

VYŠKOLENIE ZAMESTNANCOV HOTELOVÝCH SLUŽIEB AKO KOORDINÁTOROV PREVENČIE, ABY MOHLI SPOLUPRACOVAŤ S KOLEGAMI PRI PREDCHÁDZANÍ POŠKODENIAM PODPORNOPOHYBOVEJ SÚSTAVY

Všeobecné informácie

Krajina: Francúzsko

Odvetvie: Hotely a podobné typy ubytovania

Druh organizácie: Hotel

Veľkosť organizácie: Stredná

Miesto: Mestská

Práca/úlohy: Upratovací personál v hoteloch, personál zodpovedný za starostlivosť o bielizeň, zamestnanci v stravovacích zariadeniach

Charakteristika pracoviska a úloh: Nevhodné pohyby, nevhodné držanie tela a zaťaženie pri tlačení a ťahaní ťažkých vozíkov s bielizňou, predkláňanie sa pri ušľachťovaní postelí a používanie ramien a zápästí pri čistení zrkadiel a dlaždíc. Mnohí zamestnanci hotela boli klasifikovaní ako osoby s poškodeniami podporno-pohybovej sústavy v dôsledku ich práce.

Opatrenia týkajúce sa účasti na pracovisku:

- Koordinátori prevencie sú vybraní samotnými zamestnancami a následne vyškolení.
- Koordinátori prevencie diskutujú o problémoch so spolupracovníkmi.
- Vykonávanie prieskumov medzi zamestnancami a stanovenie iných komunikačných metód využívaných všetkými zamestnancami.

Opatrenia

Súvislosti

Práca v hotelových upratovacích službách, práčovni a reštauračných službách zahŕňa nevhodné pohyby a držanie tela, opakované pohyby a prenášanie ťažkých bremien. Mnohí zamestnanci hotela v dôsledku svojej práce trpeli poškodeniami podporno-pohybovej sústavy, preto bolo potrebné čo najskôr prijať preventívne opatrenia.

Nový riaditeľ hotela už mal predchádzajúce skúsenosti z iného hotela s vytvorením pracovnej skupiny, vďaka ktorej sa samotný upratovací personál v hoteli mohol zúčastniť na kritickej analýze svojich každodenných úloh a predkladať návrhy na zlepšenie pracovných podmienok. Na svojom novom pracovisku sa riaditeľ rozhodol urobiť to isté. Obrátil sa na regionálny úrad zdravotného poistenia (Regional Health Insurance Fund) so žiadosťou o podporu. Úrad navrhol metódu vyškolenia dobrovoľníkov spomedzi zamestnancov, aby pôsobili ako koordinátori prevencie a aby potom do prevencie zapojili ďalších zamestnancov. Cieľom úradu bolo poskytnúť podnikom interné kompetencie, aby sa vedeli spoľahnúť iba na seba pri diagnostike a analýze rizikových situácií a hľadaní najvhodnejších riešení.

Účastníci a zainteresované strany

Na intervencii sa podieľal regionálny úrad zdravotného poistenia ako poskytovateľ školenia. Zamestnanci si vybrali dobrovoľníkov, ktorí sa stali koordinátormi prevencie, a oni potom zapojili všetkých zamestnancov.

Participatívne prístupy, metódy a nástroje

Úlohy a odborná príprava koordinátorov prevencie

Zamestnanci vybrali šiestich členov personálu (upratovací personál, personál zodpovedný za starostlivosť o bielizeň, zamestnanci v stravovacích zariadeniach), aby pôsobili ako koordinátori prevencie. Po absolvovaní školenia sa zapojili do skupinového projektu, v rámci ktorého skúmali prácu upratovacieho personálu, personálu zodpovedného za starostlivosť o bielizeň a zamestnancov stravovacích zariadení.

Dobrovoľníci absolvovali dvojdnové metodické školenie, ktoré viedol regionálny úrad zdravotného poistenia. Potom pozorovali a analyzovali reálne pracovné podmienky. Následne venovali jeden deň vypracovaniu spätnej väzby. Preskúmali okolnosti výkonu práce a zvažovali, nakoľko sú použité riešenia vhodné.

Úlohou skupiny bolo tiež sprostredkovať informácie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci ostatným zamestnancom hotela. Školenie neobsahovalo osobitné zameranie na komunikáciu so spolupracovníkmi, ale poskytlo im nástroje na zvýšenie informovanosti spolupracovníkov. Šesť pracovníkov, ktorí boli vybraní na absolvovanie odbornej prípravy, už predtým väčšinou absolvovalo školenie pre interných školiteľov.

Koordinátori prevencie veľmi dobre poznali pracovné miesta, ktoré posudzovali, a mohli vzniesť relevantné pripomienky k možným riešeniam. Pozorovaním a výmenou informácií so spolupracovníkmi sa na prácu pozerali z inej perspektívy, analyzovali problematické každodenné činnosti a hľadali užitočné riešenia.

Počas pracovného dňa bol koordinátorom prevencie vyhradený čas na pozorovanie okolností výkonu práce a na diskusiu o nich so spolupracovníkmi. Svoje pozorovania mohli aj natáčať alebo fotografovať. Boli im poskytnuté prostriedky (miestnosť, IT vybavenie, kamery na natáčanie pracovných situácií), a boli uvoľnení aj z výkonu iných povinností (šesť a pol dňa počas intervenčného roka, okrem odbornej prípravy).

Bola vypracovaná správa, ktorá obsahuje niekoľko návrhov. Oddelenie ľudských zdrojov sa týmito návrhmi zaoberalo v závislosti od času potrebného na ich realizáciu.

Zapojenie ostatných pracovníkov

Na informovanie 240 zamestnancov využilo personálne oddelenie tieto kanály:

- nástroje internej komunikácie (vrátane správ pre zamestnancov, plagátových kampaní, informačného bulletinu a fóra zamestnancov štyrikrát ročne);
- vytvorenie a šírenie špecifických nástrojov pre zamestnancov (brožúry o prevencii);
- školenia pre zamestnancov, ktoré spoločnosť iniciovala a ktoré boli venované prevencii stresu, rozvoju pohody pri práci (určené pre všetkých zamestnancov) alebo prevencii rizík vyplývajúcich z rizika ručnej manipulácie s bremenami a ručnej manipulácie s bremenami;
- možnosť, aby zamestnanci poskytli informácie alebo pripomienky v rámci ročného prieskumu spokojnosti s prácou.

Čo sa dosiahlo?

Upratovací personál v hoteloch

Na základe spätnej väzby od upratovacieho personálu v hoteloch boli v dvoch testovacích miestnostiach hotela nainštalované teleskopické vysávače a vyvýšené posteľe, aby sa im uľahčila práca. Manažér vedenia hotela a koordinátor prevencie boli vyslaní do predchádzajúceho hotela riaditeľa, kde sa takéto zariadenie už používalo, aby porovnali skúsenosti tímov. Na každom poschodí sa vytvorila sieť zamestnancov a podporila sa spolupráca medzi upratovacím personálom. Výmena názorov bola produktívna. Ak by sa tieto testy ukázali ako pozitívne, plánovala sa inštalácia zariadenia do iných miestností a v prípade potreby aj akékoľvek úpravy.

Upratovaciemu personálu bola zároveň ponúknutá možnosť získať osvedčenie o odbornej kvalifikácii, ktoré zahŕňalo školenie o prevencii profesionálnych rizík a inštruktáž o zvládaní bolesti pri práci. Toto školenie bolo dostupné pre všetkých zamestnancov upratovacích služieb v hoteli, nielen pre koordinátorov prevencie. Odborná príprava zlepšila možnosti uplatnenia na trhu práce personálu upratovacích služieb. Je to dôležité, pretože vykonávajú náročnú prácu, ktorá neposkytuje veľa možností kariérneho postupu.

Externí zamestnanci stravovacích zariadení

V hoteli často pracujú zamestnanci externých poskytovateľov stravovacích služieb. V spolupráci s dodávateľmi hotel zabezpečil školenie pre externých poskytovateľov. Súčasťou školenia bolo aj cvičenie zamerané na počúvanie pracovníkov a predvídanie možných problémov.

Personál zodpovedný za starostlivosť o bielizeň

Okrem toho vedenie hotela zvažovalo zlepšenie pracovných podmienok personálu zodpovedného za starostlivosť o bielizeň, ktorý má fyzicky náročnú prácu. Povzbudzovali ich, aby voľne hovorili o svojich problémoch, prekážkach a ťažkostiach, ktorým čelia. Jedným z problémov boli vozíky na bielizeň. Aj keď nebolo veľa práce, personál zodpovedný za starostlivosť o bielizeň absolvoval denne 16 ciest s vozíkmi. V čase špičky sa tento počet strojnásobil. Tlačenie vozíka plného vlhkej bielizne je ťažká práca, keďže sa kolesá ťažko pohybujú po koberci.

Dodávateľ špeciálne upravil pre hotel vybavenie z iného zariadenia s cieľom uľahčiť tlačenie vozíkov s bielizňou.

Prispôbená jedna časť spája vozík na bielizeň s tyčou, ktorá sa používa na jeho tlačenie. Na pripnutie k vozíku ho stačí len vycentrovat'. Zamestnanci absolvovali jednoduhodínové školenie o používaní vybavenia. Je to dôležité, pretože pred školením mali zamestnanci, ktorí sa starali o bielizeň, tendenciu vozík ťahať, hoci jednoduchým stlačením tlačidla by sa vozík pohol dopredu.

Upravený vozík bolo možné lepšie ovládať aj v ťažko prístupných chodbách. Nové vybavenie výrazne uľahčilo prácu. Participatívny charakter procesu pomohol zaviesť vybavenie a dosiahnuť spokojnosť zamestnancov.

Vplyv na poškodenia podporno-pohybovej sústavy

V roku nasledujúcom po intervencii sa počet stratených pracovných dní znížil o 7 %. Vďaka projektu sa vytvorilo fórum na zdieľanie problémov a jednoduchých metód na zlepšenie pracovných podmienok. Zmenilo to pohľad na prácu a spôsob jej organizácie. Zlepšila sa komunikácia v rámci organizácie a prístup, v rámci ktorého sa vyškolil koordinátor prevencie, sa rozšíril aj na ďalšie služby, ako je napríklad oblasť nakladania s batožinou a umývania riadu. Zamestnanci mali pocit, že ich hlas je vypočutý a ich problémy a nápady sa uznávajú.

Plánuje sa zapojenie koordinátorov prevencie do širších organizačných činností vrátane plánovanej rekonštrukcie.

Hotel získal od regionálneho úradu zdravotného poistenia ocenenie za prevenciu poškodení podporno-pohybovej sústavy.

Hlavné myšlienky prípadu

Vedenie hotela považovalo zdravie a bezpečnosť zamestnancov za rovnako dôležité ako pohodlie hostí.

Vďaka projektu sa vytvorilo fórum na zdieľanie problémov a jednoduchých metód na zlepšenie pracovných podmienok. Zmenilo to pohľad na prácu a spôsob jej organizácie.

Rozhodujúce boli odborné znalosti a podpora regionálneho úradu zdravotného poistenia. Úrad navrhol metódu, v rámci ktorej sa vyškolili dobrovoľníci spomedzi zamestnancov, aby pôsobili ako koordinátori prevencie a aby potom do prevencie zapojili ďalších zamestnancov. Cieľom úradu bolo poskytnúť podnikom interné kompetencie, aby sa vedeli spoľahnúť iba na seba pri diagnostike a analýze rizikových situácií a hľadaní najvhodnejších riešení.

Zdroje, náklady a prínosy

Podporu na odbornú prípravu poskytla regionálny úrad zdravotného poistenia. Dobrovoľníci dostali na odbornú prípravu pracovné voľno. V záujme zapojenia externých poskytovateľov hotel poskytol niekoľko školení aj im. Následná intervencia sa uskutočnila počas pracovného času. Hotel financoval nákup nového vybavenia vrátane prispôbeného vozíka na bielizeň. Zlepšenia v oblasti absencie z dôvodu choroby prevyšovali náklady, pokiaľ ide o čas zamestnancov a nové vybavenie.

Analýza

Prekážky

Nevyskytli sa žiadne závažné problémy.

Stimuly

- Zdravie a bezpečnosť zamestnancov sa považuje za rovnako dôležité ako pohodlie hostí.
- Zapojenie všetkých zamestnancov do prevencie je voľne podporované. Majú pocit, že ich hlas je vypočutý a ich problémy a nápady sa uznávajú.
- Koordinátori prevencie dokázali zapojiť svojich kolegov. Na túto špecifickú úlohu potrebovali školenie, a toto školenie sa im poskytlo, rovnako ako aj voľný čas a zdroje.

- Prístup, v rámci ktorého sa využívajú koordinátori prevencie, aby potom spolupracovali so svojimi kolegami, uľahčuje zapojenie zamestnancov. Predovšetkým umožňuje zamestnancom upozorňovať na problémy a navrhovať riešenia, o ktorých potom môžu kolegovia a koordinátor prevencie diskutovať.
- Vylepšený vozík na bielizeň ukázal, že je dôležité nielen mať správne vybavenie, ale aj vyškoliť pracovníkov, aby ho mohli správne používať.
- Odborné znalosti a podpora regionálneho úradu zdravotného poistenia boli nesmierne dôležité.

Intervencia v oblasti poškodení podporno-pohybovej sústavy bola súčasťou širšieho záväzku, v rámci ktorého sa malo dosiahnuť, aby zamestnanci participovali na zaisťovaní bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ale aj odhodlania hotela zapojiť zamestnancov, napríklad do projektu renovácie a ponúknuť kariérne vzdelávanie pre upratovací personál v hoteli.

Získané skúsenosti

- Školenie kľúčových zamestnancov, ktorí poznajú danú prácu a ktorí potom informujú ostatných zamestnancov, môže byť účinným spôsobom zapojenia celého personálu.
- Školenie kľúčových zamestnancov v oblasti analýzy rizík a identifikácie riešení môže znížiť potrebu organizácie využívať externých konzultantov.
- Zapojenie všetkých zamestnancov môže celkovo zlepšiť komunikáciu v organizácii.

Prenosnosť

Tento prístup je možné preniesť aj na iné služby, hotely a odvetvia. Organizácia by však pravdepodobne potrebovala pomoc organizácie zaoberajúcej sa prevenciou, ktorá by vyškolila koordinátorov prevencie a podporila ich pri skúmaní, ako aj pri uplatňovaní preventívnych riešení. V menších organizáciách by bolo možné, aby bol v úlohe koordinátora vyškolený len jeden alebo dvaja pracovníci.

Odkazy a ďalšie informácie

Informácie o tomto prípade zhromaždila agentúra EU-OSHA. Žiadny ďalší písomný materiál nie je k dispozícii.