

Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

Dejavnost hotelirstva in gostinstva predstavlja pomemben del evropskega gospodarstva. Prispevek te dejavnosti k ustvarjanju novih delovnih mest v storitvenem sektorju je velik, v številnih državah članicah EU pa predstavlja tudi pomemben delež v celotnem gospodarstvu. Leta 2004 je bilo v tej dejavnosti zaposlenih 7,8 milijona ljudi, kar pomeni 4 % vseh zaposlitev v državah članicah EU-25.

Delovne razmere v tej dejavnosti so težke, saj vključujejo neenakomerno porazdeljen delovni čas, netipične oblike zaposlitve, razmeroma nizko plačilo in nestabilnost zaposlitve. Slabe razmere ogrožajo varnost in zdravje delavcev. Stopnja pogostnosti nezgod pri delu, ki zahtevajo več kot tridnevno odsotnost z dela, v dejavnosti hotelirstva in gostinstva (3.041 nezgod na 100.000 delavcev) je primerljiva s stopnjo pogostnosti takih nezgod v preostalem gospodarstvu (3.176 nezgod na 100.000 delavcev)ⁱ.

Statistična analiza dejavnosti hotelirstva in gostinstva, ki so jo izdelali v Franciji, je izpostavila dva poglobljena problema: padce na ravnih površinah (vzrok za 30 % poškodb pri delu v tej dejavnosti) in ročno premeščanje bremen (vzrok za 28 % poškodb pri delu, ki so uvrščene med poklicne bolezni). Ta dva problema sta tesno povezana z zasnovo in ureditvijo delovnega mesta ter tudi z delovnimi praksami in organizacijo dela.

Zakonodaja

Delavce varuje direktiva 89/391/EU. Njeno temeljno načelo je preprečevanje tveganj. Zahteva, da delodajalci izdelajo oceno tveganja, nalaga pa jim tudi splošno dolžnost, da delavcem zagotovijo ustrezno raven varnosti in zdravja pri delu.

Okvirno direktivo dopolnjujejo posamezne direktive, na primer evropska direktiva o delovnem času, direktiva o delovnih mestih 89/654/ES in direktiva o hrupu 2003/10/ES.

Tveganja, zaradi delovnega okolja

Hitro rastoča dejavnost hotelirstva in gostinstva vključuje hotele, bare, gostilne, restavracije, pripravo in dostavo hrane, restavracije za hitro prehrano, kavarne in bistroje.

ⁱ Evropska statistika nezgod pri delu (ESAW, Eurostat, 2004).



Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

V tej dejavnosti se srečamo s številnimi in raznolikimi tveganji. Pomivalec posode, kuhar v restavraciji, sobarica v hotelu ali natakcar v baru so lahko pri delu izpostavljeni različnim nevarnostim.

Ena izmed značilnosti te dejavnosti je velika delovna obremenitev. Delo je velikokrat treba opraviti takoj, zlasti ob urah, ko je največ ljudi. Zaradi velike koncentracije in stalnega stika z »zahtevnimi« strankami je delo lahko zelo stresno. Stres je v nekaterih primerih povezan tudi z monotonijo dela in dolgočasjem. Razlog za stres je lahko tudi nizka raven usposobljenosti. Drugi dejavniki tveganja so nasilje, nadlegovanje (ki ju izvajajo stranke, sodelavci in delodajalci) in diskriminacija (delavk in delavcev migrantov).

Od zaposlenih se zahteva velika prilagodljivost, kar lahko poruši ravnotežje med njihovim poklicnim in zasebnim življenjem. Podjetja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva imajo namreč največ dela ravno takrat, kadar večina drugih ljudi običajno ne dela. Dolg in nenaraven delovni čas, ki vsebuje delo v večernem in nočnem času ter ob koncih tedna, je zato nekaj običajnega.

Dejavniki tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva so:

- hrup (kuhinja, diskoteka, nočni klub, kavarna itd.);
- slaba osvetljenost (možne posledice vključujejo padce, opekline, poškodbe oči itd.);
- temperatura in kakovost zraka (nihanje temperature, izpostavljenost pari, strupenim snovem in plinom, slaba kakovost zraka itd.);
- fizična delovna obremenitev (dolgotrajno stanje, nenehno gibanje, dvigovanje bremen, kot so postelje, pohištvo, trgovsko blago itd.);
- kronična vnetja kože in okužbe, ki nastanejo kot posledica pogostega stika z vodo, hrano, čistilnimi sredstvi itd.;
- nova oprema in tehnologije (kuhinjska oprema, rezervacije po spletu, klimatske naprave itd.), nepravilno delovanje strojev, mehansko delo, enolično in ponavljajoče se delo itd.;
- tobak in alkohol (lahek dostop);
- stres, ki ga povzroča velika delovna obremenitev;
- stik z ostrimi in vročimi predmeti, ponavljajoča se uporaba stopnic ali dvigal, nočna vožnja na / z delovnega mesta, nasilje, nadlegovanje itd.

Kratkotrajne zaposlitve tveganje še povečujejo. Delavci, katerih zaposlitveni status je negotov, kot so študenti, začasni delavci in osebe z zmanjšanimi telesnimi zmogljivostmi, so velikokrat žrtve hudih poškodb. Ranljivi delavci potrebujejo posebno pozornost in nekaterih del sploh ne smejo opravljati.



Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

Katere so najpogostejše vrste poškodb?

Najpogostejše vrste poškodb pri delu v dejavnosti hotelirstva in gostinstva so:

- poškodbe, ki nastanejo pri prenašanju ali premeščanju bremen,
- zdrsi in padci,
- poškodbe, ki nastanejo pri ročnem upravljanju strojev,
- poškodbe, ki nastanejo zaradi padcev predmetov,
- izpostavljenost škodljivim snovem ali stik z njimi,
- urezi z noži in ostrimi predmeti,
- opekline.

Najnevarnejša delovna mesta so v kuhinjah in barih.

Najpogostejše pritožbe zaposlenih v dejavnosti hotelirstva in gostinstva se nanašajo na kostno-mišična, dermatološka in dihalna obolenja.

Osredotočenje na najpogostejša tveganja

Zdrsi, spotiki in padci na spolzkih ali umazanih površinah

Zaposleni, ki delajo v kuhinjah in strežejo hrano, imajo pogosteje poškodbe, ki nastanejo zaradi zdrsov in spotikov.

Velika večina takih poškodb nastane na mokrih tleh ali na tleh, na katerih so odpadki hrane, olja ali drugih razlitih tekočin.

- Večina poškodb, ki nastane zaradi zdrsov, se zgodi na mokrih tleh.
- Večina spotikov nastane zaradi slabega vzdrževanja reda in čistoče.
- Vnaprej načrtujte, kako se boste s tovrstnimi težavami spopadli v času delovnih konic, ko je ritem dela hiter.

Študija primera: Šestnajstletno dekle je zaradi zdrsa dobilo hude opekline

Šestnajstletno dekle je bilo zaposleno v prodajalni hitre hrane, v kateri je v predelu kuhinje z aparati za cvrtje pripravljalo ocvrt krompir. Zdrsnilo ji je zaradi vode, ki je uhajala iz stroja za izdelavo sladoleda. Nagonsko je iztegnilo roko, da bi ublažilo padec. Na žalost je z roko zadelo cvrtnik, v katerem je bilo olje, segreto na 180 °C, zaradi česar je na levi roki in podlakti dobilo hude opekline.

Na dan nezgode je v prodajalni primanjkovalo delavcev, vodja izmene pa je delal za blagajno, namesto da bi nadzoroval varnost na delovnem mestu.

V skladu s politiko podjetja bi morali razlite tekočine pobrisati, vendar je bila splošna praksa, da so jih v času delovnih konic pokrili s papirjem ali kartonom, kar je lahko precej nevarno. Prav tako so postrežbi strank običajno dali prednost pred čiščenjem razlitih tekočin.



Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

Po nezgodi je podjetje naredilo pregled ravnanja v primeru spolzkih in umazanih tal.

- Preprečevanju zdrsov so dali prednost pred postrežbo strank.
- Vzpostavili so sisteme, ki zagotavljajo vzdrževanje okvarjene opreme.
- Vodilnim delavcem je bila naložena odgovornost, da zagotovijo, da se postopki za preprečevanje zdrsov izvajajo in upoštevajo.
- Delavcem je bila naložena odgovornost, da zdrse obravnavajo prednostno, pri čemer jih mora podjetje podpirati.
- Delavcem je bilo omogočeno dodatno usposabljanje glede postopkov za preprečevanje zdrsov.

Ročno premeščanje bremen in kostno-mišična obolenja

Najpogostejša vrsta obolenj pri delu v večini evropskih držav so bolečine v hrbtu in druge bolečine, ki so posledica ročnega premeščanja bremen.

V dejavnosti hotelirstva in gostinstva se opravlja veliko nalog, ki brez ustreznih varovalnih ukrepov povzročajo bolečine v hrbtu in poškodbe gornjih okončin. Ta obolenja prizadenejo zlasti roke, zapestja, ramena in vrat.

Dvigovanje, prenašanje, potiskanje in vlečenje težkih bremen so glavni vzroki za nastanek bolečin v hrbtu. Siloviti ali ponavljajoči se gibi in slaba drža pa so povezani s poškodbami zgornjih okončin.

Primer dobre prakse: Kartiranje tveganj, ki se pojavljajo pri ponavljajočih se gibih pri čiščenju hotelskih sob, Italija

Raziskava, s katero naj bi ugotovili tveganja za poškodbe pri prevelikih obremenitvah zgornjih okončin, ki so posledica ponavljajočih se gibov pri delu, se je začela leta 2000, izpopolnjena pa je bila leta 2005. Kontrolna lista je orodje za pridobivanje informacij, ki so nujne za kartiranje tveganj. V ta namen je bila izdelana Excelova datoteka, prirejena za zbiranje in obdelavo podatkov.

Kontrolna lista je bila sestavljena iz petih delov, ki so se nanašali na proučevanje štirih ključnih dejavnikov (pomanjkanje časa za počitek, pogostnost opravil, uporaba fizične moči in slaba drža) in dopolnilnih dejavnikov (vibracije, nizke temperature, zahteva po natančnosti pri delu in nenaravni gibi). Dnevno čiščenje je bilo ločeno od občasnega opravljanja temeljitega čiščenja, ki je na splošno bolj utrujajoče.

Narejena je bila tudi analiza posameznih nalog, ki jih je opravilo čistilno osebje, in deleža časa, ki ga je osebje potrebovalo za dokončanje teh nalog med delovno izmeno.



Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

Rezultati so bili povzeti v priročnikuⁱⁱ, dopolnjenem s programsko opremo, ki je bil namenjen strokovnjakom za preprečevanje tveganj, strokovnjakom za organizacijo dela, predstavnikom organizacij za varnost pri delu in vodjem služb za preprečevanje tveganj in zaščito delavcev. Cilj je bil spoprijeti se s tveganji, povezanimi s ponavljajočimi se gibi zgornjih okončin, in jih obvladati.

Priročnik je bil objavljen na nacionalni ravni. V nekaterih hotelih se uporablja za odkrivanje in merjenje nastanka takih tveganj.

Izpostavljenost škodljivim snovem ali stik z njimi

V dejavnosti hotelirstva in gostinstva se uporablja veliko vrst nevarnih kemičnih snovi za čiščenje, vključno z detergenti za pomivanje posode, pralnimi sredstvi za pomivalne stroje, sredstvi za izpiranje, sredstvi za čiščenje odtokov, čistili za pečice, razkužili, čistili za stranišča, belili, sanitarnimi sredstvi in sredstvi za odstranjevanje vodnega kamna. Najpogostejša tveganja so stik s kožo ali očmi, vdihavanje ali zaužitje.

Veliko kemičnih snovi za čiščenje je nevarnih, ker so jedke in lahko povzročijo opekline kože in oči, če pridejo v stik s kožo.

Brez uvedbe ustreznih ukrepov lahko nekatere izmed prej navedenih snovi povzročijo dermatitis (suha, vneta, luskava koža) ali druge oblike draženja kože, astmo in težave z dihanjem.

Drugi vzroki dermatitisa v dejavnosti hotelirstva in gostinstva vključuje stik z živili (sadni in zelenjavni sokovi, beljakovine v ribah, lupinarjih, mesu in moki) in vodo (stik z mili in čistilnimi sredstvi med pomivanjem posode ali pranjem hrane).

Študija primera: Uporaba belila v prodajalni hitre hrane

Delavec je belilo vlij v prazno steklenico z razpršilom. Ker so bili v steklenici ostanki neznane tekočine, je prišlo do kemične reakcije, ki je povzročila, da je belilo brizgnilo sodelavcu v oči.

Varovalni ukrepi

Osebe je treba usposobiti za uporabo in ravnanje s kemičnimi snovmi za čiščenje. Opozoriti jih je treba, da se različne kemične snovi ne smejo

ⁱⁱ "La valutazione e la gestione del rischio da movimenti e sforzi ripetuti degli arti superiori - Analisi organizzative, indici di esposizione OCRA, schemi di intervento, principi di riprogettazione", D.Colombini, E.Occhipinti, A.Grieco - EPM Unità di ricerca della "Ergonomia della Postura e del Movimento" - Franco Angeli Editore, 2000.



Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

mešati, in poskrbeti, da je na embalaži in vseh steklenicah z razpršilom jasno označeno, kakšna je njihova vsebina. Zagotoviti je treba podatke o postopkih nudenja prve pomoči in o tem, kaj je treba narediti ob naključnem razlitju. Zagotoviti je treba, da osebje ob stiku z nevarnimi snovmi uporablja zaščitne rokavice.

Sklepna ugotovitev

Zdravju in varnosti v dejavnosti hotelirstva in gostinstva je treba nameniti več pozornosti. Kljub ozaveščenosti o tveganjih za nastanek poškodb pri delu se premalo pozornosti namenja tveganjem, ki jih povzročata izpostavljenost fizičnim obremenitvam in hiter ritem dela. Boljše razumevanje dolgoročnih posledic za zdravje pri delu v hotelih in restavracijah bi bilo dobrodošlo.

Reševanje problematike plač in fizičnih delovnih pogojev ter skrb za zdravje sta ključni vprašanji. Zagotavljanje boljših delovnih pogojev v številnih majhnih podjetjih v tej dejavnosti je resničen izziv, ki zahteva nove in inovativne pristope.



Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

Dodatne informacije:

1. Eurostat, Statistics in Focus — Industry, Trade and Services, 6/2003, Hans-Werner Schmidt, "Rising employment in hotels and restaurants".
2. Eurostat, Statistics in Focus — Industry, Trade and Services, 38/2004, Franca Faes-Cannito. "Hotels and restaurants in Europe".
3. Eurostat, Statistics in Focus — Industry, Trade and Services, 32/2005, François-Carlos Bovagnet, "Constant rise in employment in the hotel, restaurant and catering sector in the enlarged EU".
4. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 'EU hotel and restaurant sector: work and employment conditions', 2004.
5. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 'Annual review of working conditions in the EU: 2005-2006', 2005.
6. European Monitoring Centre on Change, Hay G., 'Hotels and Catering – What Future?' 2005.
7. European Monitoring Centre on Change, Hay G., 'Hotels and Catering – Visions of the Future', 2005.
8. European Monitoring Centre on Change, Hay G., 'Hotels and Catering – Policies, Issues and the Future', 2005.
9. International Labour Office, 'Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector', Report submitted for discussion at the Tripartite Meeting on Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector, Geneva, 2001.
10. International Labour Organization, Convention No. 172 on working conditions (hotels and restaurants).
11. International Labour Organization, Recommendation No. 179 on working conditions (hotels and restaurants).
12. Eurostat, Statistiques sociales européennes 'Accidents du travail et problèmes de santé liés au travail, 1994-2000'.



Varnost in zdravstvena tveganja v dejavnosti hotelirstva in gostinstva

13. HSE : 'Preventing slips and trips in kitchens and food service', Information Sheet, CAIS 6, www.hse.gov.uk/pubns/cais6.pdf
14. HSE : 'Preventing back pain and other aches and pains to kitchen and food service staff', Information sheet CAIS 24, <http://www.hse.gov.uk/pubns/cais24.pdf>
15. HSE: 'Safe use of cleaning chemicals in the hospitality industry', Information Sheet CAIS22, <http://www.hse.gov.uk/pubns/cais22.pdf>
16. HSE: 'Occupational dermatitis in the catering and food industries, Information Sheet FIS 17, <http://www.hse.gov.uk/pubns/fis17.pdf>
17. HSE: 'Health and safety in catering: A training aid for tutors', www.hse.gov.uk/pubns/web19.pdf