



Gesundheit und Sicherheit **TBS-Netz**

- **Leitbild**

Die Arbeitsplätze (Arbeitsumgebung, Möbel, Bildschirm, Software) und die Arbeit (Inhalte und Organisation) sind gesundheitsförderlich gestaltet.

Körperliche und psychische Fehlbelastungen werden vermieden bzw. auf ein Minimum reduziert.

Gesundheitlichen Risiken wird präventiv begegnet.

Ziel soll es sein, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gesund und leistungsfähig bleiben.



Gesundheit und Sicherheit **TBS-Netz**

- **Anforderungen**

Gesetzlichen Schutzziele, die vom staatlichen und berufsgenossenschaftl Regelwerk konkretisiert werden, müssen im Betrieb umgesetzt werden.

Neue arbeitswiss. Erkenntnisse werden dabei berücksichtigt.

Bei der Gestaltung der Arbeit werden Beschäftigte angemessen beteiligt insbesondere bei **den Arbeitsplätzen und der Arbeitsorganisation.**



Gesundheit und Sicherheit **TBS-Netz**

- **Rechtliche Grundlagen**

Gesetzliche Grundlagen
Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheitsgesetz
Arbeitsstätten- u. Bildschirmarbeitsverordnung
Lärm/Vibrations-Arbeitsschutzverordnung

staatliches/berufsgenoss. Regelwerk
Arbeitsstätten-Richtlinien, Berufsgen. Vorschriften und
Information BGI 650, Normen u.a.

gesicherte und neue arbeitswiss. Erkenntnisse
Verwaltungs-BG: CCall – Veröffentlichungen
Veröffentlichungen der Bundesanstalt für Arbeitsschutz



Mindeststandards

TBS-Netz

- **Ausstattung der Arbeitsplätze**
Die Ausstattung der Arbeitsplätze, Hardware, Software, Mobiliar und Arbeitsumgebung ist ergonomisch, entspricht den aktuellsten technischen Standards und berücksichtigt Qualitäts- und Prüfsiegel.
- **Emotionsarbeit**
Die Beschäftigten werden im Umgang mit Kunden ausreichend geschult und die Arbeit so organisiert, so dass Konfliktbewältigung bzw. das Arbeiten mit Emotionen stressfrei möglich ist.
- **Arbeitsinhalte und Arbeitsabläufe**
Inhalte und Abläufen werden durchschaubar gestaltet und der Informationsaustausch zwischen allen Ebenen ist gewährleistet. Eine ausreichende Qualifizierung findet statt. Die Arbeit wird abwechslungsreich organisiert.



Mindeststandards

TBS-Netz

- **Pausen**
Die Bildschirmarbeitspause wird stündlich, spätestens alle zwei Stunden gewährt. Für die Erholungspausen müssen Pausenräume zur Verfügung stehen, um Ruhezeiten zu schaffen.
- **Stimmeinsatz**
Der schonende Einsatz der Stimme wird durch Training, entsprechende Arbeitsumgebung und Arbeitsmittel gewährleistet.
- **Prävention und Gesundheitsförderung**
Maßnahmen zur Gesundheitsförderung (z. B. Rückenschule, Antistresstraining, Ernährung) werden in Kooperation mit Krankenkassen u.a. regelmäßig angeboten.



Gesundheit und Sicherheit

TBS-Netz

- **best practice – Regelungsbeispiele**

Betriebsvereinbarungen zum Gesundheitsschutz, z. B.
Regelung zu Bildschirmpausen und Bildschirmbrille

Betriebsvereinbarung zur konkreten Ausgestaltung der
Arbeitsstätte und der Arbeitsplätze (Beispiel BV
Arbeitsstätten veröffentlicht)

AOK Aktion GeZuTel (gesund telefonieren)

Arbeitsgruppe Gesundheitsschutz im Call Center im BR