

Kundenumfrage der Unfallkasse Berlin:

Wir wollen noch besser werden

Die von der Unfallkasse Berlin im Sommer 2008 durchgeführte Kundenumfrage brachte neue Erkenntnisse und nützliche Anregungen für die weitere Präventionsarbeit. Es war sehr erfreulich, dass im Vergleich zur Kundenumfrage von 2005 auf einer 5-stufigen Zufriedenheitsskala die Gesamtzufriedenheit mit den Präventionsleistungen von 2,17 auf 1,82 stieg. Es gab aber auch kritische Hinweise, die wir gerne aufgegriffen haben, um unser Präventionsangebot noch kundenorientierter zu gestalten.

Besonders schwierig ist es für die Unfallkasse, direkt an die für die Präventionsarbeit sehr wichtigen Führungskräfte in den Unternehmen heranzukommen. Um diese noch besser informieren zu können, bietet die Unfallkasse seit Ende 2008 diesen Newsletter für Führungskräfte an, der alle zwei Monate erscheint. Hier erfahren Sie Neues, Wissenswertes und Interessantes aus den Bereichen Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Außerdem wird die Unfallkasse Interviews mit einigen ausgewählten Personen führen, die für Arbeits- und Gesundheitsschutz verantwortlich sind, um noch konkretere Hinweise zu erhalten, wie wir die Führungskräfte der obersten und mittleren Ebene optimal unterstützen können.

Die Umfrage ergab weiterhin, dass Führungskräfte in Hochschulen unzureichend über die Weiterbildungsangebote und sonstigen Präventionsaktivitäten informiert sind. Daher erhalten die Hochschulen nunmehr ein eigenes kleines Seminarprogramm, in dem alle für das Umfeld Hochschule geeigneten Seminare gebündelt sind. Losgelöst vom Standardseminarprogramm bietet die Unfallkasse auch spezielle Seminare z.B. für Institutsleiter und Laborleiter in Hochschulen, die gut angenommen werden.

Die Kundenumfrage zeigte ebenfalls, dass Arbeits- und Gesundheitsschutz zu wenig in der studentischen Ausbildung verankert ist. Daher wurde das Pilotprojekt „Untersuchung und Prävention von Nadelstich- und Schnittverletzungen Berliner Medizinstudierender“ in Kooperation mit der Charité begonnen. Es soll mittelfristig helfen, diese Art von Unfällen zu verhindern. Darüber hinaus soll langfristig der Arbeits- und Gesundheitsschutz in der studentischen Ausbildung aller Fachrichtungen etabliert werden.

Am häufigsten wurde der Wunsch geäußert von der Unfallkasse Berlin mehr Unterstützung beim Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM), bei der Reduktion des Krankenstandes sowie beim Arbeitsschutzmanagement (ASM) zu erhalten. Auch die Vermeidung von Arbeitsunfällen und die Gewaltprävention an Schulen waren Themen, bei denen Sie mehr Hilfe von uns wünschten.

Zur Einführung eines Betrieblichen Gesundheits- und/ oder Arbeitsschutzmanagements - besonders in Verbindung mit der Senkung des Krankenstandes - bieten wir neben Schulungen und Beratungen verstärkt Unterstützung bei Projekten an. Gezielte Aktionen in den Unternehmen im Rahmen eines Konzeptes werden dabei finanziell und personell unterstützt. Da Maßnahmen auf der Managementebene die höchste Effizienz aufweisen, werden diese Aktivitäten künftig zunehmen und die Unfallkasse wird erhebliche Kapazitäten dafür bereitstellen.

Zur Gewaltprävention im Schulbereich sind eine Reihe von Maßnahmen vorgesehen. So wird durch eine engere Zusammenarbeit (Seminare, Erfahrungsaustausch) mit den leitenden Schulräten ein größerer Einfluss auf die Gewaltbereitschaft von Kindern und Jugendlichen in den Schulen genommen.

In einem Kooperationsprojekt mit verschiedenen Senatsverwaltungen, der Landeskommission „Berlin gegen Gewalt“ und der Initiative „Schutz vor Kriminalität e.V.“ wird ein Förderprogramm für Schulen aufgelegt, bei dem sich die Schulen nach stringenten Kriterien um eine Förderung bewerben können. Des Weiteren wurden die Schulungen zur Gewaltprävention

auf die Lehramtsreferendare ausgedehnt. Eine Handlungshilfe für die Lehrkräfte zum Thema Gewalt und Amokdrohung wird mit externen Experten erstellt.

Da Prävention generell im frühesten Kindesalter einsetzen sollte, wird das kommende UPSI-Buch sich mit dem Thema Gewalt auseinandersetzen. Hiermit sollen bereits die Kleinsten aus Kita und Grundschule für dieses Thema einfühlsam sensibilisiert werden.

In der Umfrage wurde der Wunsch geäußert, die Abteilung Prävention besser erreichen zu können. Durch eine Umorganisation im Servicebereich der Abteilung Prävention können insbesondere Bezieher von Druckschriften und Seminarteilnehmer ihre Ansprechpartner jetzt besser erreichen.

Im Rahmen des abteilungsinternen Qualitätsmanagements wurden zur Sicherung der Qualität der Seminare ca. 5.300 Feedbackbögen ausgewertet. Das sehr gute Ergebnis wird durch die Arbeit eines Qualitätszirkels abgesichert. Hinweise zur Verbesserung der Seminartätigkeit aus der Kundenumfrage und den Feedbackbögen werden berücksichtigt und in die künftigen Seminare einfließen.