



Dr. Natalie Lotzmann
Head Global Health Management
SAP AG

Eva-Maria Jährling
Leitung Betriebliche Gesundheits-
förderung Deutschland
SAP AG

Das Konzept der Local Health Coordinators für dezentrale Geschäftsstellen

Zusammenfassung

Ein zentral geführtes Gesundheitsmanagement scheitert oft an der nachhaltigen Umsetzung aufgrund begrenzter personeller Ressourcen und mangelnder Skalierbarkeit der Angebote.¹ Deshalb hat SAP bereits seit 2004 das Konzept der Betrieblichen Gesundheitsbeauftragten (Local Health Coordinators = LHCs) in 19 innerdeutschen Geschäftsstellen realisiert. Bei den LHCs handelt es sich um Mitarbeiter² in den Geschäftsstellen, die an Gesundheitsthemen interessiert sind. Als Schnittstelle zum zentralen Team des Gesundheitsmanagements stellen sie einen Teil ihrer Arbeitszeit zur Verfügung und agieren als Vor-Ort Ansprechpartner. Das Konzept wurde im SAP Gesundheitswesen ausgearbeitet und im Rahmen eines Kooperationsprojekts zwischen SAP und der Techniker Krankenkasse intensiviert und evaluiert. Dieser Beitrag erläutert die Ziele des Betrieblichen Gesundheitsmanagements der SAP, geht auf die Gesundheitsbeauftragten ein und evaluiert das Kooperationsprojekt im wissenschaftlichen Sinne.

1. Das Betriebliche Gesundheitsmanagement bei SAP Deutschland

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement bei SAP stellt in Übereinstimmung mit der state-of-the-art Literatur die Gesundheit der Mitarbeiter als Voraussetzung für ein gesundes und somit auch wirtschaftlich erfolgreiches Unternehmen in den Mittelpunkt.³ Der Arbeitsalltag der SAP Mitarbeiter ist durch kurze Halbwertszeiten von Wissen, Prozessen und Strukturen, hohem Zeit- und Ergebnisdruck sowie hoher Kommunikationsdichte geprägt. Psychomentele Belastungen stehen somit im Vordergrund der Belastungsfaktoren. Als Weltmarktführer für Betriebliche Softwarelösungen sind leistungsfähige und leistungsbereite Mitarbeiter der Schlüsselfaktor für eine nachhaltig erfolgreiche Behauptung des Unternehmens im internationalen Wettbewerb.⁴

¹ Vgl. Kirsten, W., (2006). S. 1 ff.

² Um den Lesefluß zu gewährleisten beinhaltet die männliche Form stets die weibliche.

³ Vgl. Badura, B./Walter, U./Hehlmann, T., (2010).

⁴ Vgl. Brandenburg, U./Nieder, P./Susen, B. (Hrsg.), (2009). S. 9

Aus diesem Grund investiert das Unternehmen seit 1997 in ein ganzheitlich integriertes internes Gesundheitswesen, welches sich als professioneller, interner Dienstleister im Business versteht.

Ziel des SAP Gesundheitswesens ist es, Führungskräfte und Mitarbeiter für ein gesundheits- und ressourcenbewusstes Verhalten im Berufs-, aber auch im Privatleben zu sensibilisieren und sie durch die Bereitstellung maßgeschneiderter flexibler Services in der Wahrnehmung ihrer Eigenverantwortung zu unterstützen. Die Vielzahl der niedrigschwelligen Dienstleistungen wird in neun Bereichen zur Verfügung gestellt (siehe Abb. 1).

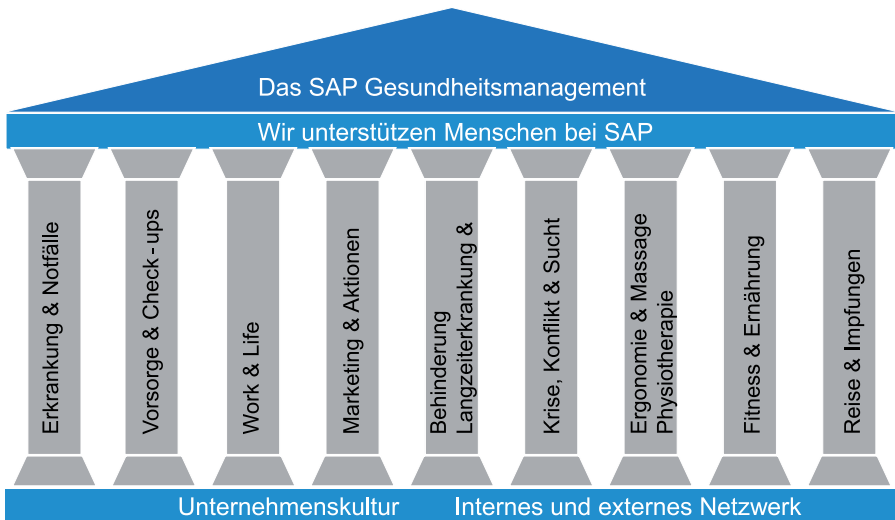


Abbildung 1: Die thematischen Säulen des SAP Gesundheitswesens



3. Gesundheitsmarketing und Gesundheitskommunikation

Das Herzstück bildet dabei eine integrierte allgemeinmedizinische und arbeitsmedizinische Mitarbeiterambulanz und eine hervorragend etablierte interne Psychologische Beratung. Darüber hinaus werden vielfältige Workshops zu Themen wie Work-Life, Anti-Burn-out, Stressresilience und Konfliktmanagement, sowie eine Vielzahl von Kursen zu Mentaltraining, Entspannung und kreativer Entfaltung angeboten. Sport- und Fitnessangebote, sowie eine integrierte Physiotherapieabteilung stehen ebenso zur Verfügung wie eine Vielzahl von Einrichtungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, wie Kinderkrippen und Eltern-Kind-Büros.

2. Das Konzept der Gesundheitsbeauftragten (Local Health Coordinators)

Durch die räumliche Distanz der 19 Niederlassungen in zehn Bundesländern zum Hauptstandort in Walldorf waren trotz vielfältiger Marketingmaßnahmen viele der auch dezentral verfügbaren Services nicht ausreichend bekannt und wurden trotz bestehender Bedarfe entsprechend wenig genutzt. Aus diesem Grund wurde das Konzept der dezentralen Gesundheitsbeauftragten in den Niederlassungen implementiert. Basierend auf den bereits genannten übergeordneten Zielen wurden Teilziele innerhalb des Implementierungsprojektes festgelegt.

Diese sollen eine Standardisierung von Qualifikationsmaßnahmen, eine Erhöhung der Selbstständigkeit und Eigeninitiative der Gesundheitsbeauftragten sowie eine Erweiterung der strukturellen Einbindung ermöglichen.

Das Konzept setzt dabei auf die Bereitschaft und Unterstützung von Mitarbeitern, die freiwillig und ehrenamtlich die Aufgabe des LHCs übernehmen und somit das SAP Gesundheitswesen in der Niederlassung repräsentieren. Der LHC fungiert als Schnittschnelle zwischen Arbeitssicherheit, Notfallmanagement und dem Gesundheitswesen am Hauptstandort in Walldorf.

Neben der Ermittlung der Bedarfe für die jeweilige Geschäftsstelle, sammelt dieser Ideen für die mindestens zweimal jährlich organisierten Gesundheitsaktionstage, betreut lokale Betriebs-sportangebote und steht den Mitarbeitern vor Ort als kompetenter Ansprechpartner hinsichtlich gesundheitsrelevanter Themen wie Arbeitsplatzergonomie zur Verfügung.

Eine kontinuierliche Aus- und Fortbildung ist durch das SAP Gesundheitswesen gewährleistet. Hierfür wurde im Rahmen des Kooperationsprojekts mit der Techniker Krankenkasse ein spezifisches Qualifizierungsprogramm entwickelt, bei dem alle LHCs vom Gesundheitswesen in Kooperation mit der Arbeitssicherheit und dem Brandschutz regelmäßig geschult werden (siehe Abb.2).

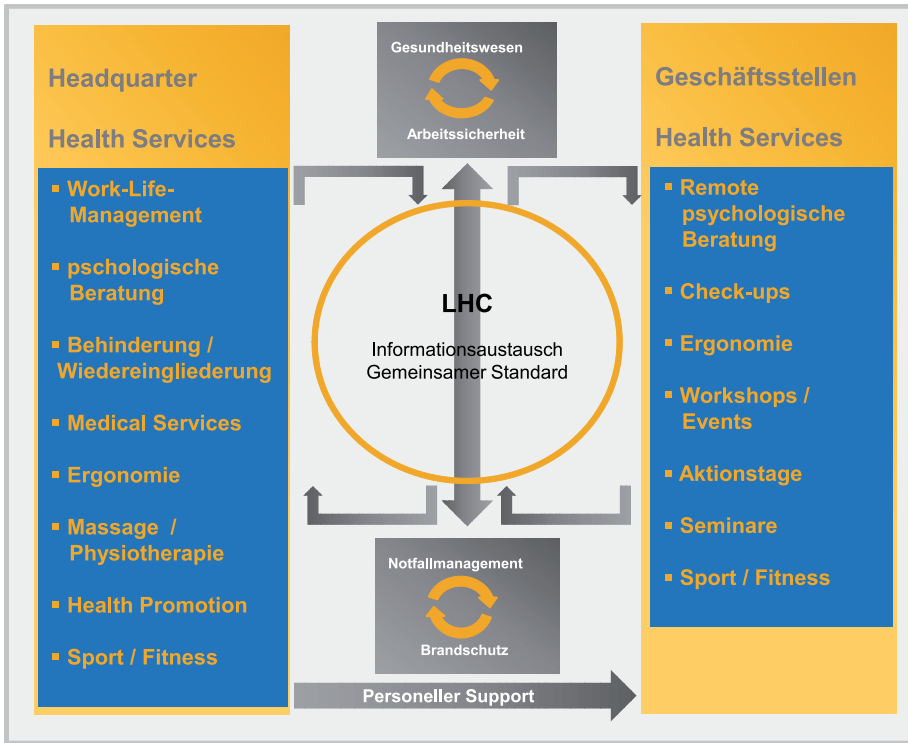


Abbildung 2: Struktur der Geschäftsstellenbetreuung (Quelle: SAP Gesundheitswesen)

Nach Absolvierung der durchgeführten Fortbildungsmaßnahmen sollen die LHCs nach der Rückkehr an ihren Arbeitsplatz das erworbene Wissen an die Kollegen im direkten Arbeitsumfeld weitergeben.⁵ Zudem erhält der LHC regelmäßig Informationen hinsichtlich gesundheitsrelevanter Themen zentral durch das SAP Gesundheitswesen. Als Austauschplattformen dienen regelmäßige Telefonkonferenzen und ein LHC-Server im Intranet. Auf diese Weise können die LHCs jederzeit auf Informations- und Organisationsmaterialien oder auf andere für ihre Tätigkeit relevanten Dokumente zurückgreifen.

⁵ Vgl. Holz, M., (2003), S. 49.



3. Evaluation des LHC Konzeptes

Im Rahmen einer wissenschaftlichen Evaluierung⁶ wurde überprüft, ob und inwieweit die Stärkung, Optimierung und Weiterentwicklung des bestehenden dezentralen Gesundheitsbeauftragten-Konzeptes mit den dazugehörigen Teilzielen realisiert werden konnten. Dabei wurde eine schriftliche Befragung mit Hilfe eines halbstandardisierten, anonymisierten Online-Fragebogens unter den aktuellen und ehemaligen LHCs durchgeführt. Hierzu durchlief der Fragebogen eine Überprüfung innerhalb einer Expertenrunde, welche sich aus den Projektvertretern von SAP und der Techniker Krankenkasse zusammensetzte. Die Auswertung der Daten hat ergeben, dass die regelmäßigen Telefonkonferenzen, Informationsmailings, die intensive Netzwerkarbeit und der Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen den verschiedenen LHCs und dem SAP Gesundheitswesen, sowie die bedarfsgerechte und angepasste LHC-Ausbildung als eine Stärke des konzerneigenen Konzeptes hervorzuheben sind.

Ein weiterer Nutzen ist die direkte, vom SAP Gesundheitswesen vollzogene Geschäftsstellenbetreuung, welche durch eine dediziert dafür eingesetzte Fachkraft für Betriebliche Gesundheitsförderung realisiert wird. Sie steht den LHCs bei Fragen und Problemen jederzeit zur Seite und übernimmt zusammen mit den LHCs die Planung der laufenden Geschäftsstellenaktivitäten sowie der halbjährlich stattfindenden Gesundheitsaktionen in den Niederlassungen. Die vorgenommene Erhebung zeigt zudem auf, dass die von den LHCs eingebrachten Ideen weitestgehend umgesetzt werden.

Ein Großteil der Befragten identifiziert sich mit der Rolle des LHC, wodurch die besondere Stärke des Konzeptes zum Ausdruck kommt. Durch eine modularisierte und standardisierte Qualifizierung, sowie den intern geschaffenen Rahmenbedingungen und Strukturen, konnte die Selbstständigkeit und Eigeninitiative der LHCs gesteigert und deren Identifikation mit der Rolle als Multiplikatoren des SAP Gesundheitswesens erhöht werden. Infolge des regelmäßigen und intensiven Erfahrungs- und Informationsaustauschs wurde daher entsprechend der Zielsetzung eine Verbesserung der internen Vernetzung unter den Akteuren, sowie eine gesteigerte strukturelle Einbindung der LHCs in das Gesamtkonzept realisiert.

Die nachhaltige Projektzielerreichung wird durch einen aktiv gelebten kontinuierlichen Verbesserungsprozess erreicht, welcher durch das SAP Gesundheitswesen stetig gefördert wird. Das erfolgreiche Konzept der LHCs wird nun im Rahmen der Globalen Health Strategie der SAP auch im internationalen Kontext weiter ausgebaut. Dadurch wird, trotz knapper Ressourcen, ein effektiver Beitrag zum nachhaltigen Erhalt von Gesundheit, Leistungsfähigkeit, Leistungsbereitschaft, Engagement und Produktivität der Belegschaft geleistet.

⁶ Vgl. Christmann, N., (2010), S. 36 ff.

Literaturverzeichnis

Badura, B./Walter, U./Hehlmann, T. (2010): Betriebliche Gesundheitspolitik. Der Weg zur gesunden Organisation, Berlin und Heidelberg.

Brandenburg, U./Nieder, P./Susen, B. (Hrsg) (2000): Gesundheitsmanagement in Unternehmen – Grundlagen, Konzepte und Evaluation, Weinheim und München.

Christmann, N. (2010): Evaluation des Kooperationsprojekts zwischen SAP und Techniker Krankenkasse – im Hinblick auf das Konzept der Local Health Coordinators – im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements der SAP. Bachelorarbeit Hochschule für angewandte Wissenschaften Coburg.

Holz, M. (2003): Effektive Transferevaluation und Transfersicherung betrieblicher Weiterbildungsmaßnahmen am Beispiel eines Personaldienstleisters, Norderstedt.

Kirsten, W. (2006): Internationale Perspektiven des Betrieblichen Gesundheitsmanagements, in: Bewegungstherapie und Gesundheitssport, 22. S. 1-5.

