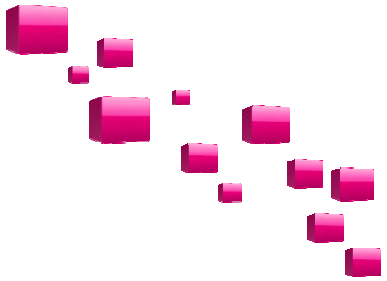
Skolamed - Gesundheitskongress Health on Top, März 2013.

Psychische Gesundheit bei der Deutschen Telekom AG - Angebote und Maßnahmen des Health & Safety Managements.

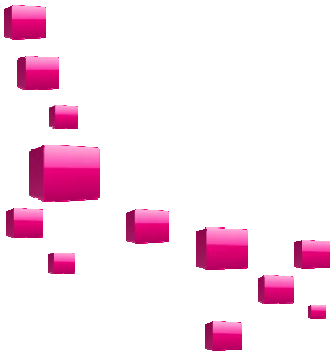
Dr. med. Anne-Katrin Krempien, Leitende Ärztin Deutsche Telekom AG, Bonn

Erleben, was verbindet.

Deutsche Telekom AG.

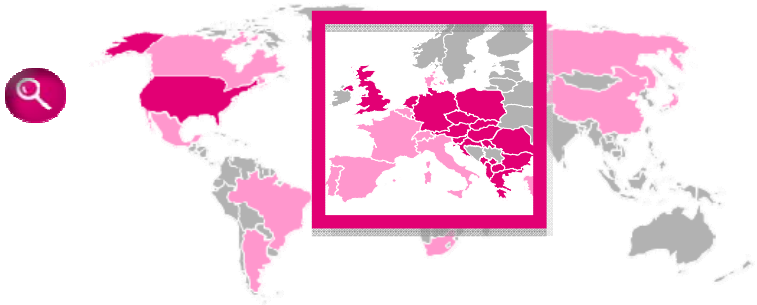


- Deutsche Telekom: Kurzer Überblick
- Psychische Gesundheit – Fakten
- Instrumente des Health & Safety Managements
- Resümee



Deutsche Telekom – Kurzprofil.

Kunden & Märkte



Kunden

- **>132 Mio.** Mobilfunk-Kunden
- **>32 Mio.** Festnetz-Kunden/ **>17 Mio.** Breitband-Kunden
- **rd. 3 Mio.** IPTV-Kunden
- Rund **2 Mio.** vermarktete Arbeitsplatzsysteme

Märkte

- Präsenz in 50 Ländern
- **Deutschland, Europa, USA:** mit eigener Netzinfrastruktur
- **T-Systems:** Globale Präsenz & Verbindung über Partner

Zahlen & Fakten

Telekom in Zahlen 2012

- Umsatz **58,2 Mrd. €**
- Bereinigtes EBITDA **18,0 Mrd. €**
- Free Cash-Flow **6,2 Mrd. €**
- weltweit **in Top100** Unternehmen (#75, Fortune500-Liste)

Mitarbeiter & Verantwortung

- Mitarbeiter weltweit: **232 000**
- **9 500 Azubis** und duale Studenten in Deutschland
- **Vorreiter** bei Gesellschafts- themen (Frauenförderung, Daten-, Klimaschutz etc.)

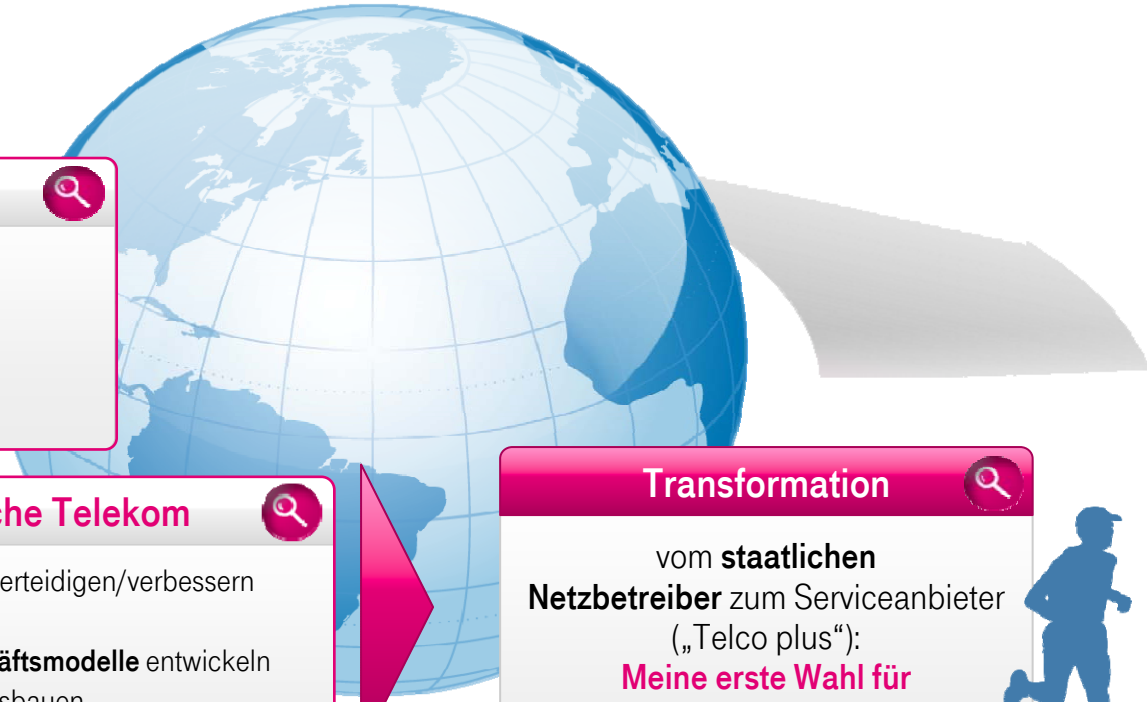
Deutsche Telekom – Transformation.

Trends & Technologien

- **Mobiles Internet** & **Highspeed Netze**
- Exponentielles **Datenwachstum**
- **Netz- und IT-Sicherheit**
- **IP-Transformation**

Telekommunikationsbranche

- Extremer **Wettbewerbsdruck & Preisverfall**
- Starker Einfluss durch **Regulierung** & politische Breitband-Ziele
- Hohe **Investitionen** in **moderne Netze**



Herausforderungen Deutsche Telekom

- **Marktposition** im Stammgeschäft verteidigen/verbessern
- **Effizienz** steigern
- **Innovative Services** & **neue Geschäftsmodelle** entwickeln
- **Servicekultur** und **Kundennähe** ausbauen

Transformation

vom **staatlichen Netzbetreiber** zum Serviceanbieter („Telco plus“):
Meine erste Wahl für vernetztes Leben und Arbeiten

Produkte & Dienste.

Privatkunden

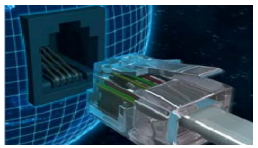
- Modernstes Mobilfunk- und Breitband-Erlebnis
- Fernsehen
- Online Services
- Cloud-Angebote

Geschäftskunden

- Informations- & Kommunikations-technologie-Lösungen (ICT)
- Outsourcing & Cloud Services
- Intelligente Netzlösungen für, Gesundheit, Auto und Energie

Partnerdienste & Plattformen

- Partner für Infrastruktur-Zugang und Netz-Dienstleistungen
- Plattformen & Kooperationen für innovative Services



Services und Märkte. Beispiel Deutschland: Bester Kundenservice & bestes Netz.

Ausgezeichneter Kundenservice

- Regelmäßige Auszeichnung: **TÜV-Siegel „gut“** für Kundenservice
- **GPRA Vertrauensindex:** 1. Platz unter Telcos
- Moderne Serviceformate, z. B. Telekom-hilft

Leistungsstarkes Netz

- Zum dritten Mal in Folge: Telekom gewinnt den großen **CHIP-Netztest**
- Connect-Netztest 2012: **Spitzenposition ausgebaut**

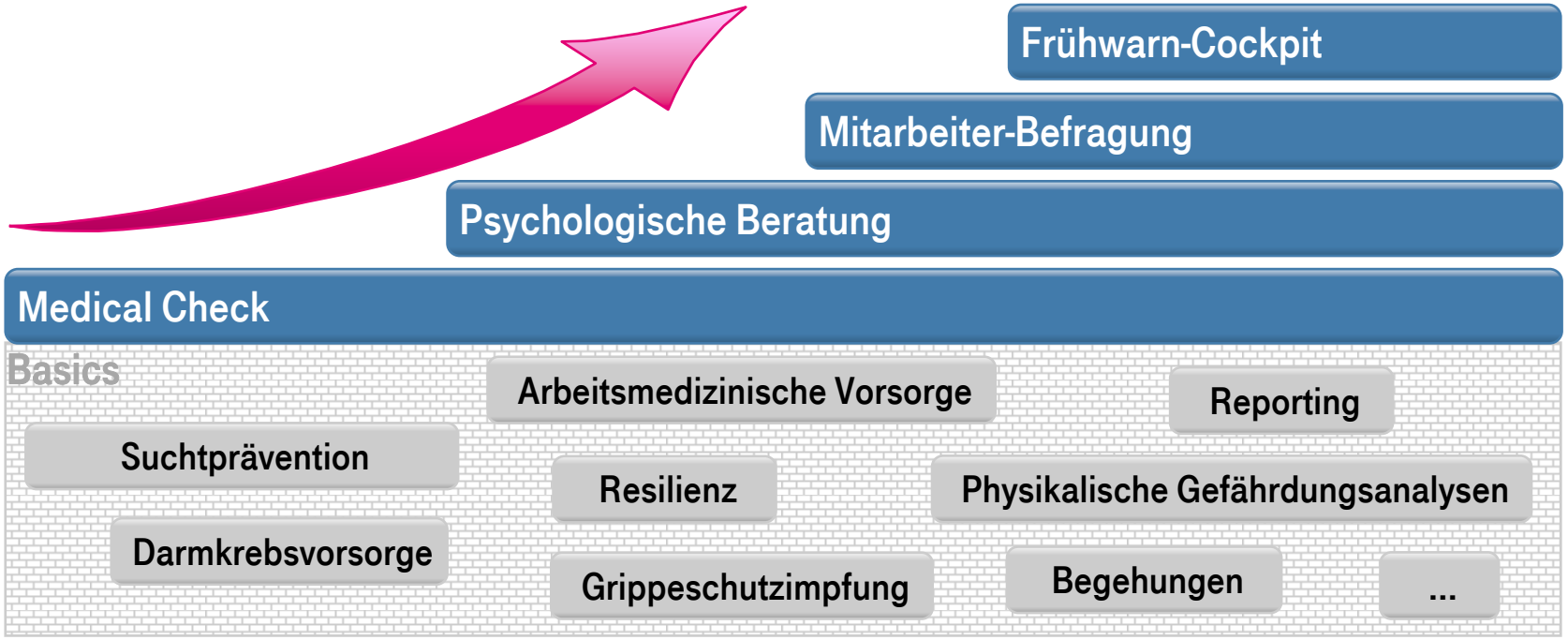
Psychische Gesundheit – Fakten für die deutsche Wirtschaft.

Fachliteratur belegt:

- Psychische Störungen sind ein wachsendes Thema.
- 40% der Erkrankungen verlaufen chronisch.
- Ca. jeder vierte Arbeitnehmer ist betroffen.
- Die Kosten betragen ca. 3 - 4% des BIP, vor allem als Folge von Produktivitätsverlusten.
- Der Produktivitätsverlust durch Präsentismus ("kranke" Arbeitsplatzanwesenheit) ist bei psychischen Erkrankungen dreimal höher als der durch Fehlzeiten verursachte.
- Die Entwicklung bis zum Vollbild einer psychischen Erkrankung kann viele Jahre betragen.

Durch psychische Störungen und Erkrankungen können Unternehmen hohe Kosten entstehen!

Instrumente und Maßnahmen des Health & Safety Managements.



Strategie zur Unterstützung der Psychischen Gesundheit:

Die Strategie setzt sich zusammen aus einer Früherkennung mit Hilfe zahlreicher Instrumente und einem möglichst zielgerichteten Gegensteuern mit angemessenen Maßnahmen.

Grundsätzlich ist ein regelmäßiger und umfangreicher Austausch zwischen der Leitung des H&S-Managements, den Führungskräften verschiedener Bereiche und den verschiedenen Schnittstellen der für unsere Mitarbeiter- und Führungskräfte verantwortlichen Vertrauenspersonen notwendig.

Resümee.

- Auditierungen, Zertifikate und Awards belegen:

  Die Deutsche Telekom AG ist Best-in-class – auch bei Health- & Safety-Themen und Vorbild (role model) für andere Firmen insbesondere für

  - Mitarbeiterbefragung (MAB)
  - eLearning "Psychische Gesundheit - Was tun als Führungskraft?!"
  - Beratungsservice zu psychosozialen und Gesundheits-Themen
- Praxis und Wissenschaft bei Health- & Safety-Themen verknüpft; es bestehen umfangreiche externe Kooperationen.

Informationen zum Konzern Deutsche Telekom AG, zu den Produkten und Diensten:
www.telekom.de