

OBUKA HOTELSKOG OSOBLJA ZA ULOGU KOORDINATORA ZA SPRJEČAVANJE MIŠIĆNO-KOŠTANIH POREMEĆAJA

Opće informacije

Zemlja: Francuska

Sektor: hoteli i slične vrste smještaja

Vrsta organizacije: hotel

Veličina organizacije: srednja

Lokacija: grad

Radno mjesto / zadaci: hotelsko osoblje zaduženo za čišćenje, održavanje posteljine, pripremu i posluživanje hrane

Karakteristike mjesta rada i zadataka: neugodni pokreti, položaji tijela i opterećenja povezana s guranjem i povlačenjem teških kolica za posteljinu, saginjanje radi pospremanja kreveta i korištenje ramenima i zapešćima radi čišćenja ogledala i pločica. Brojni članovi hotelskog osoblja zbog prirode svojeg posla klasificirani su kao osobe s mišićno-koštanim poremećajima.

Mjere sudjelovanja na mjestu rada:

- Radnici odabiru koordinate za prevenciju koji se zatim obučavaju.
- Koordinator za prevenciju raspravlja o problemima s kolegama.
- Ankete za osoblje i druge komunikacijske metode upotrebljavaju se sa svim radnicima.

Djelovanje

Kontekst

Posao hotelskog osoblja zaduženog za čišćenje, održavanje posteljine, pripremu i posluživanje hrane podrazumijeva neugodne pokrete i položaje tijela, pokrete koji se ponavljaju i pomicanje teških tereta. Brojni djelatnici hotela zbog prirode svojeg posla imali su mišićno-koštane poremećaje te je postojala hitna potreba za preventivnim djelovanjem. Zahvaljujući svojem radu u drugom hotelu, novi direktor hotela već je imao iskustva u organizaciji radne skupine koja je hotelskom osoblju zaduženom za čišćenje omogućila sudjelovanje u kritičkoj analizi njihovih svakodnevnih zadataka i davanju prijedloga za poboljšavanje radnih uvjeta. Isto je odlučio učiniti i na svojem novom radnom mjestu. Direktor hotela za pomoć se obratio Regionalnom fondu za zdravstveno osiguranje. Fond za osiguranje predložio je metodu obuke radnika volontera za ulogu koordinatora za prevenciju koji bi zatim uključili druge radnike u prevenciju. Cilj fonda za osiguranje bio je razviti interne kompetencije u poduzećima kako bi se ona mogla oslanjati samo na sebe u dijagnosticiranju i analizi rizičnih situacija i pronalasku najprikladnijih rješenja.

Sudionici i dionici

Intervencija je uključivala Regionalni fond za zdravstveno osiguranje kao pružatelja usluga obuke. Radnici su birali volontere su za ulogu koordinatora za prevenciju, a oni su zatim uključili cijelu radnu snagu.

Participativni pristupi, metode i alati

Uloge i obuka koordinatora za prevenciju

Radnici su odabrali šest članova osoblja (hotelsko osoblje zaduženo za čišćenje, održavanje posteljine, pripremu i posluživanje hrane) za ulogu koordinatora za prevenciju. Nakon obuke proveli su grupni projekt za proučavanje rada hotelskog osoblja zaduženog za čišćenje, održavanje posteljine i pripremu i posluživanje hrane.

Volonteri su prošli dvodnevnu metodičku obuku koju je održao Regionalni fond za zdravstveno osiguranje. Zatim su promatrali i analizirali stvarne radne uvjete, nakon čega je uslijedio dan posvećen izradi izvješća s povratnim informacijama. Proučili su radne okolnosti i razmotrili koliko su prikladna rješenja koja se primjenjuju.

Zadatak skupine bio je i prenijeti informacije o sigurnosti i zdravlju na radu ostalim hotelskim radnicima. Obuka nije uključivala poseban naglasak na komunikaciju s kolegama, ali je pružila alate za podizanje svijesti među kolegama. Od šest radnika odabranih za obuku većina su bili radnici koji su već bili osposobljeni za ulogu internih instruktora.

Koordinatori za prevenciju bili su dobro upoznati s poslovima koje su proučavali te su mogli dati relevantne komentare o potencijalnim rješenjima. Gledajući na rad iz drukčije perspektive kroz promatranje i razmjenu informacija s kolegama, analizirali su problematične svakodnevne aktivnosti kako bi pronašli korisna rješenja.

Tijekom radnog dana izdvojeno je nešto vremena kako bi koordinatori za prevenciju mogli promatrati radne okolnosti i raspravljati o njima s kolegama. Također su mogli snimati ili fotografirati situacije kako bi pojasnili svoja zapažanja. Osigurani su im resursi (soba, informatička oprema, kamere za snimanje radnih situacija) te su oslobođeni ostalih obveza (šest i pol dana tijekom intervencijske godine, osim obuke).

Izrađeno je izvješće u kojem je izneseno nekoliko prijedloga. Odjel za ljudske resurse postupio je po ovim prijedlozima u skladu s vremenom potrebnim za njihovu provedbu.

Uključivanje drugih radnika

Za obavljanje 240 zaposlenika Odjel za ljudske resurse koristio se sljedećim kanalima:

- internim komunikacijskim alatima (uključujući dopise za osoblje, plakatne kampanje, bilten i forum za osoblje četiri puta godišnje)
- izradom i širenjem posebnih alata za zaposlenike (brošure za prevenciju)
- obukom za radnike o sprječavanju stresa i razvoju dobrobiti na radnom mjestu (namijenjenom svim radnicima) koju je pokrenulo poduzeće ili o sprječavanju rizika od ručnog prenošenja tereta
- prilikom da radnici daju informacije ili komentare u sklopu godišnje ankete o zadovoljstvu na mjestu rada.

Što je postignuto

Hotelsko osoblje zaduženo za čišćenje

Nakon primanja povratnih informacija hotelskog osoblja zaduženog za čišćenje, teleskopske krpe za brisanje prašine i podignuti kreveti postavljeni su u dvije ispitne sobe u hotelu kako bi im se olakšao rad. Voditelj održavanja i koordinator za prevenciju poslani su u direktorov prethodni hotel gdje je takva oprema već bila u upotrebi, kako bi se usporedila iskustva timova. Na svakom katu stvorena je mreža radnika te je poticana suradnja među članovima osoblja zaduženim za čišćenje. Razmjene iskustava bile su produktivne. Plan je bio postaviti opremu u druge sobe nakon eventualnih prilagodbi, ako se navedeni testovi pokažu pozitivnim.

Istodobno je hotelskom osoblju zaduženom za čišćenje pružena mogućnost stjecanja potvrde o stručnoj kvalifikaciji koja je uključivala obuku iz sprječavanja profesionalnih rizika i upoznavanje s upravljanjem boli na mjestu rada. Ta obuka bila je dostupna svim članovima hotelskog osoblja zaduženog za čišćenje, a ne samo koordinatorima za prevenciju. Obukom se povećala zapošljivost hotelskog osoblja zaduženog za čišćenje. To je važno jer je njihov posao težak i ne nudi puno mogućnosti za napredovanje u karijeri.

Vanjsko osoblje zaduženo za pripremu i posluživanje hrane

U hotelu često radi osoblje zaduženo za pripremu i posluživanje hrane vanjskih pružatelja usluga. Hotel je u suradnji s dobavljačima organizirao obuku za vanjske pružatelje usluga. Obuka je uključivala vježbu usmjerenu na slušanje radnika i predviđanje potencijalnih problema.

Osoblje zaduženo za održavanje posteljine

Nadalje, uprava hotela razmišljala je o poboljšavanju radnih uvjeta za osoblje zaduženo za održavanje posteljine, koje ima fizički zahtjevan posao. Članovi osoblja potaknuti su da slobodno govore o problemima, preprekama i poteškoćama s kojima se susreću. Jedan od problema bila su kolica za posteljinu. Čak i kad nisu bili previše zaposleni, članovi osoblja zaduženog za održavanje posteljine odradili bi 16 tura dnevno s kolicima. U vrijeme vršnog opterećenja taj bi se broj utrostručio. Guranje kolica punih vlažne posteljine rukama težak je posao, i to toliko da se kotači otežano kreću po tepihu.

Opremu iz drugog objekta za lakše guranje kolica za posteljinu dobavljač je prilagodio posebno za hotel.

Prilagođeni jedinstveni dio povezuje kolica za posteljinu sa šipkom koja se upotrebljava za njezino guranje. Za njezino pričvršćivanje na kolica potrebno je samo centrirati je. Osoblje je pohađalo obuku o upotrebi opreme u trajanju od sat vremena. To je važno jer je prije obuke osoblje zaduženo za održavanje posteljine bilo sklono povlačenju kolica iako je bilo dovoljno samo pritisnuti gumb kako bi se ona pomicala prema naprijed.

Prilagođenim kolicima moglo se upravljati čak i u nezgodnim hodnicima. Nova oprema znatno je olakšala posao. Participativna priroda postupka pomogla je u uvođenju opreme i postizanju zadovoljstva osoblja.

Utjecaj na mišićno-koštane poremećaje

U godini nakon intervencije došlo je do smanjenja broja izgubljenih radnih dana za 7 %. U sklopu projekta uspostavljen je forum za dijeljenje problema i jednostavnih metoda za poboljšavanje radnih uvjeta. To je promijenilo poglede na rad i način na koji je on organiziran. Uočen je napredak u komunikaciji unutar organizacije, a pristup koji uključuje koordinatore za prevenciju proširen je i na druge usluge, kao što su one koje se odnose na prtljagu i pranje posuđa. Članovi osoblja dobili su dojam da imaju pravo glasa i da su njihovi problemi i ideje prepoznati.

Planira se uključivanje koordinatore za prevenciju u šire organizacijske aktivnosti, a u planu je i obnova.

Hotel je dobio nagradu za sprječavanje mišićno-koštanih poremećaja od Regionalnog fonda za zdravstveno osiguranje.

Izvaci iz slučaja

Uprava hotela smatrala je da su zdravlje i sigurnost osoblja jednako važni kao i udobnost gostiju.

U sklopu projekta uspostavljen je forum za dijeljenje problema i jednostavnih metoda za poboljšavanje radnih uvjeta. To je promijenilo poglede na rad i način na koji je on organiziran.

Stručnost i pomoć Regionalnog fonda za zdravstveno osiguranje bili su od ključne važnosti. Fond za osiguranje predložio je metodu obuke radnika volontera za ulogu koordinatore za prevenciju koji bi zatim uključili druge radnike u prevenciju. Cilj fonda bio je razviti interne kompetencije u poduzećima kako bi se ona mogla oslanjati samo na sebe u dijagnosticiranju i analizi rizičnih situacija te u pronalasku najprikladnijih rješenja.

Resursi, troškovi i koristi

Pomoć u obuci pružio je Regionalni fond za zdravstveno osiguranje. Volonteri su dobili slobodne dane za obuku. Hotel je također osigurao obuku za vanjske pružatelje usluga kako bi se i oni uključili. Naknadna intervencija obavljena je tijekom radnog vremena. Hotel je financirao kupnju nove opreme, uključujući prilagođena kolica za posteljinu. Poboljšanja povezana s izostankom s posla zbog bolesti nadmašila su troškove povezane s vremenom koje je osoblje utrošilo i novom opremom.

Analiza

Prepreke

Većih problema nije bilo.

Nositelji promjene

- Zdravlje i sigurnost osoblja smatraju se jednako važnima kao i udobnost gostiju.
- Otvoreno se potiče uključivanje svih radnika u prevenciju. Radnici dobivaju dojam da imaju pravo glasa i da su njihovi problemi i ideje prepoznati.
- Koordinator za prevenciju uključili su svoje kolege. Njima je bilo potrebno osposobljavanje za ovu posebnu ulogu pa su im osigurani obuka, slobodno vrijeme i resursi.
- Pristup koji uključuje koordinatore za prevenciju koji zatim rade sa svojim kolegama olakšava uključivanje radnika, a posebno omogućava radnicima da istaknu probleme i predlažu rješenja o kojima se potom može raspravljati među kolegama i s koordinatorom za prevenciju.
- Poboljšana kolica za posteljinu pokazala su da je važno posjedovati pravu opremu, ali i osposobiti radnike za njihovu upotrebu.
- Stručnost i pomoć Regionalnog fonda za zdravstveno osiguranje bili su od ključne važnosti.

Intervencija povezana s mišićno-koštanim poremećajima bila je dio šireg zalaganja za sudjelovanje osoblja u sigurnosti i zdravlju te zalaganja hotela za osoblje, primjerice uključivanjem osoblja u projekt obnove i nuđenjem obuke hotelskom osoblju zaduženom za čišćenje.

Stečena iskustva

- Obuka ključnih radnika koji su upoznati s poslom i koji zatim informiraju kolege može biti učinkovit način uključivanja cjelokupne radne snage.
- Obuka ključnih radnika za analizu rizika i prepoznavanje rješenja može smanjiti potrebu organizacije za upotrebom usluga vanjskih savjetnika.

- Uključenost svih radnika može poboljšati cjelokupnu komunikaciju u organizaciji.

Prenosivost

Ovaj pristup prenosiv je na druge usluge, hotele i sektore. Međutim, organizacija će vjerojatno trebati pomoć organizacije za sprječavanje kako bi obučila koordinate za sprječavanje i pomogla im u proučavanju, kao i za primjenu preventivnih rješenja. U manjim organizacijama bilo bi moguće imati samo jednog ili dva radnika koji su obučeni za ulogu koordinatora.

Literatura i dodatne informacije

Podatke o ovom slučaju prikupila je agencija EU-OSHA. Dodatni pisani materijal nije dostupan.