

FORMAREA LUCRĂTORILOR DIN SERVICIILE HOTELIERE DREPT COORDONATORI DE PREVENȚIE PENTRU A LUCRA CU COLEGII ÎN VEDEREA PREVENIRII AFECȚIUNILOR MUSCULOSCHELETICE

Informații generale

Țara: Franța

Sectorul: Hoteluri și alte tipuri de cazare similare

Tipul organizației: Hotel

Mărimea organizației: Medie

Loc: Mediul urban

Loc de muncă/sarcini: Personal care se ocupă de curățenia hotelului, personal care se ocupă de lenjerie și personal de catering

Caracteristicile locului de muncă și ale sarcinilor: Mișcări și postură incomodă, manipularea de greutate la împins și tras cărucioare grele cu lenjerie, aplecare pentru a face paturile și folosirea umerilor și a încheieturilor mâinilor pentru a curăța oglinzile și gresia sau faianța. Mulți dintre angajații hotelului au fost clasificați ca având o afecțiune musculoscheletică (AMS) de origine profesională.

Măsuri de participare la locul de muncă:

- Coordonatori de prevenție selectați de lucrători și apoi instruiți.
- Coordonatorii de prevenție discută problemele cu colegii de muncă.
- Sondaje în rândul angajaților și alte metode de comunicare utilizate cu toți lucrătorii.

Acțiunea

Context

Activitatea persoanelor care se ocupă de curățenia hotelului, a celor care se ocupă de lenjerie și a personalului de catering implică mișcări și poziții incomode, mișcări repetitive și manipularea de greutate. Mulți dintre angajații hotelului sufereau de AMS din cauza naturii muncii lor și era nevoie urgentă de măsuri preventive.

Noul director al hotelului avea deja o experiență anterioară, de la alt hotel, în înființarea unui grup de lucru care permitea personalului de curățenie al hotelului să participe la o analiză critică a sarcinilor zilnice și să facă propuneri pentru îmbunătățirea condițiilor de lucru. A decis să facă același lucru la noul său loc de muncă. Directorul hotelului a contactat Fondul regional de asigurări de sănătate pentru sprijin. Acest fond de asigurări a propus o metodă de formare a lucrătorilor voluntari drept coordonatori de prevenție, care să implice apoi alți lucrători în acțiunea de prevenire. Scopul fondului de asigurări era să ofere întreprinderilor competențe interne, ca să poată diagnostica și analiza prin forțe proprii situațiile de risc și a găsi cele mai potrivite soluții.

Participanți și părți interesate

Intervenția a implicat Fondul regional de asigurări de sănătate în calitate de furnizor de formare. Lucrătorii au ales voluntari care să devină coordonatori de prevenție, iar ulterior aceștia au implicat întreaga forță de muncă.

Abordări, metode și instrumente participative

Rolurile și formarea coordonatorilor de prevenție

Șase membri ai personalului (personal care se ocupă de curățenia hotelului, personal care se ocupă de lenjerie, personal de catering) au fost selectați de lucrători pentru a îndeplini funcția de coordonatori de prevenție. În urma formării, aceștia s-au angajat într-un proiect de grup pentru a examina activitatea personalului care se ocupă de curățenia hotelului, a personalului care se ocupă de lenjerie și a personalului de catering.

Voluntarii au participat la două zile de formare metodică condusă de Fondul regional de asigurări de sănătate. Apoi au observat și analizat condițiile reale de lucru, după care au dedicat o zi elaborării unui raport de feedback. Voluntarii au studiat contextul de lucru și au analizat cât de adecvate sunt soluțiile aplicate.

De asemenea, grupul a avut sarcina de a comunica informații privind securitatea și sănătatea la locul de muncă și celorlalți lucrători din hotel. Formarea nu a pus un accent specific asupra comunicării cu colegii de muncă, dar a oferit participanților instrumente în vederea sensibilizării colegilor. Cei șase lucrători aleși să participe la formare au fost în principal lucrători care fuseseră deja formați ca formatori interni.

Coordonatorii de prevenție cunoșteau foarte bine locurile de muncă analizate și erau în măsură să facă observații relevante cu privire la soluțiile posibile. Privind munca dintr-o perspectivă diferită, prin observare și schimb de informații cu colegii de muncă, aceștia au analizat activitățile cotidiene problematice pentru a găsi soluții utile.

Pe parcursul zilei de lucru, coordonatorii de prevenție și-au rezervat timp pentru a observa circumstanțele de lucru și a le discuta cu colegii de muncă. De asemenea, au avut posibilitatea de a filma sau de a face fotografii pentru a-și ilustra observațiile. Li s-au pus la dispoziție resurse (o sală, echipamente IT, camere de filmat pentru a filma situațiile de lucru), precum și timp liber de la celelalte sarcini (șase zile și jumătate în timpul anului de intervenție, pe lângă timpul dedicat formării).

A fost elaborat un raport în care au fost formulate mai multe propuneri. Departamentul de resurse umane a dat curs acestor propuneri, luând în considerare timpul necesar pentru a le pune în aplicare.

Implicarea celorlalți lucrători

Pentru a-i informa pe cei 240 de angajați, departamentul de resurse umane a utilizat următoarele canale:

- instrumente de comunicare internă (note adresate personalului, campanii de afișare, un buletin informativ și un forum al personalului de patru ori pe an);
- crearea și difuzarea de instrumente specifice pentru angajați (broșuri în materie de prevenție);
- cursuri de formare pentru lucrători, inițiate de întreprindere, privind prevenirea stresului și dezvoltarea stării de bine la locul de muncă (destinate tuturor lucrătorilor) sau despre prevenirea riscurilor legate de manipularea manuală a greutăților;
- posibilitatea pentru lucrători de a furniza informații sau comentarii în cadrul sondajului anual privind satisfacția la locul de muncă.

Care au fost rezultatele?

Personalul care se ocupă de curățenia hotelului

Ca urmare a feedbackului oferit de personalul care se ocupă de curățenia hotelului, în două camere de testare din hotel au fost instalate ștergătoare de praf telescopice și paturi supraînălțate pentru a ușura munca. Un manager de curățenie și un coordonator de prevenție au fost trimiși la hotelul în care lucrase directorul înainte, unde se foloseau deja asemenea instrumente, pentru a compara experiențele echipelor. O rețea de lucrători a fost formată pentru fiecare etaj și a fost încurajată cooperarea între persoanele care se ocupă de curățenie. Schimburile de experiență au fost productive. Dacă aceste teste se dovedeau pozitive, planul era de a instala echipamentul și în alte camere, urmând să se facă adaptările necesare.

În paralel, personalului care se ocupă de curățenia hotelului i s-a dat posibilitatea de a obține un certificat de calificare profesională care a inclus formarea în domeniul prevenirii riscurilor profesionale și o informare privind gestionarea durerii la locul de muncă. Această formare a fost pusă la dispoziția tuturor lucrătorilor care se ocupă de curățenia hotelului, nu doar a coordonatorilor de prevenție. Formarea a îmbunătățit angajabilitatea lucrătorilor care se ocupă de curățenie în hoteluri. Este un lucru important, deoarece fac o muncă dificilă, care nu oferă multe oportunități de avansare în carieră.

Personalul de catering extern

Personalul de catering de la prestatori de servicii externi lucrează adesea în hotel. În colaborare cu furnizorii, hotelul a oferit cursuri de formare pentru prestatorii de servicii externi. Formarea a cuprins un exercițiu care viza ascultarea lucrătorilor și anticiparea potențialelor probleme.

Personalul care se ocupă de lenjerie

În plus, conducerea hotelului a luat în considerare îmbunătățirea condițiilor de lucru pentru personalul care se ocupă de lenjerie și care execută o muncă solicitantă din punct de vedere fizic. Aceștia au fost încurajați să vorbească liber despre problemele lor, precum și despre obstacolele și dificultățile cu care se confruntă. Una dintre probleme a fost cea a cărucioarelor cu lenjerie. Chiar și în perioadele neaglomerate, personalul care se ocupă de lenjerie efectua 16

deplasări pe zi cu cărucioarele. În perioadele de vârf, acest număr se tripla. Împingerea unui cărucior plin cu lenjerie umedă folosind brațele este o muncă grea, cu atât mai mult cu cât roțile se mișcă greu pe mocheta.

În mod special pentru acest hotel, furnizorul a adaptat echipamentul de la altă unitate pentru a ușura împingerea cărucioarelor cu lenjerie.

O singură piesă personalizată leagă căruciorul de lenjerie de bara folosită pentru a-l împinge. Pentru a o atașa la cărucior, este suficient ca lucrătorul să o centreze. Personalul a beneficiat de o oră de instruire cu privire la modul de utilizare a echipamentului. Acest lucru este important deoarece, înainte de instruire, personalul care se ocupă de lenjerie avea tendința să tragă căruciorul, chiar dacă simpla apăsare a unui buton îl făcea să înainteze.

Chiar și pe coridoarele incomode, căruciorul adaptat a devenit mai manevrabil. Noul echipament a ușurat mult munca. Natura participativă a procesului a contribuit la introducerea echipamentului și la obținerea satisfacției personalului.

Impactul asupra afecțiunilor musculoscheletice

În anul care a urmat intervenției, s-a înregistrat o scădere cu 7 % a numărului de zile lucrătoare pierdute. Proiectul a creat un forum pentru schimbul de informații despre probleme și despre metode simple de îmbunătățire a condițiilor de muncă. Acest forum a schimbat perspectivele asupra muncii și organizării muncii. S-a observat o îmbunătățire a comunicării în cadrul organizației, iar abordarea coordonatorului de prevenție a fost extinsă la alte servicii, cum ar fi cele referitoare la bagaje și la spălatul veselei. Lucrătorii au simțit că sunt ascultați și că problemele și ideile lor sunt luate în considerare.

Există planuri de implicare a coordonatorilor de prevenție în activități organizaționale mai ample, inclusiv într-o renovare planificată.

Hotelul a câștigat un premiu pentru prevenirea AMS din partea Fondului regional de asigurări de sănătate.

Extrase de caz

Conducerea hotelului a considerat că securitatea și sănătatea personalului sunt la fel de importante ca și confortul clienților.

Proiectul a creat un forum pentru schimbul de informații despre probleme și despre metode simple de îmbunătățire a condițiilor de muncă. Acest forum a schimbat perspectivele asupra muncii și organizării muncii.

Expertiza și sprijinul Fondului regional de asigurări de sănătate au fost esențiale. Acest fond de asigurări a propus o metodă de formare a lucrătorilor voluntari drept coordonatori de prevenție, care să implice apoi alți lucrători în prevenție. Scopul fondului era de a oferi întreprinderilor competențe interne, astfel încât să poată diagnostica și analiza prin forțe proprii situațiile de risc și a găsi soluțiile cele mai potrivite.

Resurse, costuri și beneficii

Fondul regional de asigurări de sănătate a oferit asistență pentru formare. Voluntarii au primit timp liber de la lucru pentru a participa la formare. De asemenea, hotelul a oferit o parte din formare și prestatorilor externi, pentru a-i implica și pe aceștia. Intervenția ulterioară a avut loc în timpul programului de lucru. Hotelul a finanțat achiziționarea de echipamente noi, inclusiv un cărucior de lenjerie personalizat. Îmbunătățirile înregistrate sub forma reducerii absenteismului medical au depășit costurile înregistrate sub forma timpului de lucru al personalului și achiziției de echipamente noi.

Analiză

Obstacole

Nu s-au întâmpinat probleme majore.

Facilitatori

- Securitatea și sănătatea personalului sunt considerate la fel de importante ca și confortul oaspeților.
- Se încurajează în mod liber implicarea tuturor angajaților în activitățile de prevenție. Angajații simt că sunt ascultați și că problemele și ideile lor sunt luate în considerare.
- Coordonatorii de prevenție și-au implicat colegii. Aceștia au avut nevoie de formare în acest rol specific și li s-au oferit formare, timp liber și resurse.
- Abordarea de a utiliza coordonatori de prevenție care să lucreze apoi cu colegii lor facilitează implicarea lucrătorilor. În special, aceasta le permite lucrătorilor să ridice probleme și să propună soluții, care pot fi apoi discutate între colegi și coordonatorul de prevenție.

- Căruciorul de lenjerie îmbunătățit a arătat că este important nu doar să se folosească echipamente adecvate, ci și să fie instruiți lucrătorii cu privire la utilizarea lor.
- Expertiza și sprijinul Fondului regional de asigurări de sănătate au fost esențiale.

Intervenția în materie de AMS a făcut parte dintr-un angajament mai amplu de participare a personalului la acțiunile de îmbunătățire a securității și sănătății și din angajamentul hotelului față de personal, cum ar fi implicarea acestuia într-un proiect de renovare și oferirea de cursuri de formare profesională pentru personalul care se ocupă de curățenia hotelului.

Lecții învățate

- Formarea unor lucrători-cheie care cunosc bine cerințele locului de muncă și care își informează apoi colegii poate fi o metodă eficientă de a implica întreaga forță de muncă.
- Formarea lucrătorilor-cheie în ceea ce privește analizarea riscurilor și identificarea soluțiilor poate reduce nevoia organizației de a recurge la consultanți externi.
- Implicarea tuturor lucrătorilor poate îmbunătăți comunicarea din cadrul unei organizații în general.

Transferabilitate

Această abordare poate fi aplicată și la alte servicii, hoteluri și sectoare de industrie. Cu toate acestea, organizația ar avea probabil nevoie de asistență din partea unei organizații de prevenție pentru a forma coordonatorii de prevenție și pentru a-i sprijini în examinarea lor, precum și pentru a aplica soluțiile de prevenție corespunzătoare. În organizațiile mai mici poate fi suficient ca doar unul sau doi lucrători să fie instruiți în rolul de coordonator.

Referințe și informații suplimentare

Informațiile referitoare la acest caz au fost compilate de EU-OSHA. Nu sunt disponibile materiale scrise suplimentare.

Traducere efectuată de Centrul de Traduceri (CdT, Luxemburg), pe baza textului original din limba engleză.