

Krankenstand in Call-Centern steigend

Sitzende Tätigkeit besonders belastend

Bei den AOK-versicherten Beschäftigten in den Call-Centern im Rheinland steigt die Anzahl der Arbeitsunfähigkeitstage seit zehn Jahren kontinuierlich an. Insgesamt erhöhte sich der Krankenstand von 2006 bis 2015 um 2,68 Prozentpunkte – ein Plus von fast 47 Prozent (Abb. 1). Mit 8,44 Prozent lag der Krankenstand im Auswertungsjahr zudem deutlich über dem Rheinlandniveau (5,71 %).

Durch die überwiegend im Sitzen ausgeübte Tätigkeit ist die Arbeit in Call-Centern insbesondere belastend für den Muskel-/Skelettsystem. Darüber hinaus bringt der Beruf auch hohe psychische Anforderungen mit sich. Diese basieren auf einer Vielzahl branchentypischer Belastungen. Zum einen sind der stets freundlich und zuvorkommende Umgang mit dem Kunden, die unregelmäßigen Arbeitszeiten, Stress in den Hauptgeschäftszeiten sowie Lärm und Monotonie erwähnenswert. Zum anderen spielt sicher auch der Leistungsdruck durch Kennzahlen, Kontrollen und Gesprächsaufzeichnungen eine entscheidende Rolle.

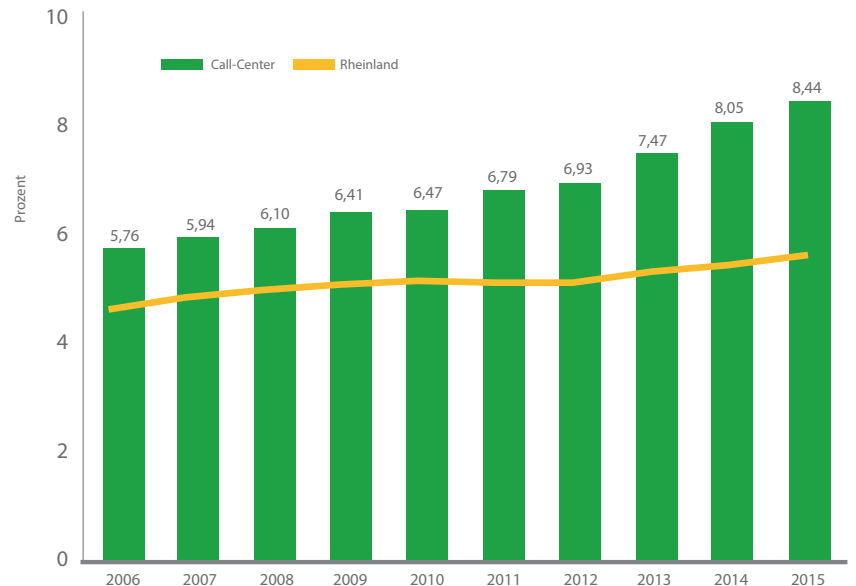


Abb. 1: Entwicklung des Krankenstandes AOK-versicherter Beschäftigter im Rheinland

Deutlich wird das, wenn man sich die prozentualen Anteile der Ausfalltage in den Diagnosegruppen betrachtet. Neben den Atemwegserkrankungen, welche u.a. aufgrund der Erkältungswelle zu Beginn des Jahres 2015 einen hohen Anteil hatten, prägten vor allem psychische Störungen und Muskel-/Skeletterkrankungen das Arbeitsunfähigkeitsgeschehen in dieser Branche. Im Jahr 2014 lagen die psychischen Erkrankungen bezüglich der krankheitsbedingten Fehltagelagen sogar auf dem ersten Rang (Abb. 2).

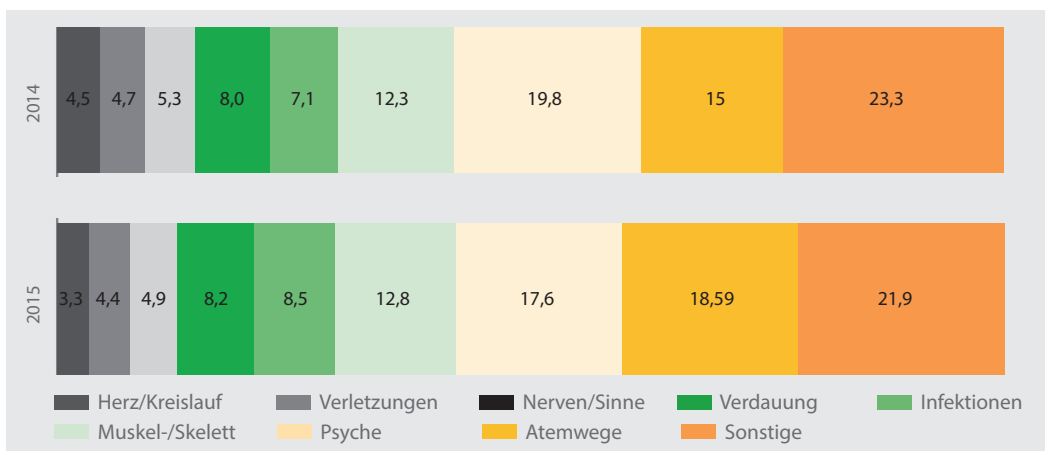


Abb. 2: Prozentuale Anteile der Ausfalltage in den Diagnosegruppen



Kontakt

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH • Köln und Hamburg

Neumarkt 35-37 • 50667 Köln • Tel. 02 21/2 71 80-0 • Fax 02 21/2 71 80-201 • www.bgf-institut.de

Auskunft im Team Gesundheitsberichterstattung: Petra.Meisel@bgf-institut.de