

## Porträt: Manor



*«Gesunde und qualifizierte Mitarbeitende sind eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg eines Unternehmens.»*

*Patric Eisele, Leiter HR Operations, Human Resources & Administration*

### Firmenbeschreibung

*Name des Unternehmens:*  
MANOR AG  
www.manor.ch

*Hauptsitz:*  
4005 Basel

*Branche:*  
Detailhandel

*Anzahl Mitarbeitende:*  
ca. 11'000

*Tätigkeit:*  
70 Warenhäuser in der Schweiz, teilweise mit Restaurant und Supermarkt

### Gesundheitsförderung im Grossunternehmen Bei Manor finden sich mitunter die gesündesten Arbeitsplätze der Schweiz.

#### Das Engagement von Manor

Manor, die grösste Warenhauskette der Schweiz, hat 1999 unter dem Namen «Santé Plus» ein eigenes betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) lanciert. Das Unternehmen ist überzeugt, dass gesunde und qualifizierte Mitarbeitende wesentlich zum wirtschaftlichen Erfolg beitragen. Ziel des BGM-Programms ist, die Lebensqualität sowie die psychische und physische Gesundheit der über 11'000 Angestellten an rund 70 Standorten zu verbessern. Seit 2006 ist das Institut für Arbeitsmedizin (ifa) unter Leitung der Direktion Human Resources für die Koordination, Weiterentwicklung und Umsetzung des schweizweiten Projekts «Santé Plus» zuständig.



Seit der Lancierung hat «Santé Plus» laufend Optimierungen vorgenommen und das Angebot neuen Bedürfnissen angepasst. Die neuste Entwicklung ist die Konzentration der Interventionen auf einzelne Warenhäuser. Die Wirkung der umgesetzten Massnahmen wurde mit der Mitarbeitenden-Befragung von KMU-vital evaluiert. Welches Potential in der Veränderungsmessung mit «KMU-vital®» liegt, zeigt das Beispiel des Manor Warenhauses in Luzern. Die Auszeichnung des Projekts «Santé Plus» bei Manor Luzern mit dem AEPS-Preis „Gesundheit im Unternehmen 2010“ und die positiven Rückmeldungen der Mitarbeitenden

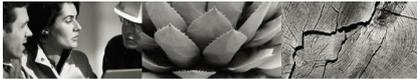
motivieren Manor, den eingeschlagenen Weg der Gesundheitsförderung schweizweit weiter zu verfolgen.

#### Umsetzung in die Praxis

Schwerpunkt des „Santé Plus“-Projekts in Luzern war eine verstärkte Sensibilisierung und Motivierung der Mitarbeitenden aller Hierarchiestufen zum Thema Absenzmanagement sowie die Förderung der aktiven Mitarbeitendenbeteiligung. Zur Erreichung dieser Ziele wurden im Manor Luzern neben dem freiwilligen schweizweiten BGM-Programm (z.B. Grippeimpfung oder Schulungen zum Thema Mobbing) von April 2009 bis Dezember 2010 obligatorische und massgeschneiderte BGM-Massnahmen umgesetzt. Manor betreibt bereits ein systematisch verankertes Absenzmanagement, das beispielsweise die Analyse von Absenzzahlen und die regelmässige Auswertung von Unterstützungsgesprächen beinhaltet. Ergänzend dazu erhielten alle Vorgesetzten eine Schulung zum Thema «gesundheitsförderliches Führen» mit dem Ziel, zukünftig Belastungen, die zu Absenzen führen können, früher zu erkennen. Zudem wurden Unterstützungsgespräche geübt, die der Vorbeugung von Kurzabsenzen dienen.

Für die körperlich stark belasteten Mitarbeitenden des Manora-Restaurants wurden mit Unterstützung der Rheumaliga Schweiz die ergonomischen Arbeitsbedingungen analysiert. Viele der Verbesserungsvorschläge setzte Manor in die Tat um wie zum Beispiel die Optimierung der Arbeitshöhen für eine schonende Rückenhaltung oder eine Schulung zum Thema „Heben und Tragen“.

Des Weiteren konnten Mitarbeitende aus verschiedenen Abteilungen in einem Gesundheitszirkel (in Anlehnung an «KMU-vital®») konkrete Belastungen ihres Arbeitsalltags re-



flektieren, und dazu Vorschläge erarbeiten. Ein Ergebnis dieser partizipativen Massnahme war der Umbau der alten Pausenräume in helle und freundliche Erholungssoasen.

Um die Eigenverantwortung bezüglich der psychischen Gesundheit zu fördern, schulten Experten die Mitarbeitenden zudem auf den Umgang mit Stress und zeigten ihnen mögliche Bewältigungsstrategien auf.

### Resultate

Damit im Sinne einer systematischen BGM-Umsetzung die Wirkung der BGM-Massnahmen eruiert werden konnte, nahmen die Mitarbeitenden zu Beginn und Abschluss des Projekts an der Mitarbeitendenbefragung von «KMU-vital®» teil. Die zweite Befragung beim Abschluss des Projekts im November 2010 zeigt eine Verbesserung auf allen abgefragten Ebenen. Vor allem in Bereichen, die im Zusammenhang

mit der Zufriedenheit bezüglich Führung und der Informationspolitik stehen, sind Verbesserungen feststellbar. Im Manora-Restaurant, in dem ergonomische Arbeitsplatzanpassungen vorgenommen worden sind, zeigt sich dies am deutlichsten. Die Manora-Mitarbeitenden stufen nicht nur die körperlichen Belastungen als weniger stark ein, sondern bewerten als Folge der umgesetzten Massnahmen auch die Führungsqualität und die eigene Arbeitsmotivation als höher. Auf Kennzahlenebene sind ebenfalls positive Veränderungen zu beobachten: 2010 sind die Kurzabsenzen um 10 Prozent gesunken.

*«Gesund ist, wer sich in seiner Umgebung wohl fühlt.»*

*Patric Eisele, Leiter HR Operations, Human Resources & Administration*

### Erfolgsfaktoren

Zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren zählen das starke Bekenntnis der Direktion zum Projekt, die enge Zusammenarbeit mit externen Fachstellen, die häuserspezifischen Massnahmen sowie der Einbezug der Mitarbeitenden und die kontinuierliche Projektinformation. Die positiven Resultate des Warenhauses Luzern motivieren das gesamte Unternehmen, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen. Dank der erhöhten Aufmerksamkeit steigt die Affinität für BGM-Massnahmen bei allen Warenhäusern.



Mario Tomaschett (Direktor des Warenhauses Luzern zur Zeit des Projekts, links) und Patric Eisele erhalten den 2. „Preis für Gesundheit im Unternehmen 2010“

### BGF-Aktivitäten

Datum	Aktivität	Teilnehmende	KMU-vital
April 09	Einstiegsworkshop / Standortanalyse	Direktion, Personalleiterin, interner BGM-Verantwortlicher, HR-Consultant, externe Fachperson vom Institut für Arbeitsmedizin	
Mai 09	Projektinformation an Mitarbeitende	alle	
Mai - Juni 09	Durchführung 1. Mitarbeitendenbefragung	alle (inkl. Vorgesetzte); Rücklauf 60%	✓
Juni 09	Ergebnispräsentation 1. Mitarbeitendenbefragung	Direktion und Kader	
Juli 09	Führungsschulung zu Absenzmanagement	Kader	
Okt. – Nov. 09	Ergonomieanalyse der Rheumaliga	Mitarbeitende des Manora-Restaurants	
Dez. 09	Ergebnispräsentation der Ergonomieanalyse	Direktion, Personalleiterin, Gérant Manora-Restaurant, HR-Consultant	
Feb. 10	Gesundheitszirkel	1-2 Mitarbeitende aus jeder Abteilung	✓
Feb. 10	Schulung zum rüchenschonenden Heben & Tragen	Mitarbeitende Manora Restaurant, Direktion	
März 10	Ergebnispräsentation Gesundheitszirkel	Teilnehmende Gesundheitszirkel, Direktion, Personalleiterin, HR-Consultant	✓
März 10	Schulungen zum Umgang mit Stress	Freiwillig für interessierte Mitarbeitende	
Ab März 10	Umsetzung der im Gesundheitszirkel festgelegten Massnahmen	Direktion, Personalleiterin	
April – Okt. 10	Ergonomische Arbeitsplatzanpassungen	Mitarbeitende Manora Restaurant	
Okt. 10	Bilanzsitzung Gesundheitszirkel und Information der Mitarbeitenden über Stand der Umsetzungen	Teilnehmende Gesundheitszirkel, Direktion, Personalleiterin, HR-Consultant	
Okt. – Nov. 10	Durchführung 2. Mitarbeitendenbefragung	alle (inkl. Vorgesetzte); Rücklauf 80%	✓
Nov. 10	Ergebnispräsentation 2. Mitarbeitendenbefragung	Direktion, Personalleiterin, Kader	
Nov. 10	Projektevaluation und Planung weiterer Aktionen	Direktion, Personalleiterin, HR-Consultant, externe Fachperson vom Institut für Arbeitsmedizin	