

Branche "Call Center"

Arbeitsunfähigkeitsanalysen 2017

iGES

DAK
Gesundheit
Ein Leben lang.

Kurzzusammenfassung

<p>Gesamtkrankenstand Der Gesamtkrankenstand bei den DAK-versicherten Beschäftigten der Branche "Call Center" lag 2017 bei 6,5% (standardisiert: 6,4%). Im Vergleich zur DAK-Gesundheit (Krankenstand 4,3%) liegt der Wert der Branche "Call Center" somit deutlich höher.</p>	Krankenstand in der Branche gegenüber der DAK-Gesundheit deutlich höher	↑
<p>Arbeits- und Wegeunfälle Arbeits- und Wegeunfälle haben insgesamt einen Anteil von 0,9% an den AU Fällen.</p>	Arbeits- und Wegeunfälle 0,9% der AU-Fällen	
<p>Betroffenenquote Im Jahr 2017 hatten 55% der Beschäftigten der Branche "Call Center" wenigstens eine Arbeitsunfähigkeit. Im Vergleich des standardisierten Wertes mit der DAK-Gesundheit war die Quote bei der Branche "Call Center" höher (Branche "Call Center" 54%, DAK-Gesundheit 49%).</p>	Betroffenenquote in der Branche gegenüber der DAK-Gesundheit höher	↑
<p>Erkrankungshäufigkeit Auf 100 ganzjährig Versicherte kamen 210,9 Fälle von Arbeitsunfähigkeit. Die Beschäftigten der Branche "Call Center" hatten eine deutlich höhere Fallhäufigkeit als die DAK-Gesundheit (standardisierte Werte Branche "Call Center" 206,5 Fälle, DAK-Gesundheit 122,5 Fälle, jeweils pro 100 Versichertenjahre).</p>	Fallzahl in der Branche gegenüber der DAK-Gesundheit deutlich höher	↑
<p>Erkrankungsdauer Im Durchschnitt dauerte ein Arbeitsunfähigkeitsfall 11,2 Tage. Die Branche "Call Center" weist im Vergleich zur DAK-Gesundheit eine kürzere Falldauer auf (Branche "Call Center" 11,3 Tage, DAK-Gesundheit 12,8 Tage).</p>	Falldauer in der Branche gegenüber der DAK-Gesundheit kürzer	↓
<p>Wichtigste Krankheitsarten (beobachtet) Den größten Anteil am Gesamtkrankenstand hatten Psychische Erkrankungen. Bei den Beschäftigten der Branche "Call Center" ist die Bedeutung dieser Krankheitsart deutlich höher als in der DAK-Gesundheit. Den zweitgrößten Anteil am Krankenstand hatten Krankheiten des Atmungssystems. Die Beschäftigten der Branche "Call Center" sind deutlich stärker mit Krankheiten aus dieser Gruppe belastet als die Beschäftigten der DAK-Gesundheit. Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes folgen mit 365 AU Tagen auf der dritten Position. Die auf Grund dieser Krankheitsart verursachte Anzahl von Ausfalltagen ist bei der Branche "Call Center" höher als in der DAK-Gesundheit.</p>		



Der Gesundheitsbericht der DAK-Gesundheit – Gezielte Informationen über das Krankheitsgeschehen

Welche Möglichkeiten bietet der Gesundheitsbericht?

- „Verortung“ des Betriebs/ der Branche (Benchmark) und Ermittlung erster Auffälligkeiten im spezifischen Krankheitsgeschehen
 - Vergleiche der Arbeitsunfähigkeitskennzahlen und häufigsten Krankheitsgruppen mit Werten der Branche bzw. der DAK-Gesundheit auf Bundesebene
 - interne Vergleiche der Arbeitsunfähigkeitskennzahlen zwischen verschiedenen Subgruppen (z. B. Alter, Geschlecht)
- Lieferung von Anhaltspunkten hinsichtlich bestehender Gefährdungspotentiale und Problemfelder, die als Ausgangspunkt gesundheitsbezogener Aktivitäten dienen können
- Unterstützung bei der Einführung eines kontinuierlichen Berichtwesens und beim Einstieg in das betriebliche Gesundheitsmanagement
- Entscheidungsgrundlage und Basis für eine kontinuierliche Evaluation der betrieblichen Gesundheitspolitik
- Zuverlässige Informationsquelle, die zur Versachlichung der betrieblichen Krankenstandsdiskussion beiträgt

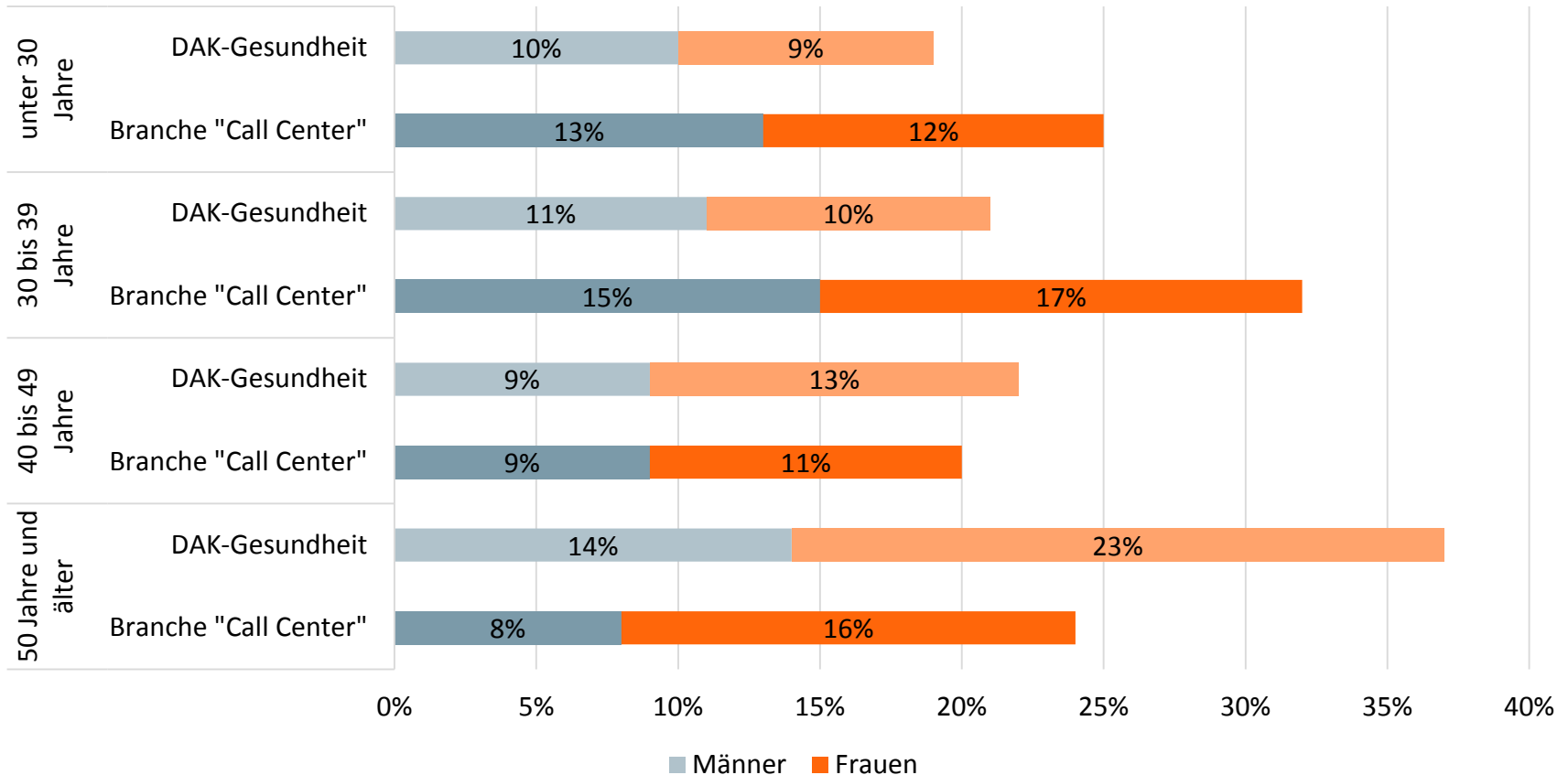
Datenbasis des Gesundheitsberichts

Datenbasis des Berichts im Überblick

	Branche "Call Center"	DAK-Gesundheit
Anzahl der Mitglieder	13.191	2.483.612
Versichertenjahre	9.710,18	2.234.824,55
Männer	44,3 %	44,8 %
Frauen	55,7 %	55,2 %
Mitglieder unter 30 Jahre	25,1 %	19,2 %
30 – 39 Jahre	31,9 %	21,4 %
40 – 49 Jahre	19,5 %	21,7 %
50 und älter	23,6 %	37,7 %
Durchschnittsalter	38,96	43,03

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017

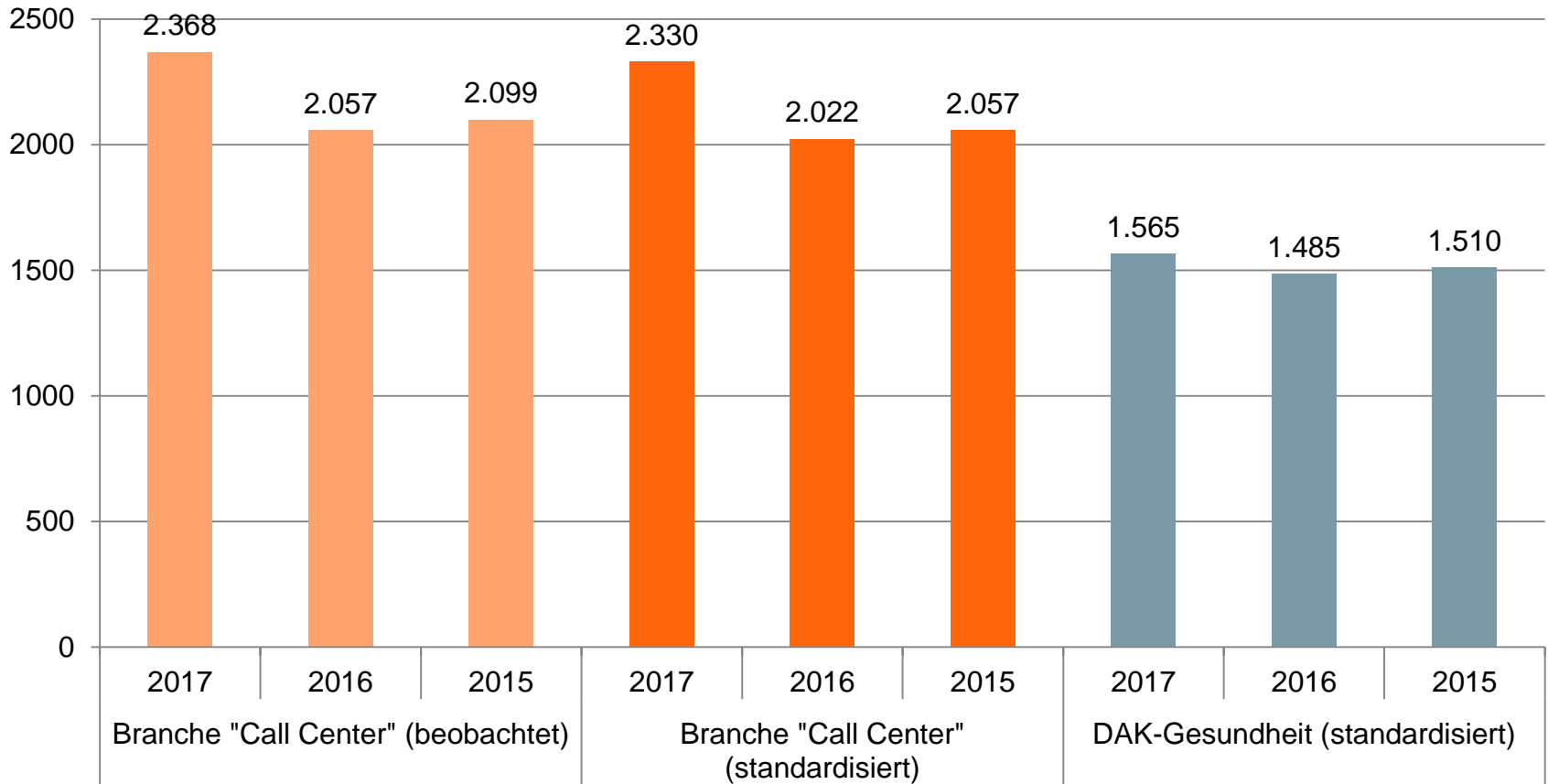
Alters- und Geschlechtsstruktur der einbezogenen Versicherten im Vergleich zur DAK-Gesundheit



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017

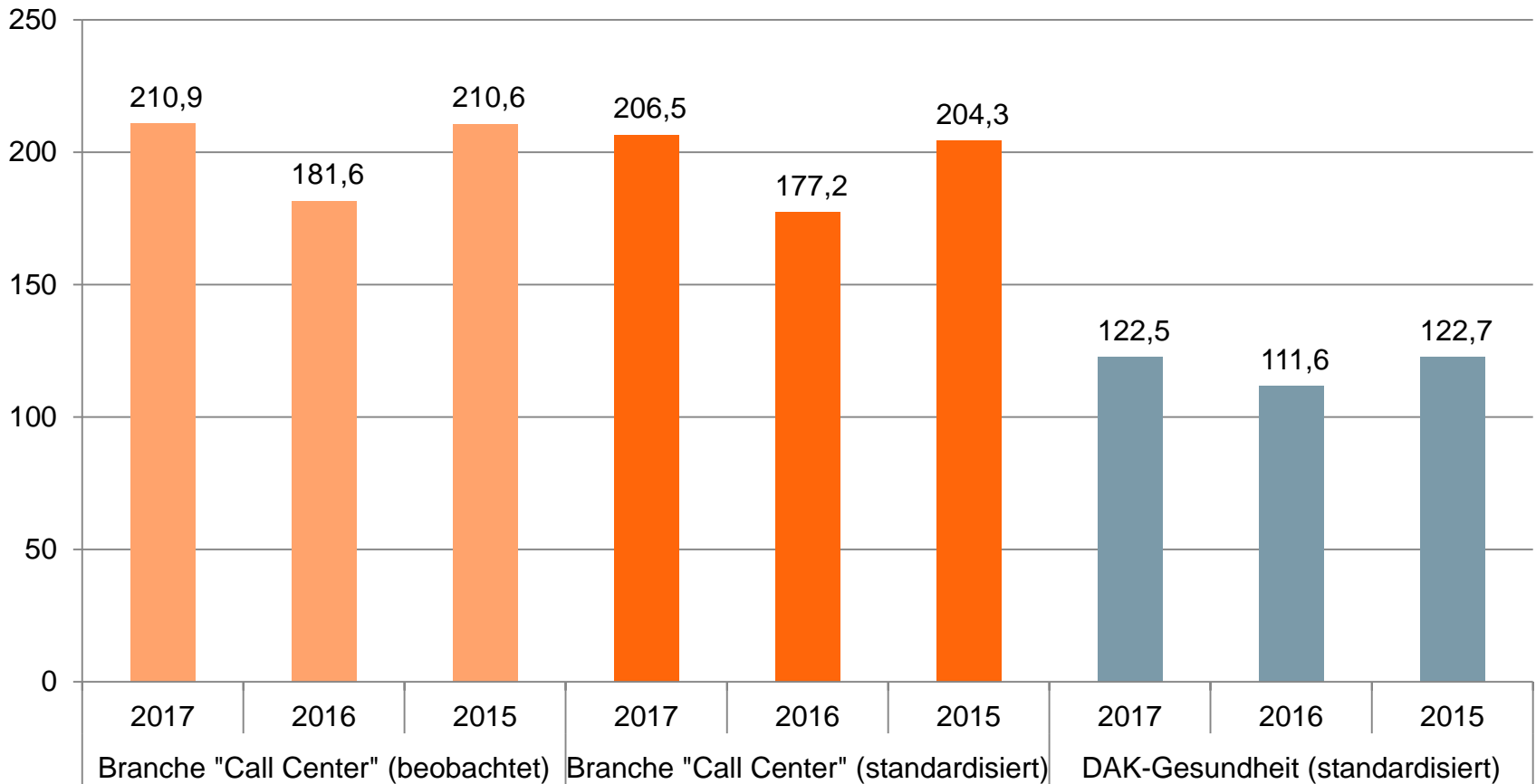
Arbeitsunfähigkeit in der Gesamtübersicht

Arbeitsunfähigkeitstage je 100 Versichertenjahre im Vergleich zur DAK-Gesundheit



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017

Arbeitsunfähigkeitsfälle je 100 Versichertenjahre im Vergleich zur DAK-Gesundheit



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017

Arbeitsunfähigkeitskennzahlen in der Branche "Call Center" im Vergleich der zurückliegenden drei Jahre (beobachtete Werte)

	2017	2016	2015
Krankenstand	6,5 %	5,6 %	5,8 %
Betroffenenquote	54,6 %	48,8 %	56,1 %
Arbeitsunfähigkeitstage je 100 Versichertenjahre	2.368	2.057	2.100
Arbeitsunfähigkeitsfälle je 100 Versichertenjahre	210,9	181,6	210,6
Dauer einer Erkrankung (Tage)	11,2	11,3	10,0
Anteil der Langzeiterkrankungen über 6 Wochen Dauer an den AU-Tagen	34,3 %	32,9 %	27,2 %
Anteil der Langzeiterkrankungen über 6 Wochen Dauer an den AU-Fällen	3,6 %	3,7 %	2,7 %

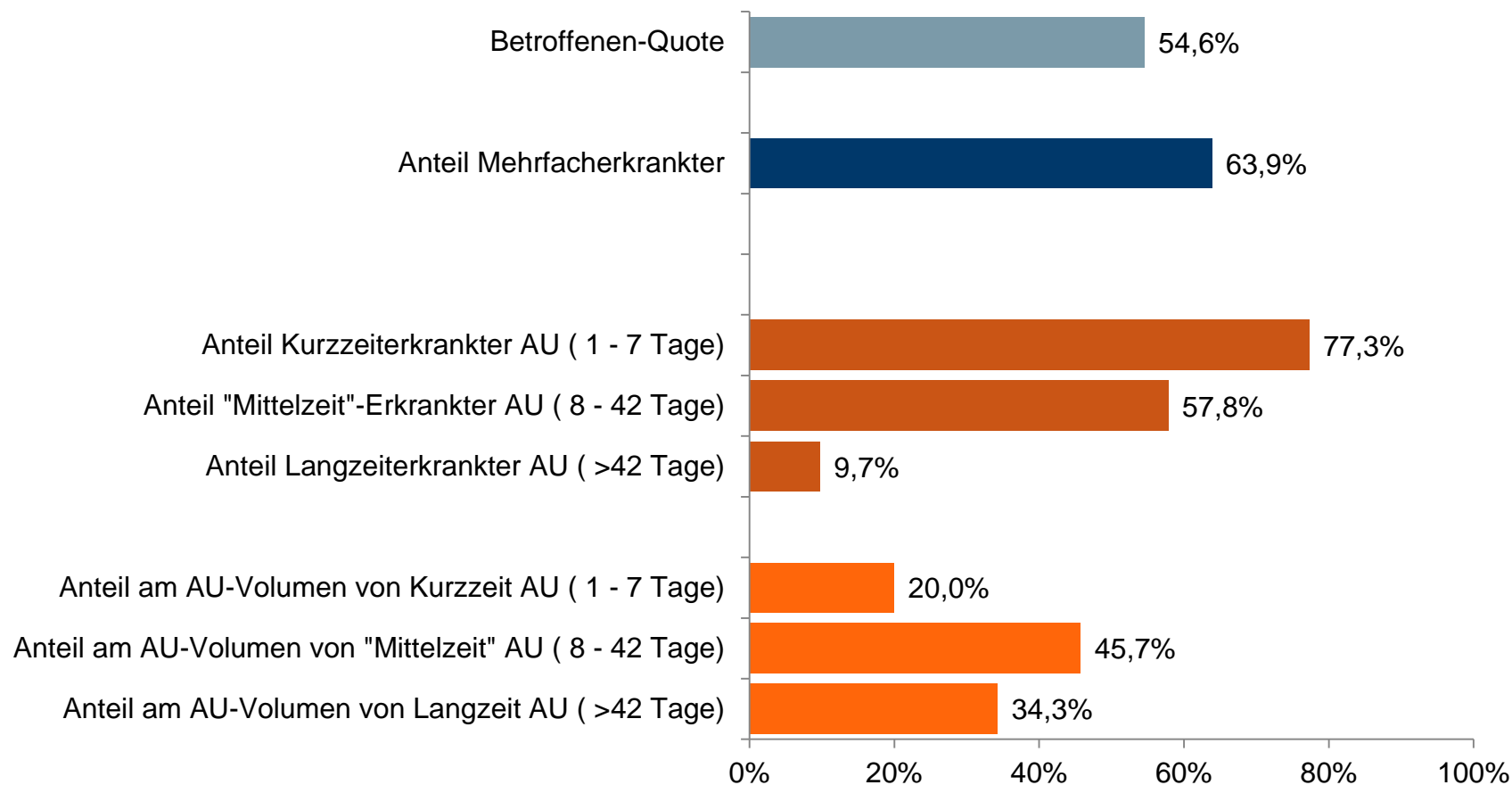
Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; beobachtete Werte

Arbeitsunfähigkeitskennzahlen in der Branche "Call Center" im Vergleich der zurückliegenden drei Jahre (standardisierte Werte)

	2017	2016	2015
Krankenstand	6,4 %	5,5 %	5,6 %
Betroffenenquote	54,4 %	48,6 %	55,8 %
Arbeitsunfähigkeitstage je 100 Versichertenjahre	2.330	2.022	2.057
Arbeitsunfähigkeitsfälle je 100 Versichertenjahre	206,5	177,2	204,3
Dauer einer Erkrankung (Tage)	11,3	11,4	10,1
Anteil der Langzeiterkrankungen über 6 Wochen Dauer an den AU-Tagen	34,8 %	34,1 %	28,2 %
Anteil der Langzeiterkrankungen über 6 Wochen Dauer an den AU-Fällen	3,7 %	3,9 %	2,9 %

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

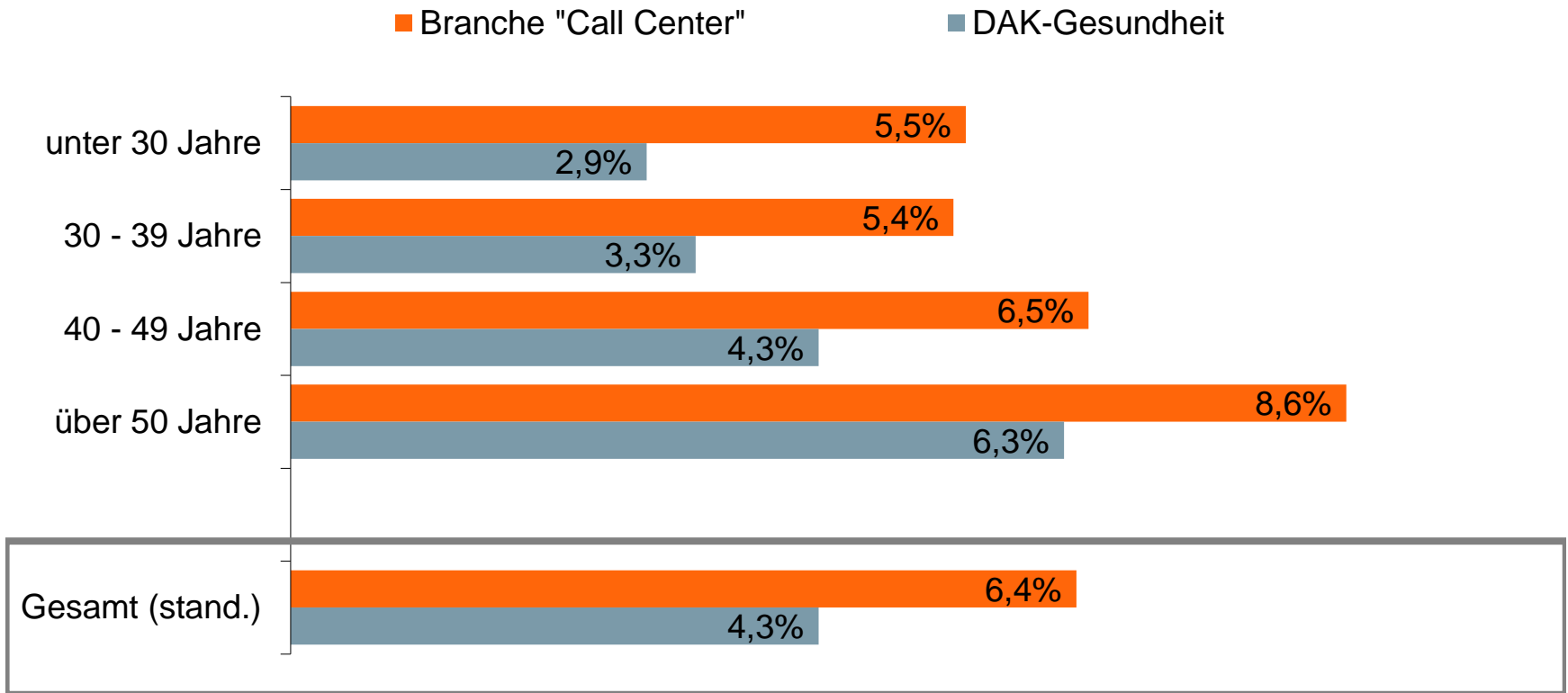
Kennzahlen zu Betroffenenquoten für die Branche "Call Center" (beobachtete Werte)



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; beobachtete Werte

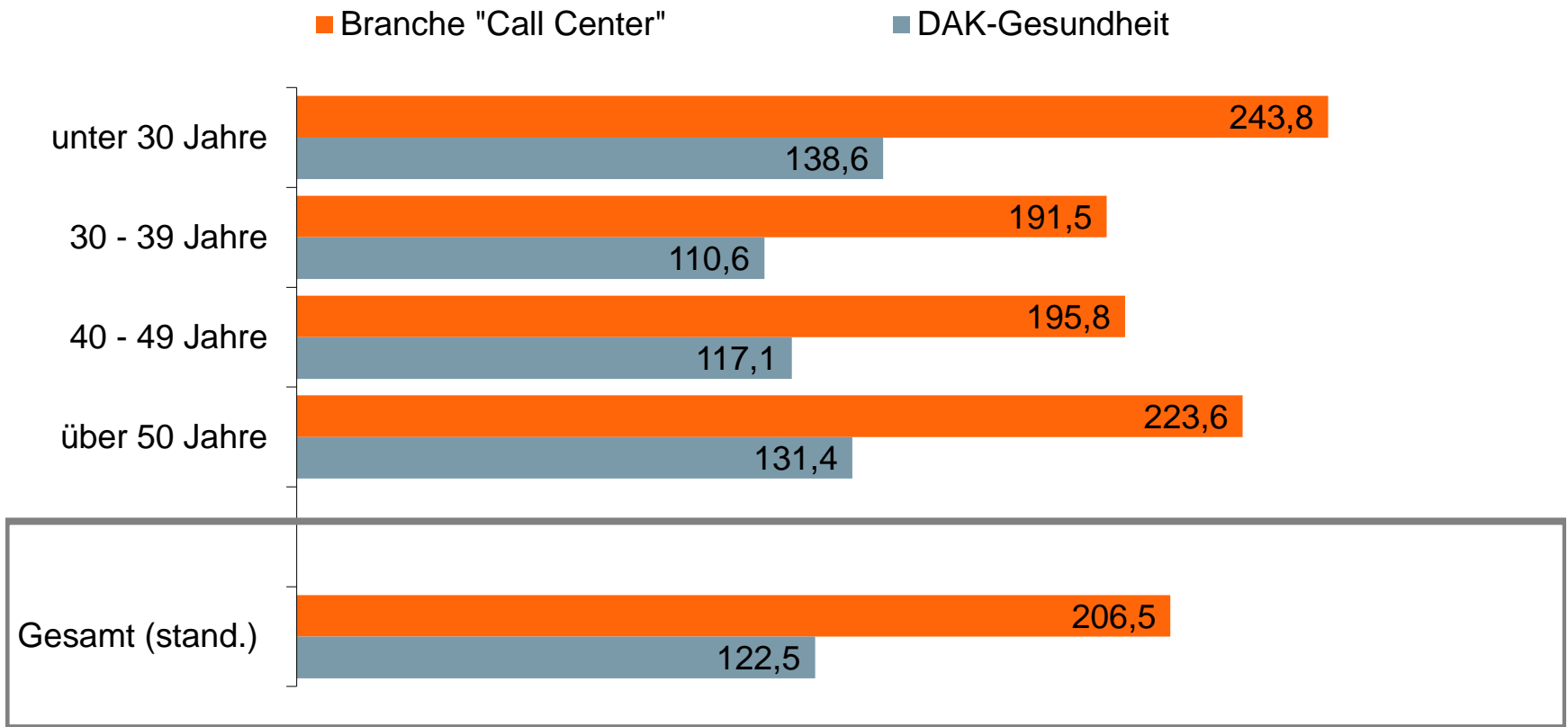
Arbeitsunfähigkeit nach demografischen Merkmale

Krankenstand in der Branche "Call Center" nach Alter im Vergleich DAK-Gesundheit



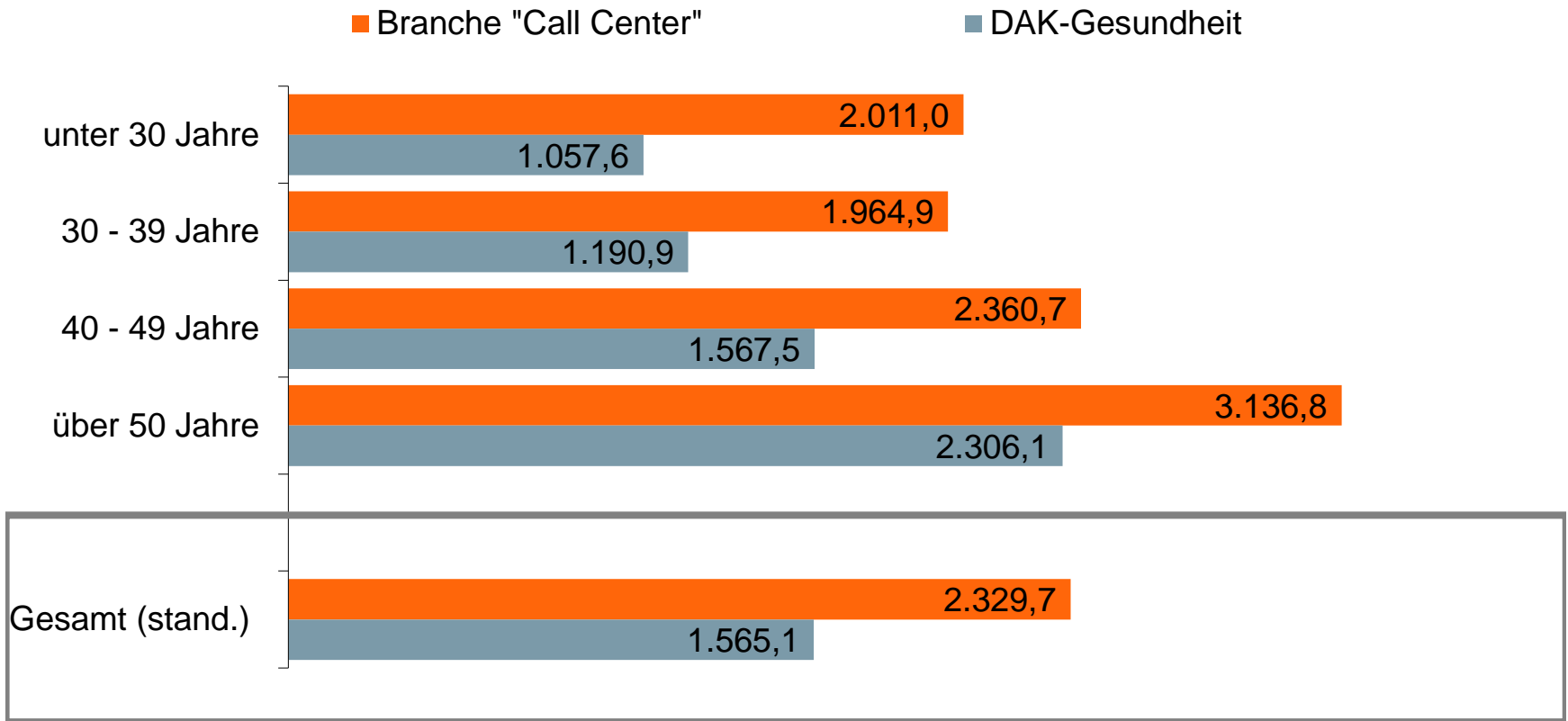
Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; Altersgruppen beobachtete Werte, Gesamtwert standardisiert

AU-Fälle pro 100 Versichertenjahre in der Branche nach Alter im Vergleich zur DAK-Gesundheit



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; Altersgruppen beobachtete Werte, Gesamtwert standardisiert

AU-Tage pro 100 Versichertenjahre in der Branche nach Alter im Vergleich zur DAK-Gesundheit



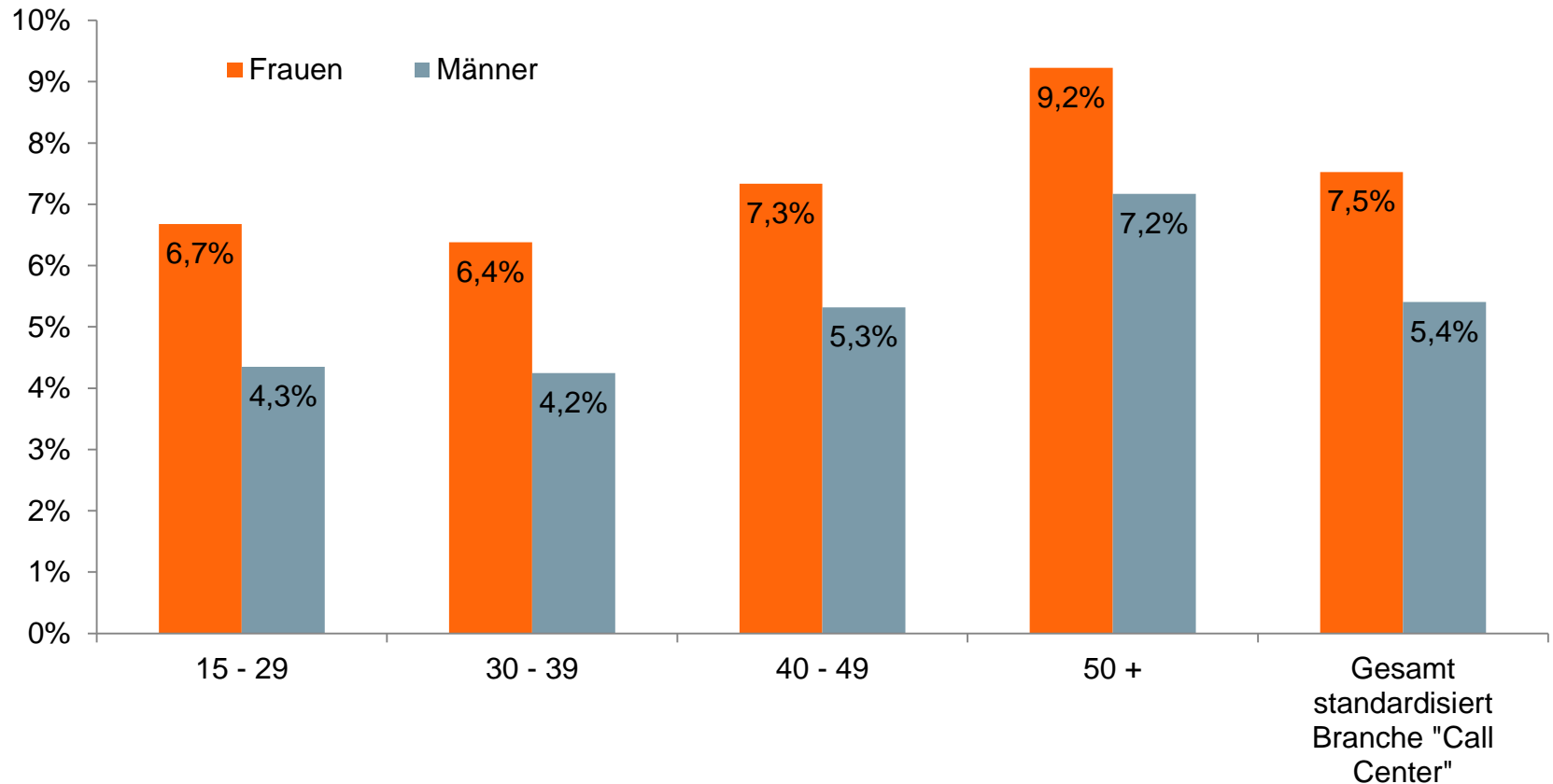
Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; Altersgruppen beobachtete Werte, Gesamtwert standardisiert

Krankenstandskennzahlen für die Branche "Call Center" nach Geschlecht (standardisierte Werte)

AU-Tage je 100 VJ	2.330	Betroffenenquote	54,4 %
AU-Tage Männer je 100 VJ	1.973	Betroffenenquote Männer	48,0 %
AU-Tage Frauen je 100 VJ	2.747	Betroffenenquote Frauen	61,8 %
AU-Fälle je 100 VJ	206,5	Durchschnittliche Erkrankungsdauer in Tagen	11,3
AU-Fälle Männer je 100 VJ	182,6	Durchschnittliche Erkrankungsdauer Männer	10,8
AU-Fälle Frauen je 100 VJ	234,6	Durchschnittliche Erkrankungsdauer Frauen	11,7

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

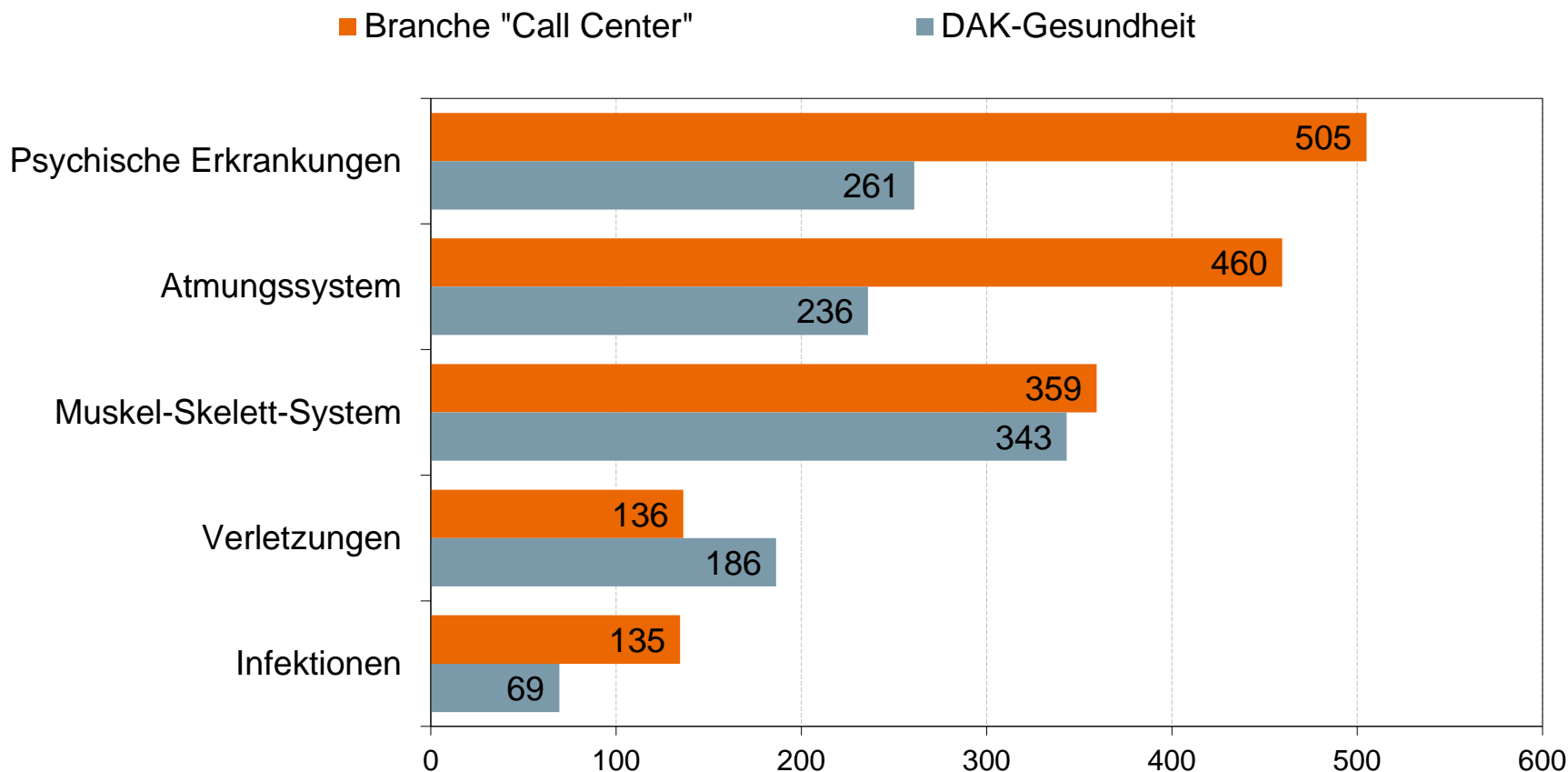
Krankenstand in der Branche "Call Center" nach Alter und Geschlecht



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; Altersgruppen beobachtete Werte, Gesamtwert standardisiert

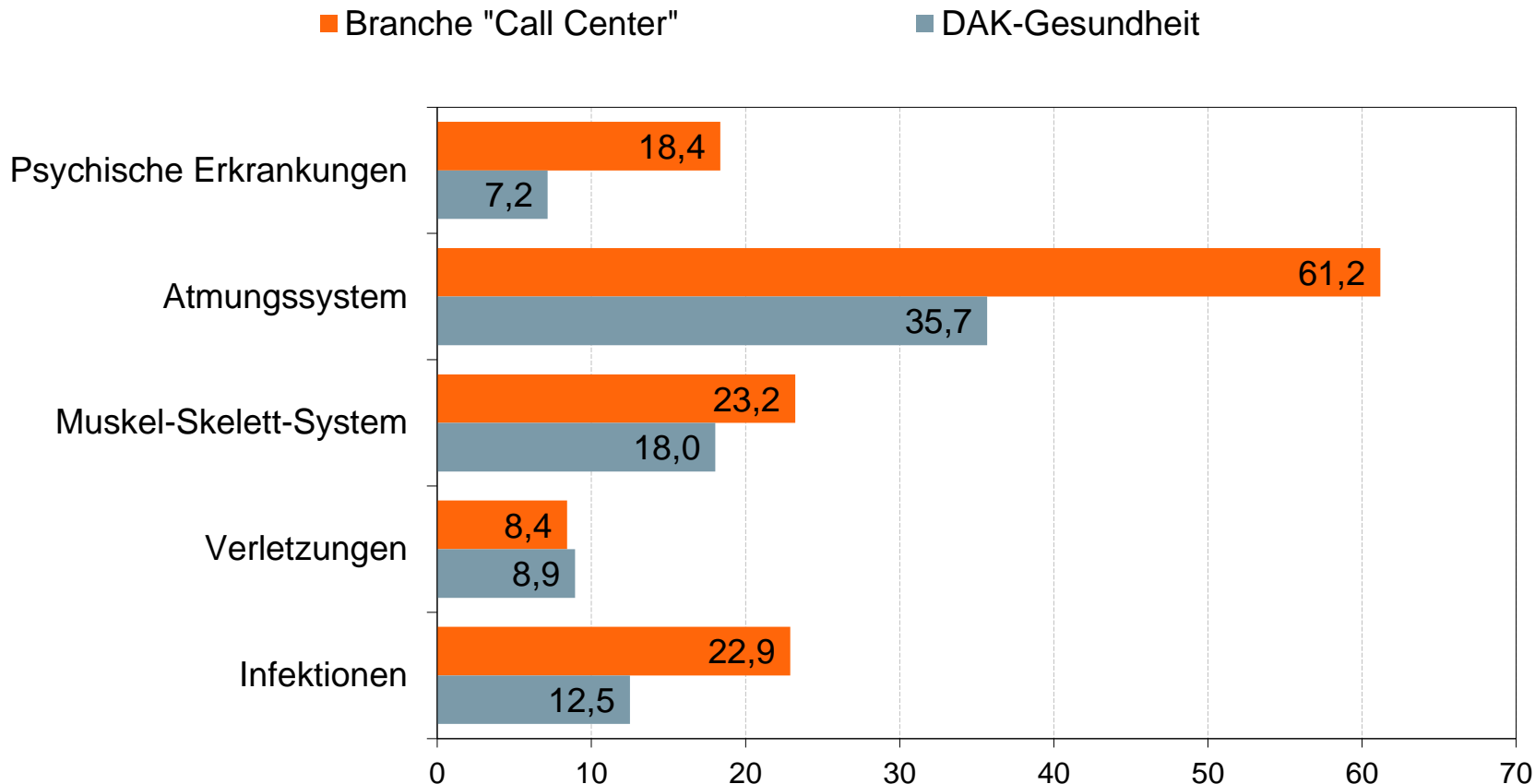
Arbeitsunfähigkeit nach Erkrankungsgruppen

AU-Tage pro 100 Versichertenjahre in der Branche nach Erkrankungsgruppen im Vergleich zur DAK-Gesundheit (standardisierte Werte)



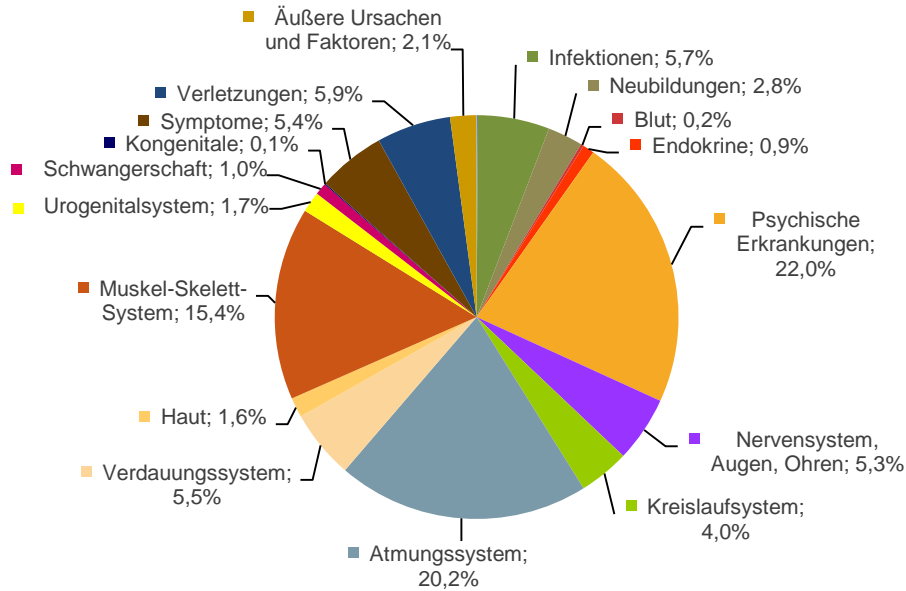
Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

AU-Fälle pro 100 Versichertenjahre in der Branche nach Erkrankungsgruppen im Vergleich zur DAK-Gesundheit (standardisierte Werte)

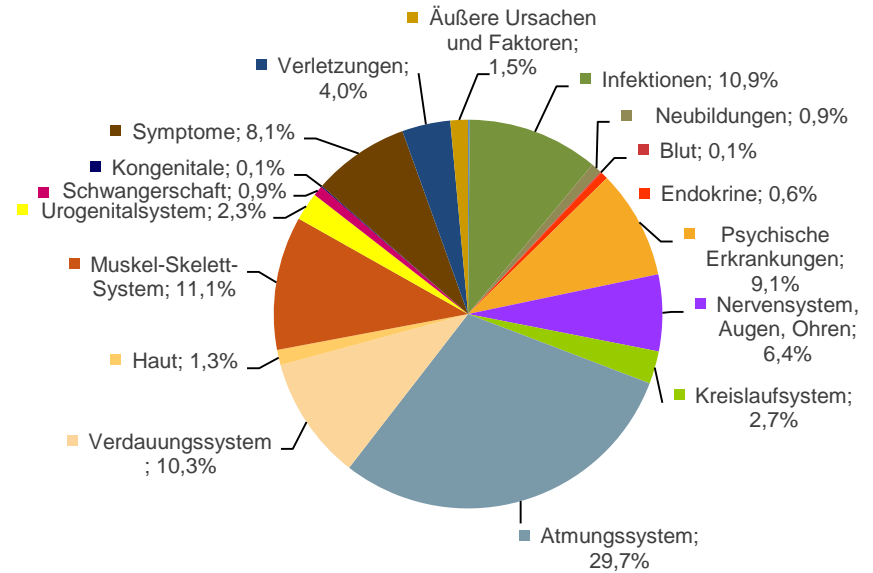


Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

Anteil einzelner Erkrankungsgruppen an AU-Tagen und AU-Fällen in der Branche "Call Center" (beobachtete Werte)



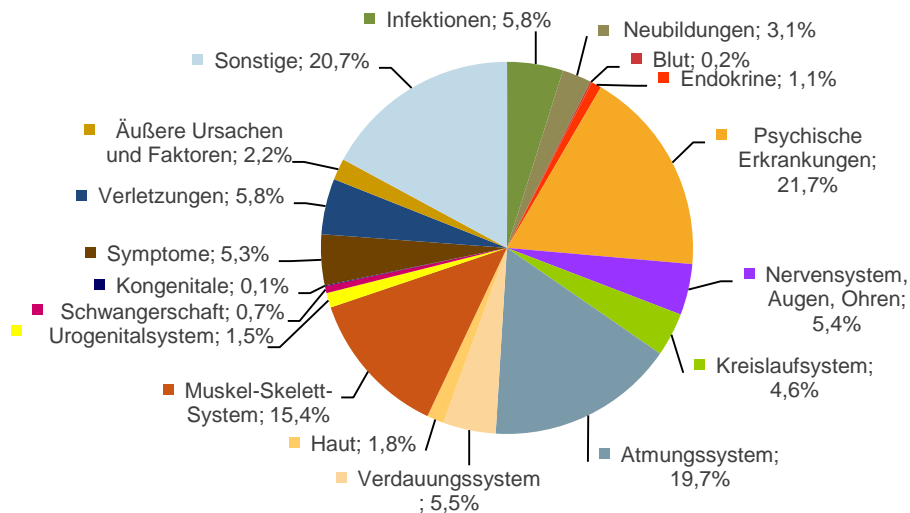
**Anteil an den AU-Tagen Branche "Call Center";
AU-Tage Gesamt je 100 VJ 2367,8**



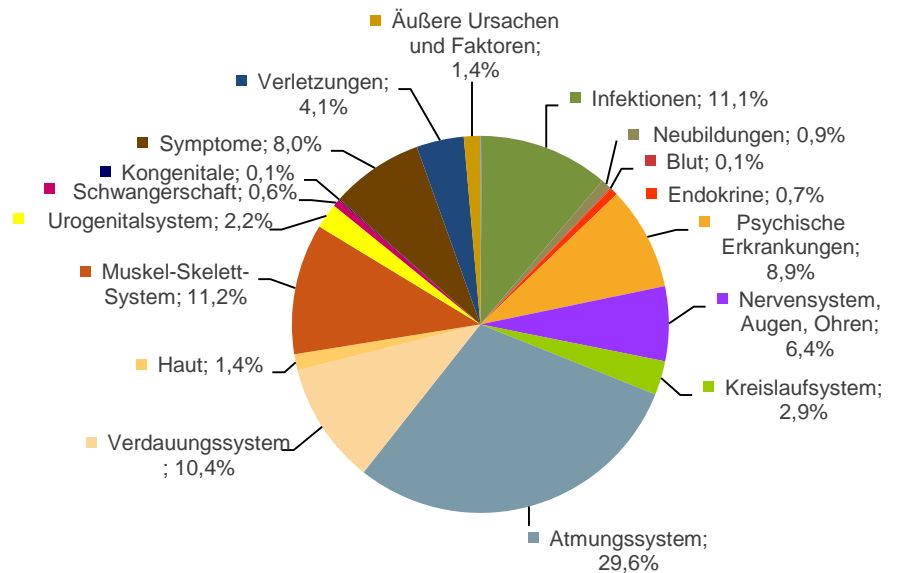
**Anteil an den AU-Fällen Branche "Call Center";
AU-Fälle Gesamt je 100 VJ 210,9**

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; beobachtete Werte

Anteil einzelner Erkrankungsgruppen an AU-Tagen und AU-Fällen in der Branche "Call Center" (standardisierte Werte)



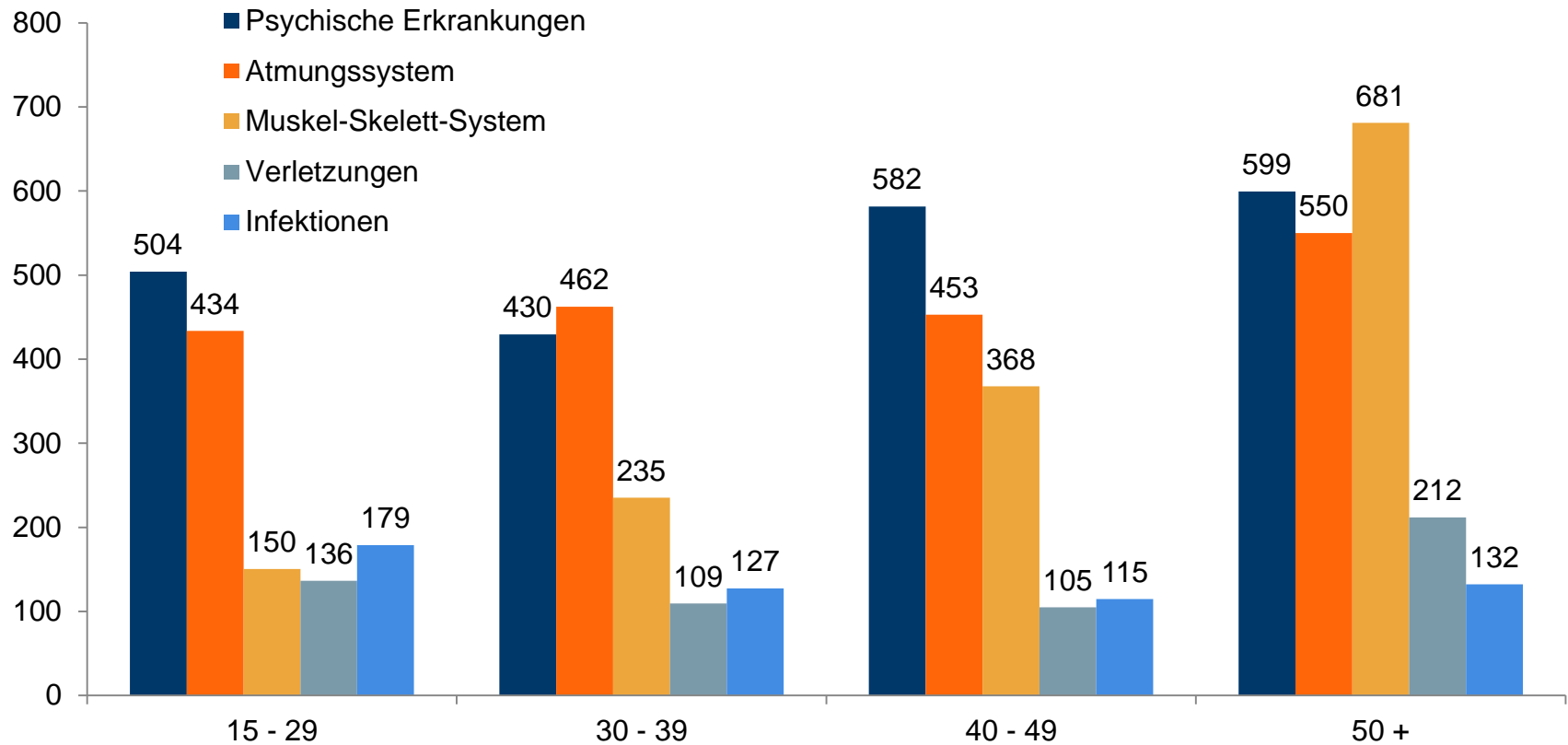
Anteil an den AU-Tagen Branche "Call Center";
AU-Tage Gesamt je 100 VJ 2329,7



Anteil an den AU-Fällen Branche "Call Center";
AU-Fälle Gesamt je 100 VJ 206,5

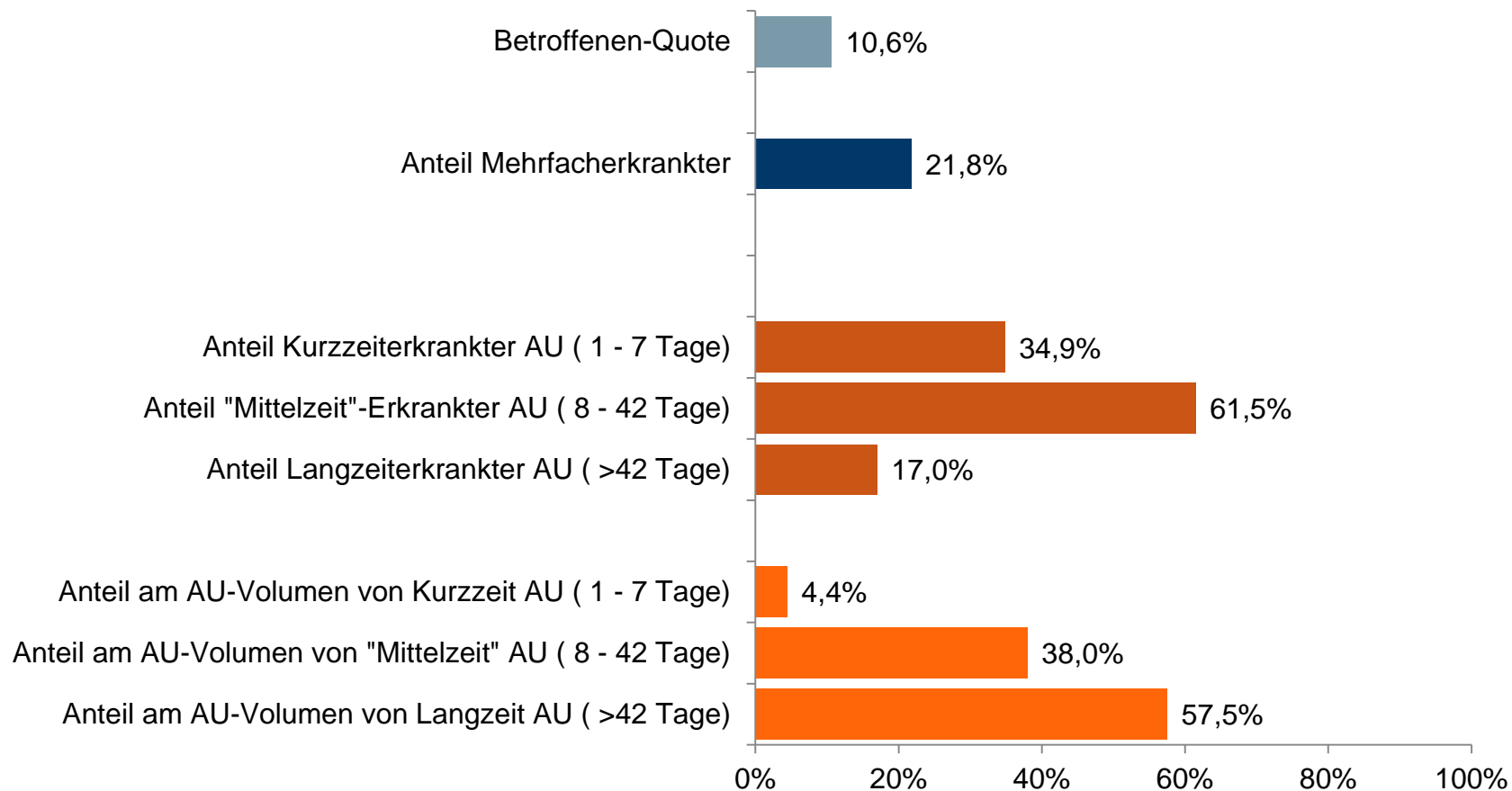
Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

AU-Tage pro 100 Versichertenjahre in der Branche "Call Center" für einzelne Erkrankungsgruppen nach Alter (beobachtete Werte)



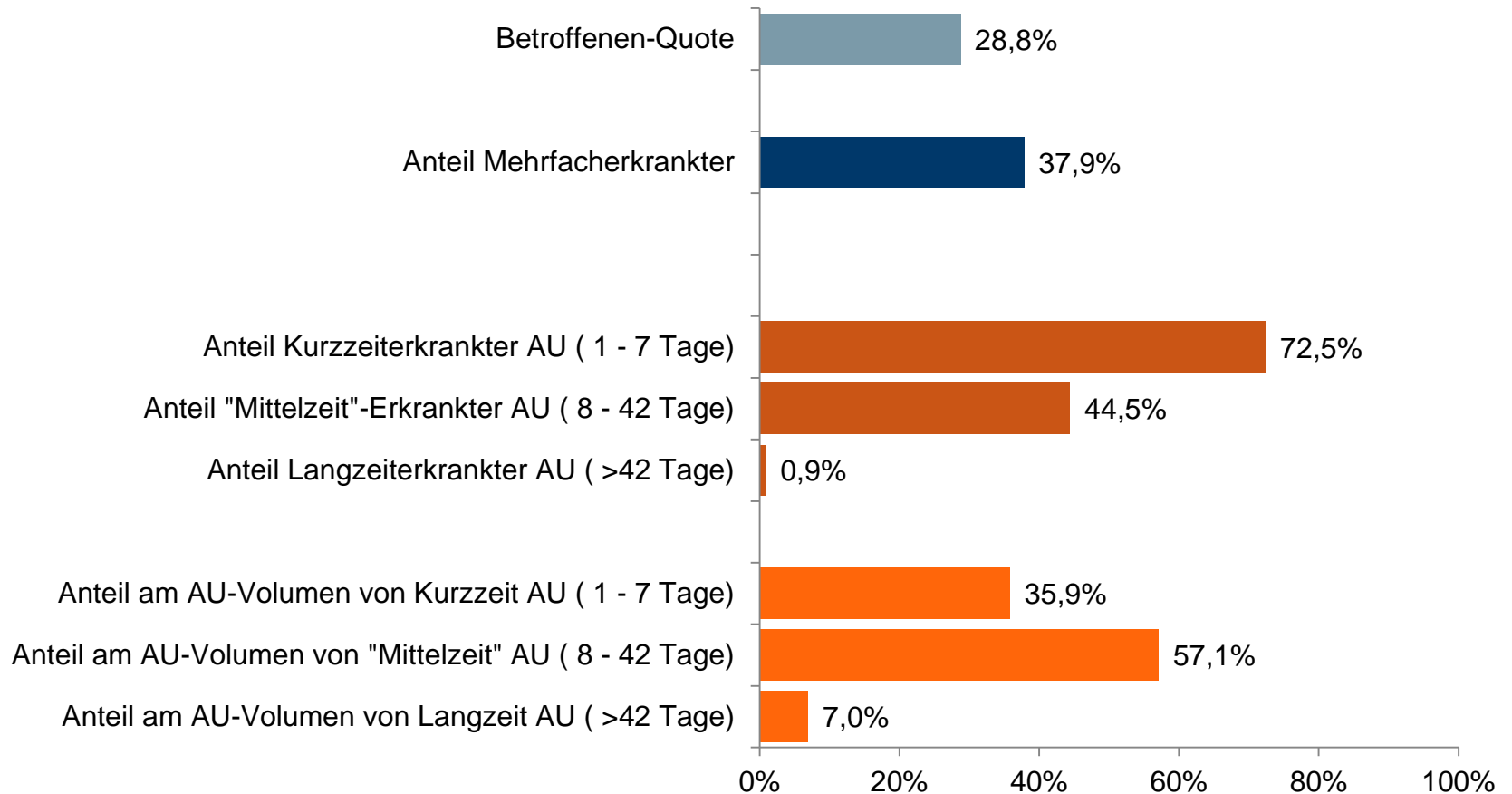
Einbezogen werden nur Krankheitsarten, die im Berichtszeitraum bei mindestens drei Versicherten auftraten. Wird diese Bedingung nicht in allen Altersgruppen erfüllt, kann der Wert nicht dargestellt werden.

Kennzahlen zu Betroffenenquoten für die wichtigste Erkrankungsgruppe: Psychische Erkrankungen (beobachtete Werte)



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; beobachtete Werte

Kennzahlen zu Betroffenenquoten für die zweitwichtigste Erkrankungsgruppe: Atmungssystem (beobachtete Werte)



Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; beobachtete Werte

Kennzahlen nach Erkrankungsgruppen der letzten drei Jahre (beobachtet)

Branche "Call Center"	Arbeitsunfähigkeitstage je 100 Versichertenjahre (beobachtet)			Arbeitsunfähigkeitsfälle je 100 Versichertenjahre (beobachtet)			Betroffenenquote (beobachtet)			Dauer einer Erkrankung in Tagen (beobachtet)		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Infektionen	135,8	128,9	133,3	23,0	20,6	23,7	12,5 %	11,2 %	13,1 %	5,9	6,2	5,6
Neubildungen	66,8	52,3	40,4	1,9	1,7	1,6	1,1 %	1,0 %	0,9 %	35,5	31,5	25,3
Blut	5,3	1,1	4,0	0,2	0,2	0,2	0,1 %	0,1 %	0,1 %	27,2	6,0	16,9
Endokrine	21,9	17,1	22,9	1,3	1,2	1,3	0,8 %	0,7 %	0,8 %	16,4	14,7	17,3
Psychische Erkrankungen	520,9	433,0	413,7	19,1	15,7	17,0	10,6 %	8,9 %	10,0 %	27,2	27,6	24,4
Nervensystem, Augen, Ohren	124,4	100,8	100,3	13,5	11,0	12,9	7,0 %	5,9 %	6,8 %	9,2	9,2	7,8
Kreislaufsystem	95,8	85,4	78,9	5,7	5,3	5,4	3,5 %	3,2 %	3,3 %	16,7	16,0	14,7
Atmungssystem	478,0	432,1	510,6	62,7	55,3	68,8	28,8 %	25,7 %	31,5 %	7,6	7,8	7,4
Verdauungssystem	130,7	123,7	116,4	21,7	18,9	22,3	11,2 %	9,8 %	11,6 %	6,0	6,5	5,2
Haut	37,4	32,2	28,7	2,7	2,7	2,7	1,6 %	1,6 %	1,7 %	13,9	11,8	10,6
Muskel-Skelett-System	365,2	312,1	314,3	23,5	19,8	22,8	12,3 %	10,3 %	12,1 %	15,5	15,8	13,8
Urogenitalsystem	39,1	36,5	41,3	5,0	4,0	5,1	2,8 %	2,4 %	3,1 %	7,9	9,0	8,2
Schwangerschaft	22,5	30,3	27,5	1,8	2,2	2,0	0,9 %	1,1 %	1,1 %	12,5	13,5	13,6
Perinatal	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Kongenitale	2,2	6,1	3,2	0,2	0,2	0,1	0,1 %	0,1 %	0,1 %	11,7	34,6	34,6
Symptome	128,6	101,7	108,2	17,0	13,3	15,1	9,3 %	7,6 %	8,8 %	7,5	7,7	7,2
Verletzungen	140,7	118,8	111,9	8,5	6,8	7,5	5,3 %	4,4 %	4,8 %	16,6	17,6	15,0
Äußere Ursachen und Faktoren	49,8	42,4	43,8	3,1	2,6	2,4	2,0 %	1,7 %	1,6 %	16,1	16,5	18,4

* Angegeben sind nur die Werte für Erkrankungsgruppen, die im Berichtszeitraum bei mindestens fünf Versicherten auftraten.

Kennzahlen nach Erkrankungsgruppen der letzten drei Jahre (standardisiert)

Branche "Call Center"	Arbeitsunfähigkeitstage je 100 Versichertenjahre (standardisiert)			Arbeitsunfähigkeitsfälle je 100 Versichertenjahre (standardisiert)			Betroffenenquote (standardisiert)			Dauer einer Erkrankung in Tagen (standardisiert)		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Infektionen	134,6	131,7	131,9	22,9	20,7	23,4	12,2 %	11,1 %	13,0 %	5,9	6,4	5,6
Neubildungen	71,4	56,1	45,8	1,9	1,9	1,6	1,1 %	1,1 %	0,9 %	38,2	29,6	28,0
Blut	3,9	1,3	3,3	0,2	0,2	0,2	0,1 %	0,1 %	0,1 %	23,3	7,8	14,7
Endokrine	24,6	16,9	26,9	1,4	1,1	1,5	0,8 %	0,7 %	0,9 %	17,5	14,8	18,4
Psychische Erkrankungen	505,0	421,1	391,2	18,4	15,3	16,1	10,2 %	8,6 %	9,6 %	27,5	27,6	24,3
Nervensystem, Augen, Ohren	124,8	98,6	100,7	13,2	10,7	12,5	6,8 %	5,7 %	6,7 %	9,4	9,2	8,0
Kreislaufsystem	106,4	89,4	87,1	6,0	5,3	5,7	3,7 %	3,2 %	3,4 %	17,6	16,8	15,2
Atmungssystem	459,5	417,3	491,3	61,2	53,9	66,5	27,9 %	25,1 %	30,9 %	7,5	7,7	7,4
Verdauungssystem	129,3	125,0	114,0	21,6	18,6	21,7	11,0 %	9,6 %	11,5 %	6,0	6,7	5,2
Haut	41,2	32,4	29,1	2,9	2,7	2,6	1,6 %	1,6 %	1,6 %	14,4	12,1	11,0
Muskel-Skelett-System	359,3	308,4	322,8	23,2	19,7	23,0	12,0 %	10,1 %	12,3 %	15,5	15,7	14,0
Urogenitalsystem	35,9	31,3	34,5	4,5	3,4	4,2	2,5 %	2,0 %	2,6 %	8,0	9,1	8,1
Schwangerschaft	17,0	22,0	19,1	1,3	1,6	1,4	0,7 %	0,8 %	0,8 %	12,9	13,4	13,6
Perinatal	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Kongenitale	2,1	5,5	2,1	0,2	0,2	0,1	0,1 %	0,1 %	0,1 %	12,1	36,5	23,5
Symptome	123,8	99,9	99,9	16,5	12,6	14,2	9,0 %	7,2 %	8,4 %	7,5	7,9	7,0
Verletzungen	136,2	122,7	116,6	8,4	6,6	7,4	5,2 %	4,3 %	4,9 %	16,2	18,6	15,8
Äußere Ursachen und Faktoren	52,3	39,2	40,9	2,9	2,4	2,2	1,9 %	1,5 %	1,5 %	18,0	16,3	18,4

* Angegeben sind nur die Werte für Erkrankungsgruppen, die im Berichtszeitraum bei mindestens fünf Versicherten auftraten.

Zusammenfassung

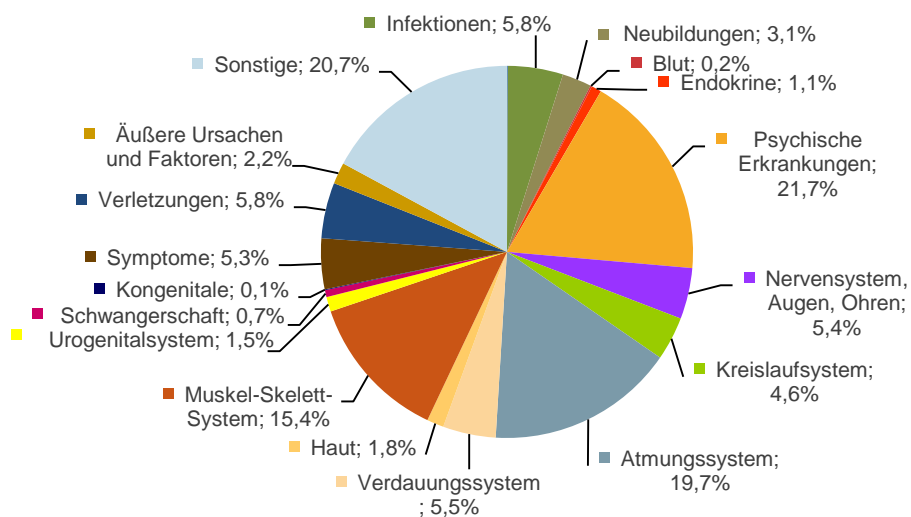
Arbeitsunfähigkeitskennzahlen im Überblick

	Beobachtete Werte			Standardisierte Werte					
	Branche "Call Center"			Branche "Call Center"			DAK-Gesundheit		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Krankenstand	6,5 %	5,6 %	5,8 %	6,4 %	5,5 %	5,6 %	4,3 %	4,1 %	4,1 %
Krankenstand Männer	5,1 %	4,6 %	4,5 %	5,4 %	4,8 %	4,8 %	4,0 %	3,8 %	4,0 %
Krankenstand Frauen	7,5 %	6,3 %	6,6 %	7,5 %	6,3 %	6,6 %	4,6 %	4,3 %	4,8 %
Anzahl AU-Tage je 100 VJ	2.367,8	2.057,4	2.099,5	2.329,7	2.021,8	2.057,1	1.565,1	1.485,4	1.510,4
Anzahl AU-Fälle je 100 VJ	210,9	181,6	210,6	206,5	177,2	204,3	122,5	111,6	122,7
Durchschnittliche Falldauer	11,2	11,3	10,0	11,3	11,4	10,1	12,8	13,3	12,3
Betroffenenquote	54,6 %	48,8 %	56,1 %	54,4 %	48,6 %	55,8 %	49,1 %	44,3 %	50,1 %
Anteil Mehrfacherkrankter	63,9 %	61,4 %	66,0 %	63,2 %	60,4 %	65,0 %	56,4 %	53,9 %	55,0 %
Anteil Kurzzeiterkrankter (1-7 Tage)	77,3 %	76,6 %	78,4 %	76,9 %	76,5 %	78,0 %	77,2 %	76,4 %	77,5 %
Anteil Mittelzeiterkrankter (8-42 Tage)	57,8 %	55,9 %	57,5 %	57,5 %	54,9 %	56,5 %	47,4 %	46,2 %	46,6 %
Anteil Langzeiterkrankter (>42 Tage)	9,7 %	9,5 %	7,5 %	9,8 %	9,8 %	7,8 %	8,8 %	9,1 %	7,9 %
AU-Tage Kurzzeiterkrankung (1-7 Tage)	474	410	484	464	401	469	279	250	282
AU-Tage Mittelzeiterkrankung (8-42 Tage)	1.083	971	1.045	1.055	931	1.008	584	549	577
AU-Tage Langzeiterkrankung (>42 Tage)	811	677	570	810	690	581	703	687	652

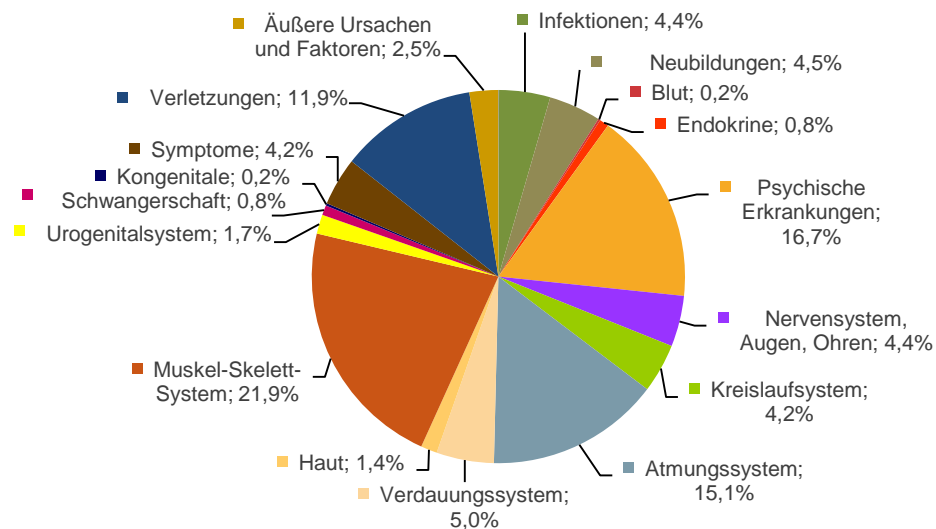
Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

Ergänzende Auswertungen

Anteil einzelner Erkrankungsgruppen an AU-Tagen in der Branche im Vergleich zur DAK-Gesundheit (standardisierte Werte)



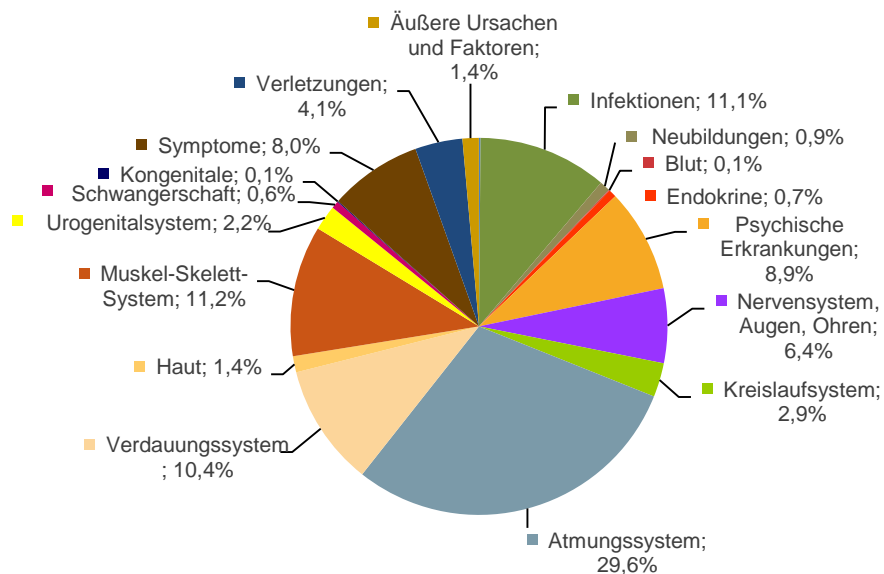
**Anteil an den AU-Tagen Branche "Call Center";
AU-Tage Gesamt je 100 VJ 2329,7**



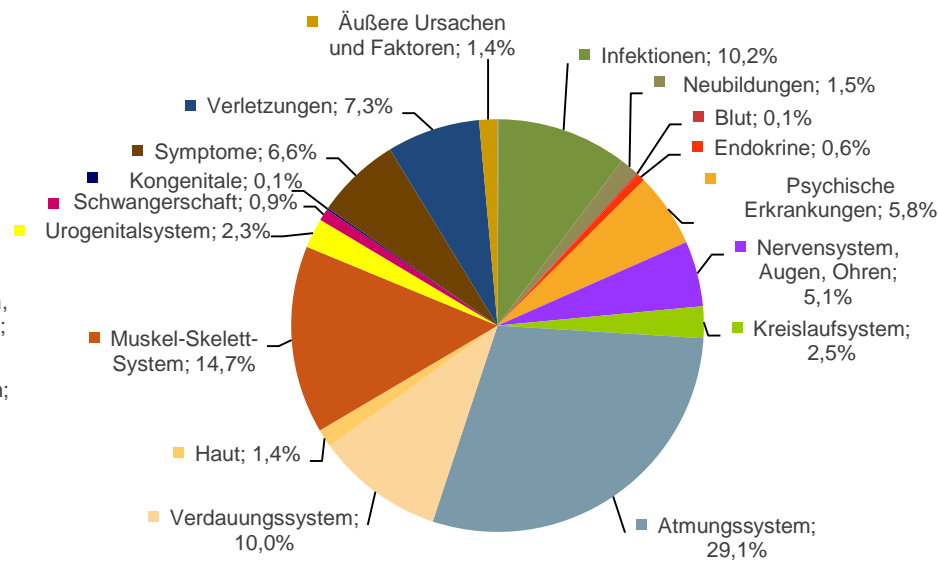
**Anteil an den AU-Tagen DAK-Gesundheit;
AU-Tage Gesamt je 100 VJ 1565,1**

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

Anteil einzelner Erkrankungsgruppen an AU-Fällen in der Branche im Vergleich zur DAK-Gesundheit (standardisierte Werte)



**Anteil an den AU-Fällen Branche "Call Center";
AU-Fälle Gesamt je 100 VJ 206,5**



**Anteil an den AU-Fällen DAK-Gesundheit;
AU-Fälle Gesamt je 100 VJ 122,5**

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; standardisierte Werte

Was steckt eigentlich hinter ... ?

- **Muskel-Skelett-Erkrankungen** – z. B. Rückenschmerzen, Bandscheibenschaden, Knieprobleme etc.
- **Atemwegserkrankungen** – z. B. Erkältung (akute Infektion der Atemwege), Bronchitis, Mandelentzündung
- **Verletzung und Vergiftung** – z. B. Verstauchungen, Verrenkungen, Schnittwunden, Unfälle (am Arbeitsplatz, im Haushalt)
- **Infektionen** – z. B. Magen-Darm-Grippe
- **Psychische Erkrankungen** – z. B. Depression, Neurosen oder Angststörungen
- **Erkrankungen des Verdauungssystems** – z. B. Magen- und Darmprobleme wie Durchfall (Diarrhö), Entzündungen und Infektionen
- **Erkrankungen des Kreislaufsystems** – z. B. Bluthochdruck, Schlaganfall und andere Herzerkrankungen
- **Neubildungen** – z. B. gute oder bösartige Tumore

ICD Titel/ Branche "Call Center"	ICD	AU-Tage pro 100VJ	AU-Fälle pro 100 VJ	Anteil an den AU- Tagen	Anteil an den AU- Fällen	Kranken- stand	Anteil an den AU- Tagen ≤ 42 Tage	Anteil an den AU- Tagen > 42 Tage	AU- Quote	Ø Fall- dauer in Tagen
Infektionen	A00-B99	136	23,0	5,7 %	10,9 %	0,37 %	96,4 %	3,6 %	12,5 %	6
Neubildungen	C00-D48	67	1,9	2,8 %	0,9 %	0,18 %	16,5 %	83,5 %	1,1 %	35
Endokrine	E00-E90	22	1,3	0,9 %	0,6 %	0,06 %	55,1 %	44,9 %	0,8 %	16
Psychische Erkrankungen	F00-F99	521	19,1	22,0 %	9,1 %	1,43 %	42,5 %	57,5 %	10,6 %	27
Depressive Episode	F32	173	4,4	7,3 %	2,1 %	0,47 %	31,3 %	68,7 %	2,7 %	39
Rezidivierende depressive Störung	F33	62	1,0	2,6 %	0,5 %	0,17 %	14,3 %	85,7 %	0,7 %	60
Andere Angststörungen	F41	34	1,1	1,4 %	0,5 %	0,09 %	39,3 %	60,7 %	0,6 %	31
Nervensystem, Augen, Ohren	G00-H95	124	13,5	5,3 %	6,4 %	0,34 %	67,3 %	32,7 %	7,0 %	9
Kreislaufsystem	I00-I99	96	5,7	4,0 %	2,7 %	0,26 %	47,0 %	53,0 %	3,5 %	17
Essentielle (primäre) Hypertonie	I10	23	1,9	1,0 %	0,9 %	0,06 %	68,2 %	31,8 %	1,2 %	12
Atmungssystem	J00-J99	478	62,7	20,2 %	29,7 %	1,31 %	93,0 %	7,0 %	28,8 %	8
Grippe durch sonstige nachgewiesene Influenzaviren	J10	1	0,1	0,1 %	0,0 %	0,00 %	100,0 %	0,0 %	0,1 %	17
Grippe, Viren nicht nachgewiesen	J11	9	1,0	0,4 %	0,5 %	0,02 %	93,7 %	6,3 %	0,7 %	9

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; dargestellt sind nur Erkrankungen, die 5 oder mehr AU-Personen betreffen.

ICD Titel/ Branche "Call Center"	ICD	AU-Tage pro 100VJ	AU-Fälle pro 100 VJ	Anteil an den AU- Tagen	Anteil an den AU- Fällen	Kranken- stand	Anteil an den AU- Tagen ≤ 42 Tage	Anteil an den AU- Tagen > 42 Tage	AU- Quote	Ø Fall- dauer in Tagen
Asthma bronchiale	J45	6	0,8	0,2 %	0,4 %	0,02 %	100,0 %	0,0 %	0,5 %	8
Verdauungssystem	K00-K93	131	21,7	5,5 %	10,3 %	0,36 %	83,3 %	16,7 %	11,2 %	6
Gastritis und Duodenitis	K29	22	3,2	0,9 %	1,5 %	0,06 %	87,6 %	12,4 %	2,0 %	7
Sonstige Krankheiten des Anus und des Rektums	K62	1	0,1	0,0 %	0,0 %	0,00 %	100,0 %	0,0 %	0,1 %	6
Haut	L00-L99	37	2,7	1,6 %	1,3 %	0,10 %	56,1 %	43,9 %	1,6 %	14
Muskel-Skelett-System	M00-M99	365	23,5	15,4 %	11,1 %	1,00 %	55,7 %	44,3 %	12,3 %	16
Binnenschädigung des Kniegelenkes [internal derangement]	M23	12	0,5	0,5 %	0,2 %	0,03 %	47,3 %	52,7 %	0,3 %	26
Zervikale Bandscheibenschäden	M50	5	0,2	0,2 %	0,1 %	0,01 %	50,2 %	49,8 %	0,1 %	26
Sonstige Bandscheibenschäden	M51	26	0,9	1,1 %	0,4 %	0,07 %	35,1 %	64,9 %	0,6 %	28
Rückenschmerzen	M54	128	10,7	5,4 %	5,1 %	0,35 %	69,1 %	30,9 %	6,4 %	12
Schulterläsionen	M75	18	0,7	0,7 %	0,3 %	0,05 %	37,9 %	62,1 %	0,5 %	24
Symptome	R00-R99	129	17,0	5,4 %	8,1 %	0,35 %	83,7 %	16,3 %	9,3 %	8
Verletzungen	S00-T98	141	8,5	5,9 %	4,0 %	0,39 %	53,1 %	46,9 %	5,3 %	17

Quelle: AU-Daten der DAK-Gesundheit 2017; dargestellt sind nur Erkrankungen, die 5 oder mehr AU-Personen betreffen.

Erläuterungen zu wichtigen Begriffen und Kennzahlen

„pro 100 Versichertenjahre/ ganzjährig Versicherte“

An mehreren Stellen dieses Berichts wird die Bezugsgröße „100 Versichertenjahre“ bzw. „100 ganzjährig Versicherte“ oder kurz 100 VJ verwendet. Hintergrund hierfür ist die Tatsache, dass nicht alle in den Gesundheitsbericht einbezogenen Beschäftigten das ganze Jahr über bei der DAK-Gesundheit versichert gewesen sein müssen. Die tatsächlichen Versicherungszeiten in Tagen wurden daher auf volle Jahre umgerechnet.

Krankenstand

Der Krankenstand wird hier in der für die Daten einer gesetzlichen Krankenkasse üblichen Weise berechnet: Alle Tage, für die der DAK-Gesundheit eine AU-Bescheinigung vorliegt (einschließlich der Sonn- und Feiertage) dividiert durch die Zahl der Versichertentage (ebenfalls einschließlich der Sonn- und Feiertage) und multipliziert mit 100.

AU-Tage pro 100 Versichertenjahre

Diese Kennzahl gibt an, wie viele krankheitsbedingte Fehltag – insgesamt oder aufgrund von Krankheiten einer bestimmten Krankheitsart – auf 100 ganzjährig versicherte Personen entfielen. Diese Kennzahl ist im Prinzip eine andere Darstellung des Krankenstandes: Dividiert man sie durch 365 (366, wenn ein Schaltjahr vorliegt), so erhält man den Krankenstand.

Betroffenenquote

Die Betroffenenquote ist der Anteil von Versicherten, der im Berichtszeitraum überhaupt wenigstens eine Arbeitsunfähigkeit hatte. Die Differenz zwischen Betroffenenquote und 100 % ergibt somit den Anteil der Versicherten ohne Arbeitsunfähigkeit.

Arbeitsunfähigkeitsfälle (AU-Fälle)

Als ein AU-Fall wird jeder ununterbrochene Zeitraum von Arbeitsunfähigkeit mit der gleichen Hauptdiagnose gezählt. Im Bericht finden Sie die Kennzahl Arbeitsunfähigkeitsfälle pro 100 Versichertenjahre. Fälle von weniger als drei Tagen Dauer sind nur in den Daten der DAK-Gesundheit enthalten, wenn für diesen Fall eine ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vorgelegt wurde.

Durchschnittliche Falldauer

Die durchschnittliche Falldauer errechnet sich durch Division der Zahl der AU-Tage durch die Zahl der Fälle.

Arbeitsunfähigkeitsdiagnosen

Als Diagnose eines AU-Falls wird jeweils die vom Arzt angegebene Hauptdiagnose ausgewertet. Weitere Diagnosen zu einem Fall werden nicht berücksichtigt.

Erläuterungen zu wichtigen Begriffen und Kennziffern

Mehrfacherkrankter

Ein Mehrfacherkrankter ist ein Versicherter, bei dem im Berichtsjahr mindestens zwei Arbeitsunfähigkeitsfälle auftraten. Der Anteil der Mehrfacherkrankten ist der Anteil der betroffenen Versicherten, die im betreffenden Jahr mehrfach erkrankt waren.

Kurzzeit/ Mittelzeit/ Langzeit

Eine Kurzzeiterkrankung ist eine Erkrankung mit einer Dauer von 1 bis 7 Tagen. Eine Mittelzeiterkrankung ist eine Erkrankung mit einer Dauer von 8 bis 42 Tagen und eine Langzeiterkrankung eine mit einer Dauer von über 42 Tagen.

Standardisierung

In den DAK-Gesundheitsberichten wird eine Standardisierung nicht nur für die Altersstruktur, sondern auch für die Anteile der Geschlechter vorgenommen. Unterlegt wird jeweils der Alters- und Geschlechtsaufbau der erwerbstätigen Bevölkerung der Bundesrepublik von 2010. Dieses Verfahren wurde auf der Ebene der Ersatzkassen und ihrer Verbände einheitlich abgestimmt.

Auf diese Weise können die Werte des Betriebs mit denen der Referenzbranche oder der DAK-Gesundheit insgesamt verglichen werden. Das Standardisierungsverfahren bereinigt alle Werte um den Einfluss von Alter und Geschlecht.

Das direkte Standardisierungsverfahren

Direkte Standardisierung

Im Betrieb wird dem beobachteten Krankenstand (1) rechnerisch die Alters- und Geschlechtsstruktur der Erwerbsbevölkerung der Bundesrepublik Deutschland (Referenz) (2) hinterlegt.

(1) Betrieb

Krankenstand in den Altersgruppen bei Frauen und Männern (DAK-Versicherte)

[beobachtete Werte nach Alter und Geschlecht]

Beobachtete Werte

(2)

Erwerbsbevölkerung der Bundesrepublik Deutschland

Bevölkerungsstruktur nach Alter und Geschlecht

Referenzgruppe

Berechnet wird ein *direkt standardisierter Wert* für den Betrieb, gegeben die Alters- und Geschlechtsstruktur wäre so wie die einer externen Vergleichsgruppe (hier die Erwerbsbevölkerung).

Nach dem gleichen Verfahren kann der Krankenstand z.B. in der Branche standardisiert werden. Die auf diese gleiche Weise ermittelten Werte sind dann direkt miteinander vergleichbar.

**Tabelle 6: Tabelle 10: Kapitel des ICD 10**

ICD 10	Krankheitsart
A00 – B99	Bestimmte infektiöse und parasitäre Krankheiten
C00 – D48	Neubildungen (Krebs)
D50 – D90	Krankheiten des Blutes und der blutbildenden Organe
E00 – E90	Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten
F00 – F99	Psychische und Verhaltensstörungen
G00 – G99	Krankheiten des Nervensystems
H00 – H59	Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde
H60 – H95	Krankheiten des Ohres und des Warzenfortsatzes
I00 – I99	Krankheiten des Kreislaufsystems
J00 – J99	Krankheiten des Atmungssystems
K00 – K93	Krankheiten des Verdauungssystems
L00 – L99	Krankheiten der Haut und der Unterhaut
M00 – M99	Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes
N00 – N99	Krankheiten des Urogenitalsystems
O00 – O99	Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett
P00 – P96	Bestimmte Zustände, die ihren Ursprung in der Perinatalperiode haben
Q00 – Q99	Angeborene Fehlbildungen, Deformitäten und Chromosomenanomalien
R00 – R99	Symptome und abnorme klinische und Laborbefunde, die anderenorts nicht klassifiziert sind
S00 – T98	Verletzungen, Vergiftungen und bestimmte andere Folgen äußerer Ursachen

Elemente der betrieblichen Gesundheitsförderung

Handlungsfelder	Präventionsprinzip	Beispiele für Maßnahmen im Betrieb
Arbeitsbedingte körperliche Belastungen	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbeugung und Reduzierung arbeitsbedingter Belastungen des Bewegungsapparats 	<ul style="list-style-type: none"> • gesundheitsfördernde Arbeitsplatzgestaltung • Gesundheitszirkel • Bauliche Maßnahmen
Betriebsverpflegung	<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsgerechte Verpflegung am Arbeitsplatz 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesunde Kantinenkost • Bereitstellung gesunder Getränke • Aufklärung: Ernährung und Gesundheit
Psychosoziale Belastungen (Stress)	<ul style="list-style-type: none"> • Förderung individueller Kompetenzen zur Stressbewältigung am Arbeitsplatz • Gesundheitsgerechte Mitarbeiterführung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurse zur Entspannung • Kurse zu Stressmanagement und Selbstorganisation • Leitbild • transparente Kommunikation • Führungskompetenz
Suchtmittelkonsum	<ul style="list-style-type: none"> • Rauchfrei im Betrieb • „Punktnüchternheit“ (Null Promille am Arbeitsplatz) bei der Arbeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurse zur Tabakentwöhnung • Hilfs- und Beratungsangebote

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Der Bericht wurde im Auftrag der DAK-Gesundheit erstellt durch:

IGES Institut GmbH

Friedrichstraße 180, 10117 Berlin

Tel. 030 - 230 80 90, Fax 030 - 230 80 911

E-Mail: iges@iges.com

DAK-Gesundheit

Produktmanagement

Team Leistungen zur Prävention

Nagelsweg 27 – 31

20097 Hamburg

IGES

DAK
Gesundheit
Ein Leben lang.