Befindens der Teilnehmer ergab das medizinische Controlling eine deutliche Reduktion der Stresssituation. Die Krankenquote in der Trainingsgruppe reduzierte sich im Projektzeitraum um 31 %.

Diskussion: Von diesem Projekt profitierten sowohl die Programmteilnehmer als auch der Arbeitgeber. Während sich bei den Beschäftigten Gesundheit und Wohlbefinden verbesserte, erzielte das Unternehmen ökonomische Vorteile. Betriebliches Gesundheitsmanagement dürfte in Zukunft eine immer wichtigere Rolle spielen, um den durch alternde Belegschaften zunehmenden gesundheitlichen Belastungen im Kunden-Service-Center entgegenzuwirken.

Schlüsselwörter: betriebliche Gesundheitsförderung – Kunden-Service-Center – Interventionsprogramm – Stressreduktion

Arbeitsmed.Sozialmed.Umweltmed. 43 (2008) 386–393