

USPOSABLJANJE HOTELSKIH DELAVCEV ZA KOORDINATORJE ZA PREVENTIVO, KI BODO SODELAVCEM POMAGALI PRI PREPREČEVANJU KOSTNO-MIŠIČNIH OBOLENJ

Splošne informacije

Država: Francija

Gospodarska dejavnost: hoteli in podobni nastanitveni obrati

Vrsta organizacije: hotel

Velikost organizacije: srednja

Kraj: urbano okolje

Delovno mesto/naloge: hotelski čistilci, vzdrževalci perila, gostinsko osebje

Značilnosti delovnega mesta in nalog: prisilna drža, nerodni položaji in obremenitve pri potiskanju in vlečenju težkih vozičkov s perilom, sklanjanje pri postiljanju ter uporaba ramen in zapestij pri čiščenju ogledal in ploščic. Pri številnem hotelskem osebju so bila diagnosticirana kostno-mišična obolenja, povezana z delom.

Ukrepi za sodelovanje na delovnem mestu:

- delavci sami izberejo koordinatorje za preventivo, ki se nato udeležijo usposabljanja,
- koordinatorji za preventivo se o težavah pogovarjajo s sodelavci,
- uporabi se anketiranje zaposlenih in drugi načini komuniciranja, ki dosežejo vse zaposlene.

Ukrepanje

Ozadje

Delo hotelskih čistilcev, vzdrževalcev perila in gostinskega osebja vključuje nerodne gibe in prisilno držo, ponavljajoče se gibe in premikanje težkih bremen. Ker je številno hotelsko osebje imelo zaradi dela težave s kostno-mišičnimi obolenji, je bilo treba nujno preventivno ukrepati.

Novi direktor hotela je že imel izkušnje z vzpostavljanjem delovne skupine, ki je hotelskim čistilcem omogočila, da sodelujejo pri kritični analizi svojih vsakodnevnih nalog in predlagajo rešitve za izboljšanje delovnih pogojev. Odločil se je, da bo na novem delovnem mestu storil enako. Za podporo se je obrnil na regionalni sklad zdravstvenega zavarovanja. Sklad je predlagal, naj se med zaposlenimi poiščejo prostovoljci, ki se bodo usposobili za koordinatorje za preventivo; slednji bodo nato druge zaposlene vključili v preprečevanje tveganj. Namen sklada zdravstvenega zavarovanja je bil, da podjetja pridobijo notranje kompetence, s pomočjo katerih bodo lahko sama diagnosticirala in analizirala tvegane okoliščine ter našla ustrezne rešitve.

Sodelujoči in deležniki

V ukrep je bil kot izvajalec usposabljanja vključen regionalni sklad zdravstvenega zavarovanja. Delavci so izbrali prostovoljce za koordinatorje za preventivo, ki so nato v projekt vključili vse zaposlene.

Sodelovalni pristopi, načini in orodja

Vloge in usposabljanje koordinatorjev za preventivo

Delavci so za koordinatorje za preventivo izbrali šest zaposlenih (hotelske čistilce, vzdrževalce perila, gostinsko osebje). Po usposabljanju so se lotili skupinskega projekta, v okviru katerega so proučili delo hotelskih čistilcev, vzdrževalcev perila in gostinskega osebja.

Prostovoljci so opravili dvodnevno usposabljanje o preventivnih metodah, ki ga je izvedel regionalni sklad zdravstvenega zavarovanja. Nato so si ogledali in analizirali delovne pogoje v praksi, temu pa je sledil dan, namenjen pripravi poročila s povratnimi informacijami. Proučili so delovne okoliščine in pretehtali ustreznost uporabljenih rešitev.

Skupina je imela tudi nalogo, da druge hotelske delavce seznani z informacijami o varnosti in zdravju pri delu. Usposabljanje sicer ni bilo posebej osredotočeno na sporazumevanje s sodelavci, je pa udeležencem ponudilo orodja za ozaveščanje sodelavcev. Večina od šestih delavcev, izbranih za usposabljanje, je že prej opravila usposabljanje za hišne mentorje.

Koordinatorji za preventivo so bili dobro seznanjeni z delovnimi mesti, ki so jih proučevali, zato so lahko podali ustrezne pripombe k možnim rešitvam. Ker so delo videli z drugačnega vidika, saj so si ga ogledali in si s sodelavci izmenjali informacije, so lahko analizirali problematične vsakodnevne dejavnosti, kar jim je omogočilo, da najdejo učinkovite rešitve.

Koordinatorji za preventivo so med delovnikom imeli čas za ogled delovnih pogojev in pogovor o njih s sodelavci. Svoja opažanja so lahko tudi posneli ali fotografirali. Na voljo so imeli tudi sredstva (prostor, IT-opremo, kamere za snemanje delovnih pogojev) in čas zunaj njihovih drugih delovnih obveznosti (poleg časa, namenjenega usposabljanju, še šest in pol dni v letu).

Na koncu so pripravili poročilo z več predlogi, ki jih je proučil kadrovski oddelek, upošteva čas, potreben za njihovo izvedbo.

Vključevanje drugih delavcev

Kadrovski oddelek je za seznanitev 240 zaposlenih uporabil naslednje kanale:

- orodja za notranjo komunikacijo (vključno z obvestili, poslanimi osebju, plakatnimi kampanjami, glasilom in forumom za osebje, ki se izvaja štirikrat na leto);
- priprava in širitev konkretnih orodij za zaposlene (knjižice za preventivo);
- usposabljanje za delavce, usmerjeno v preprečevanje stresa in skrb za dobro počutje na delovnem mestu (namenjeno vsem delavcem) ali preprečevanje tveganj, ki izvirajo iz ročnega premeščanja bremen;
- letne ankete o zadovoljstvu z delom, ki delavcem ponujajo priložnost, da podajo informacije ali pripombe.

Kakšni so bili dosežki?

Hotelski čistilci

Na podlagi povratnih informacij čistilcev so za lažje opravljanje dela v dveh preizkusnih hotelskih sobah namestili teleskopska omela za brisanje prahu in višje postelje. Vodja gospodinjskih del in koordinator za preventivo sta obiskala direktorjev prejšnji hotel, kjer so tako opremo že uporabljali, da sta lahko primerjala izkušnje ekip. V vsakem nadstropju so oblikovali mrežo delavcev, med čistilci pa so spodbujali sodelovanje. Izmenjave so bile produktivne. Njihov načrt je bil, da bi na ta način opremili tudi druge sobe in jih po potrebi prenovili, če bi preizkus dal pozitivne rezultate.

Hkrati je bilo čistilcem omogočeno, da pridobijo potrdilo o poklicni kvalifikaciji, ki je vključevalo usposabljanje za preprečevanje poklicnih tveganj ter obvladovanje bolečine pri delu. Usposabljanja so se lahko udeležili vsi čistilci in ne le koordinatorji za preventivo. Usposabljanje je izboljšalo zaposljivost čistilcev. To je pomembno, ker opravljajo težko delo, ki ne ponuja veliko priložnosti za poklicno napredovanje.

Zunanje gostinsko osebje

V hotelu pogosto dela gostinsko osebje zunanjih izvajalcev. Hotel je v sodelovanju z dobavitelji izvedel usposabljanje za zunanje izvajalce. Usposabljanje je zajemalo vajo, namenjeno poslušanju delavcev in predvidevanju morebitnih težav.

Vzdrževalci perila

Poleg tega je hotelsko vodstvo želelo izboljšati delovne pogoje za vzdrževalce perila, katerih delo je fizično zahtevno. Spodbudili so jih, naj odkrito spregovorijo o težavah ter ovirah in drugih problemih, ki jih pestijo. Eno od težav so predstavljali vozički za perilo. Vzdrževalci perila so, tudi kadar niso bili zelo zaposleni, na dan opravili 16 voženj z vozički. Ko je bilo največ dela, se je navedena številka potrojila. Potiskanje vozička, polnega vlažnega perila, z iztegnjenimi rokami je težko delo, saj se kolesca s težavo premikajo po preprogi.

Dobavitelj je za hotel posebej prilagodil opremo drugega podjetja, da je olajšal potiskanje vozičkov za perilo.

En del, izdelan po meri, povezuje voziček za perilo z drogom, ki se uporablja za potiskanje. Za pritrditev na voziček ga je treba le namestiti na sredino. Osebje se je udeležilo enournega usposabljanja za uporabo opreme. To je pomembno, ker je osebje pred usposabljanjem običajno vleklo novi voziček, čeprav bi bilo za njegov premik naprej dovolj pritisniti na gumb.

Prilagojeni voziček je bilo mogoče upravljati tudi na nerodno oblikovanih hodnikih. Nova oprema je zelo olajšala delo. Sodelovalna narava procesa je pripomogla k uvedbi opreme in doseganju večjega zadovoljstva osebja.

Vpliv na kostno-mišična obolenja

Eno leto po ukrepanju se je število izgubljenih delovnih dni zmanjšalo za 7 %. Na podlagi projekta je nastal forum za izmenjavo izkušenj in preprostih načinov za izboljšanje delovnih pogojev, ki je spremenil pogled na delo in način njegove organizacije. Opazili so izboljšanje komunikacije znotraj organizacije, opisani pristop in koordinatorje za preventivo pa so uvedli tudi na drugih delovnih mestih, ki vključujejo ravnanje s prtljago in pomivanje posode. Zaposleni so imeli občutek, da so slišani ter da so njihove težave in ideje prepoznane.

Pripravljeni so načrti za vključitev koordinatorjev za preventivo v širše organizacijske dejavnosti, vključno z načrtovano prenovo.

Hotel je od regionalnega sklada zdravstvenega zavarovanja prejel nagrado za preprečevanje kostno-mišičnih obolenj.

Izvečki iz primera

Vodstvo hotela je štelo, da sta varnost in zdravje zaposlenih enako pomembna kot udobje gostov.

Na podlagi projekta je nastal forum za izmenjavo izkušenj in preprostih načinov za izboljšanje delovnih pogojev. Spremenil je pogled na delo in način njegove organizacije.

Strokovno znanje in podpora regionalnega sklada zdravstvenega zavarovanja sta bila ključna. Sklad je predlagal, naj se med zaposlenimi poiščejo prostovoljci, ki se bodo usposobili za koordinatorje za preventivo; slednji bodo nato druge zaposlene vključili v preprečevanje tveganj. Namen sklada je bil zagotoviti podjetjem notranje kompetence, da bodo lahko sami diagnosticirali in analizirali tveganja ter našli ustrezne rešitve.

Viri, stroški in koristi

Podporo za usposabljanje je ponudil regionalni sklad zdravstvenega zavarovanja. Prostovoljci so bili med usposabljanjem opravičeno odsotni z dela. Hotel je omogočil udeležbo na usposabljanju tudi zunanjim izvajalcem, da bi jih lahko vključil v projekt. Nadaljnje ukrepanje je potekalo med delovnikom. Hotel je financiral nakup nove opreme, vključno z vozičkom za perilo, izdelanim po meri. Manj pogosta odsotnost z dela zaradi bolezni je odtehtala stroške vloženega časa in nakupa nove opreme.

Analiza

Ovire

Večje težave niso bile zaznane.

Posredniki

- Šteje se, da sta varnost in zdravje zaposlenih enako pomembna kot udobje gostov.
- Spodbuja se vključitev vseh delavcev v preventivo. Občutek imajo, da so slišani ter da so njihove težave in zamisli prepoznane.
- Koordinatorji za preventivo so v projekt vključili svoje sodelavce. Za to posebno vlogo so potrebovali usposabljanje, ki so ga bili tudi deležni. Poleg tega jim je bila omogočena odsotnost z dela, zagotovljeni pa so jim bili tudi ustrezni viri.
- Pristop, v okviru katerega koordinatorji za preventivo vključujejo sodelavce, omogoča, da v preventivnih ukrepih sodelujejo vsi delavci. To jim omogoča, da predstavijo težave in predlagajo rešitve, o katerih lahko nato razpravljajo z drugimi sodelavci in koordinatorjem za preventivo.
- Pri uvedbi izboljšane vozička za perilo je bilo ugotovljeno, da je poleg dobre opreme nujno potrebno delavce usposobiti za njeno uporabo.
- Strokovno znanje in podpora regionalnega sklada zdravstvenega zavarovanja sta bila ključna.

Ukrepanje na področju preprečevanja kostno-mišičnih obolenj je bilo del širše zaveze, ki narekuje sodelovanje zaposlenih pri upravljanju varnosti in zdravja pri delu. Predanost vodstva hotela zaposlenim je omogočila vključevanje slednjih v projekt prenove in poklicno usposabljanje hotelskih čistilcev.

Pridobljena spoznanja

- Usposabljanje ključnih delavcev, ki se spoznajo na delo in ki nato obveščajo sodelavce, je lahko uspešen način vključevanja vseh zaposlenih.

- Z usposabljanjem ključnih delavcev za analiziranje tveganja in iskanju rešitev se lahko zmanjša potreba organizacije po uporabi zunanjih svetovalcev.
- Z vključevanjem vseh delavcev se izboljša komunikacija znotraj organizacije.

Prenosljivost

Ta pristop je prenosljiv na druge hotele, storitvene in druge dejavnosti. Vendar pa bi organizacija, ki bi se odločila uporabiti ta pristop, verjetno potrebovala pomoč organizacije, specializirane za preventivo, še zlasti pri usposabljanju koordinatorjev za preventivo, zagotavljanju podpore pri preverjanju ter izvedbi preventivnih rešitev. Manjše organizacije bi potrebovale le enega ali dva delavca, usposobljena za vlogo koordinatorja.

Viri in dodatne informacije

Informacije v zvezi s tem primerom je pripravila EU-OSHA. Dodatno pisno gradivo ni na voljo.