

Nastanitvene in gostinske dejavnosti – izsledki evropske raziskave podjetij o novih in nastajajočih tveganjih (ESENER)

Povzetek

Avtorji: Iñigo Isusi, Jessica Durán (IKEI), Jan de Kok in Jacqueline Snijders (Panteia), ob pomoči dr. Kudásza Ferenca (Nacionalni center za javno zdravje, Madžarska)

Vodenje projekta: Xabier Irastorza in Ioannis Anyfantis (EU-OSHA).

Europe Direct je služba za pomoč pri iskanju odgovorov na vprašanja v zvezi
z Evropsko unijo na brezplačni telefonski številki (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Nekateri operaterji mobilnih omrežij ne omogočajo klica na številke 00 800 ali te klice zaračunavajo.

Ta povzetek je naročila Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA). Njegovo vsebino, vključno z vsemi izraženimi mnenji in/ali sklepi, so prispevali le avtorji in ne izražajo nujno stališč agencije.

Dodatne informacije o Evropski uniji so na voljo na internetu (<http://europa.eu>).

Luksemburg: Urad za publikacije Evropske unije, 2023

© Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2023

Reprodukcija je dovoljena z navedbo vira.

Povzetek

Nastanitvene in gostinske dejavnosti zajemajo široko paleto različnih dejavnosti, vključno s hoteli, lokali, kavarnami, restavracijami, pogodbenimi ponudniki hrane v različnih industrijskih in poslovnih prostorih, okrepčevalnicami s hitro prehrano in bistroji. Ta dejavnost ima v gospodarstvu Evropske unije pomembno vlogo ne le kot vir zaslužka in delovnih mest, temveč tudi kot spodbujevalec rasti in priložnosti v drugih dejavnostih. Po podatkih strukturne statistike podjetij (Eurostat) je bilo v dejavnosti¹ leta 2019 ustvarjenega več kot 593.309 milijonov EUR prometa in 252.367 milijonov EUR dodane vrednosti. Kljub vse večji prisotnosti velikih hotelskih verig in franšiz ter uspehu restavracij s hitro hrano je v tej dejavnosti delež mikropodjetij, v katerih je zaposlenih do deset oseb, več kot 98 %, pri čemer so številna podjetja družinska ali zaposlujejo le eno osebo.

V dejavnosti je bilo leta 2021 skupno 7,8 milijona delovnih mest v EU-27, z znatno izgubo 1,6 milijona delovnih mest zaradi pandemije covida-19 in s tem povezanih omejitev socialnih stikov (Evropska raziskava o delovni sili).² Za dejavnost je značilno, da zaposluje visok delež žensk, mladih delavcev in migrantov. Poleg tega so zanj značilne netipične oblike zaposlitve (začasno/sezonsko delo in delo s krajšim delovnim časom), neobstoje pisnih pogodb o zaposlitvi, nestandardni, neredni dolgi/krajši delovni čas in majhen obseg usposabljanj, ki jih plačajo delodajalci (CEHAT, 2011; EFFAT, 2020; ELA, 2021; Eurofound, 2014, 2016; Hassard et al, 2020; Warshaw, 2011).

Glavna tveganja za varnost in zdravje pri delu v tej dejavnosti vključujejo ponavljajoče se gibe rok ali prstov, tveganje neizgled pri delu s stroji, izpostavljenost vročini/mrazu/prepihu in tveganja zdrsov/spotikov/padcev. Delavci se srečujejo tudi s pomembnimi psihosocialnimi tveganji, ki dopolnjujejo druga tveganja za varnost in zdravje pri delu, vključno z nenehnimi stiki s strankami in naročniki ter veliko delovno obremenitvijo in časovnim pritiskom (stresom) zaradi izpolnjevanja kratkih rokov v času največjih obremenitev. Vendar le 15 % podjetij v tej dejavnosti meni, da je psihosocialna tveganja težje reševati kot druga tveganja. Nastanitvene in gostinske dejavnosti je mogoče opredeliti kot razmeroma nevarno dejavnost zaradi velikega števila neizgled pri delu, čeprav večinoma brez smrtnega izida. Najpogostejši zdravstveni vidiki se nanašajo na pogostnost kostno-mišičnih obolenj, težav s kožo in dihal, ureznin in raztrganin ter opeklin in oparin. Pogosto sta prisotna tudi stres, povezan z delom, in sindrom izgorlosti.

Približno 71 % podjetij v tej dejavnosti v EU-27 redno ocenjuje tveganja na delovnem mestu, pri čemer je ta delež nekoliko pod povprečjem EU-27 za vse dejavnosti (75 %). Ta delež se povečuje z velikostjo podjetja in kaže izrazite razlike med državami članicami. Približno polovica podjetij v dejavnosti navaja, da te ocene tveganja naročijo pri zunanjih izvajalcih, medtem ko jih 88 % poroča, da ocene tveganja dokumentirajo v pisni obliki. Nasprotno pa tri podjetja od desetih ne ocenjujejo tveganj redno, pri čemer kot najpogostejši razlog navajajo, da so tveganja že znana. Najmanjša podjetja so še zlasti občutljiva zaradi pomanjkanja potrebnega strokovnega znanja za izvajanje tovrstnih ocen tveganja. Več strokovnjakov, s katerimi so bili opravljeni razgovori, je opozorilo na tveganje, da se te ocene izvajajo, ker so „obvezne“, ne sledi pa jim sprejetje nadaljnjih ukrepov.

Najpogostejša praksa, ki so jo podjetja sprejela za obvladovanje tveganj za varnost in zdravje pri delu, je zagotavljanje opreme za dvigovanje in premikanje težkih bremen. Sledijo skrajšanje delovnega časa za ljudi z zdravstvenimi težavami, redni odmori za zaposlene, ki delo opravljajo v nerodnih položajih, in krožno izvajanje nalog, da se zmanjša število ponavljajočih se gibov. Najbolj razširjen ukrep za preprečevanje psihosocialnih tveganj se nanaša to, da lahko zaposleni sami odločajo o tem, kako bodo opravljali svoje delo, sledijo pa mu drugi ukrepi, kot je možnost reorganizacije dela, da bi zmanjšali delovne zahteve/delovni pritisk, ali zagotavljanje zaupnega svetovanja za zaposlene. Ti preventivni ukrepi so bolj prisotni v večjih podjetjih.

V tej dejavnosti dve podjetji od treh redno organizirata zdravniške preglede za spremljanje zdravja zaposlenih, a je ta delež v primerjavi z drugimi dejavnostmi eden najnižjih. Sedeminpetdeset odstotkov podjetij je v zadnjih treh letih uporabljalo storitve zunanjega ponudnika za pomoč pri nalogah v zvezi z varnostjo in zdravjem pri delu, kar je en od najnižjih rezultatov v primerjavi z drugimi dejavnostmi. Delodajalci v številnih primerih ne vedo, katere vrste zunanjih izvajalcev storitev morajo najeti, da bodo ravnali v skladu z zakonodajo o varnosti in zdravju pri delu. Prav tako ne vedo, koliko je zanje smiselno

¹ Glej <https://ec.europa.eu/eurostat/web/structural-business-statistics/overview>.

² Glej <https://ec.europa.eu/eurostat/web/lfs/overview>.

porabiti. Najbolj priljubljene vrste organizacij, na katere se obračajo za pridobitev informacij, povezanih z varnostjo in zdravjem, so pogodbeni strokovnjaki za varnost in zdravje, inšpektorat za delo in zavarovalnice.

Za podjetja, v katerih se redno razpravlja o zdravstvenih in varnostnih vprašanjih na najvišji ravni, je verjetneje, da imajo vzpostavljene formalne postopke za preprečevanje psihosocialnih tveganj in sprejetih več ukrepov za preprečevanje tovrstnih tveganj. Večje družbe in podjetja, zlasti tista, ki pripadajo mednarodnim skupinam, kot so mednarodne hotelske verige, so še posebej zavezani vprašanjem varnosti in zdravja pri delu (na primer v smislu rednih razprav na sestankih zaposlenih ali delovnih skupin ali na najvišji vodstveni ravni). V tem zadnjem primeru 56 % organizacij, ki se ukvarjajo z namestitvenimi in gostinskimi dejavnostmi, navaja, da o vprašanih varnosti in zdravja pri delu redno razpravljajo na najvišji vodstveni ravni (v sedmih od desetih večjih podjetjih), pri čemer je ta povprečni odstotek med najnižjimi v primerjavi s preostalimi dejavnostmi.

Usposabljanje na področju varnosti in zdravja pri delu je v tej dejavnosti pogosto težko organizirati zaradi več razlogov, med drugim zaradi odsotnosti vodij/delavcev med usposabljanjem, pomanjkanjem sredstev ali znanja za najem kakovostnih zunanjih strokovnjakov za usposabljanje na področju varnosti in zdravja pri delu ter velike fluktuacije delovne sile in sezonskosti dela (vse te težave so bolj pereče v manjših podjetjih). Približno tri od štirih podjetij, ki imajo 20 ali več zaposlenih, vodjem skupin in nadrejenim zagotavljajo usposabljanje o tem, kako upravljati varnost in zdravje v svojih skupinah, pri čemer podoben odstotek zagotavlja usposabljanje med delovnim časom za pomoč delavskim zaupnikom pri opravljanju njihovih nalog na področju varnosti in zdravja. V dejavnosti je kar 81 % podjetij, v katerih je prisotna izpostavljenost kemikalijam ali biološkim snovem, svojim zaposlenim ponudilo usposabljanje o uporabi nevarnih snovi, 79 % pa o postopkih v primeru izrednih razmer. Na drugi strani je 70 % podjetij, v katerih sta dvigovanje ali premeščanje težkih bremen močno prisotna, ponudilo zaposlenim usposabljanje o dvigovanju in premeščanju težkih bremen, kar je enak odstotek za vsa podjetja, ki so ponudila usposabljanje o pravilni uporabi in prilagajanju delovne opreme.

Časovni razvoj praks upravljanja varnosti in zdravja pri delu kaže na povečanje deleža podjetij, ki so uvedla splošne ukrepe za promocijo zdravja, namenjene ozaveščanju o zdravi prehrani ali preprečevanju praks odvisnosti. Prav tako se je povečal delež podjetij z 20 ali več zaposlenimi, ki so uvedla različne ukrepe za preprečevanje psihosocialnih tveganj, zlasti v zvezi z reorganizacijo dela za zmanjšanje zahtev na delovnem mestu in dela pod pritiskom. Delež podjetij z več kot 50 zaposlenimi, ki imajo vzpostavljene postopke za podporo zaposlenim, ki se vračajo na delo po dolgotrajni bolniški odsotnosti, se je od leta 2009 dalje povečeval.

Glavni gonili za obravnavanje varnosti in zdravja v podjetjih sta dve, in sicer izpolnjevanje obstoječih pravnih obveznosti in prizadevanja po izogitvi globam, ki jih izrečejo inšpektorati za delo. Inšpektorati za delo nimajo ključne vloge le pri spodbujanju skladnosti in izpolnjevanju obveznosti iz obstoječe zakonodaje o varnosti in zdravju pri delu, temveč tudi pri zagotavljanju koristnih nasvetov o tem, kako uspešno obravnavati in izboljšati obstoječe prakse upravljanja varnosti in zdravja pri delu v podjetjih, ki se ukvarjajo z nastanitvenimi in gostinskimi dejavnostmi.

Inšpektorji za delo so v zadnjih treh letih obiskali 58 % tovrstnih podjetij v EU-27 (64 % glede na rezultate raziskave ESENER-2 (2014)), pri čemer je ta odstotek najvišji med različnimi obravnavanimi dejavnostmi in ga je verjetno mogoče pojasniti z dejstvom, da je na primer dejavnost hotelov, restavracij in priprave ter dostave hrane (HORECA) (skupaj z gradbeništvo in čiščenjem) med dejavnostmi z najvišjimi stopnjami neprijavljenega dela.³

Najpomembnejše težave, s katerimi se srečujejo podjetja iz nastanitvene in gostinske dejavnosti pri reševanju vprašanj v zvezi z varnostjo in zdravjem, so zapletenost obstoječih pravnih obveznosti, pomanjkanje časa/osebja za obravnavo teh vprašanj in obstoječa dokumentacija. Nekateri strokovnjaki, s katerimi smo se posvetovali, poudarjajo, da se v dejavnosti pogosto bolj ukvarjajo s pravili HACCP⁴ in inšpekcijskimi pregledi verige varnosti hrane kot s predpisi in inšpekcijskimi pregledi na področju

³ Glej <https://www.ela.europa.eu/en/undeclared-work>.

⁴ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) je sistem upravljanja, v katerem se varnost hrane obravnava z analizo in nadzorom bioloških, kemijskih in fizikalnih tveganj od proizvodnje surovin, nabave in ravnanja z njimi do proizvodnje, distribucije in porabe končnega izdelka).

varnosti in zdravja pri delu.⁵ Manjša podjetja imajo še zlasti veliko težav z birokracijo in zapletenostjo pravnih obveznosti v primerjavi z večjimi poslovnimi enotami.

Dodatni elementi, ki vplivajo na prakse upravljanja varnosti in zdravja pri delu, so pandemija covid-19, digitalizacija dejavnosti, vse večja prisotnost dolgoročnih praks podizvajanja/zunanjega izvajanja, vse večja prisotnost platformnih delavcev (zlasti v storitvah dostave hrane), vse večja prisotnost zelenih praks, več izboljšav v zvezi s tehničnimi in organizacijskimi spremembami, vse večja prisotnost nasilja strank in vse večje težave pri iskanju ustreznega osebja, ki jih je pandemija covid-19 še zaostila.

V tej dejavnosti so manj prisotne formalne oblike udeležbe zaposlenih pri upravljanju v primerjavi z drugimi dejavnostmi. Strokovnjaki, s katerimi so bili opravljeni razgovori, so izpostavili več razlogov za to stanje, vključno s pogostimi menjavami osebja zaradi sezonske narave dela in značilnostmi delavcev, ki zelo otežujejo možnost izbire stalne osebe, ki bi lahko delovala kot predstavnik delavcev/delodajalcev za varnost in zdravje pri delu v podjetju, zelo majhna povprečna velikost obstoječih podjetij (za katera je manj verjetno, da bodo imela formalne strukture za zastopanje delavcev, delodajalci pa so do teh formalnih struktur bolj zadržani) in precej omejeno sodelovanje delavcev v praksah upravljanja varnosti in zdravja pri delu (zlasti v zelo majhnih podjetjih), kar se dobro odraža v nepripravljenosti zaposlenih, da bi se prostovoljno javili kot delavski zaupniki za varnost in zdravje pri delu ali sodelovali pri vprašanih upravljanja na tem področju. Drugi navedeni razlogi so omejeno znanje o varnosti in zdravju pri delu, ki ga imajo nekateri predstavniki delavcev (zlasti v zelo majhnih podjetjih), in nenazadnje tudi nepripravljenost številnih delavcev v tej dejavnosti, da bi se obrnili na sindikate, ki bi jim lahko pomagali.

Za približno polovico podjetij v dejavnosti, ki imajo formalne strukture za zastopanje zaposlenih, so značilne redne razprave o vprašanih varnosti in zdravja pri delu med predstavniki zaposlenih in vodstvom, pri čemer so med državami članicami velike razlike. Za dejavnost je značilna visoka stopnja neformalnega komuniciranja med zaposlenimi in vodstvom o vprašanih varnosti in zdravja pri delu.

Iz te študije izhajajo številne ključne usmeritve za politiko:

- Poseben poudarek politike je treba nameniti majhnim in srednje velikim podjetjem in zanje uvesti posebne priložnostne ukrepe, saj se ne le manj zavedajo obstoječih tveganj za varnost in zdravje pri delu in njihovih posledic, ampak so tudi manj naklonjeni uporabi storitev na tem področju ali uvedbi popravilnih ukrepov za obvladovanje teh tveganj.
- Uvesti je treba posebne dejavnosti ozaveščanja med upravljavci in delodajalci v nastanitvenih in gostinskih dejavnostih, da bi ustrezno ocenili pomen in negativne učinke, ki jih lahko imajo obstoječa tveganja za varnost in zdravje pri delu na zaposlene in njihovo zdravje. Delodajalci morajo razumeti, da zdravje ni strošek, temveč naložba.
- Poskrbeti morajo, da je vsakdo v podjetju obveščen o obstoječih in novih tveganjih za varnost in zdravje pri delu ter o obstoječih ukrepih, sprejetih za obvladovanje teh tveganj. Posebno pozornost si zaslužijo posebne skupine delavcev, vključno z novimi zaposlenimi (zlasti če so mladi ali nimajo izkušenj), delavci, ki menjajo službo ali prevzemajo dodatne odgovornosti v podjetju, in delavci migranti.
- Povečati je treba sodelovanje zaposlenih pri upravljanju varnosti in zdravja pri delu v podjetjih. V ta namen bi morali sindikati in organizacije delodajalcev okrepiti svoje dejavnosti med zaposlenimi in vodstvenimi delavci, zlasti tistimi v najmanjših podjetjih.
- Okrepiti je treba ključno vlogo, ki jo imajo panožne kolektivne pogodbe kot ključno orodje za zagotavljanje enotnih delovnih pogojev in standardov varnosti in zdravja pri delu za vse delavce v tej dejavnosti, vključno s tistimi v manjših podjetjih.
- Zagotoviti je treba, da ocene tveganja postanejo pravi instrument za prepoznavanje obstoječih dejavnikov tveganja, povezanih z delovnim mestom, pa tudi za določanje prednostnih popravilnih ukrepov za odpravo ali nadzor teh tveganj v ponavljajočem se procesu stalnih izboljšav.
- Povečati je treba vloge, ki jo lahko imajo službe inšpektorata za delo, ne le pri spodbujanju skladnosti in izpolnjevanju veljavne zakonodaje o varnosti in zdravju pri delu, temveč tudi pri

⁵Prejšnje raziskave kažejo, da HACCP ne prispeva le k notranjemu izboljšanju preprečevanja poklicnih tveganj, temveč tudi k temu, da se z nekaterimi nadzornimi in preventivnimi ukrepi, ki jih sprejmejo službe za varnost in zdravje pri delu, izboljša tudi varnost hrane (<https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.06.030>).

zagotavljanju koristnih informacij in nasvetov o tem, kako uspešno obravnavati in izboljšati obstoječe prakse upravljanja varnosti in zdravja pri delu, da bi se v podjetjih, ki sodijo v nastanitvene in gostinske dejavnosti, vzpostavila zanesljiva varnostna kultura. Bistveno je, da lahko te službe inšpektoratov za delo učinkovito razvijejo svoje dejavnosti ter imajo zadostne finančne in človeške vire.

- Zagotoviti je treba, da so obstoječa pravila in predpisi o varnosti in zdravju pri delu dobro razširjeni med podjetji, zlasti malimi in srednjimi. Javni organi imajo lahko skupaj s sindikati in organizacijami delodajalcev pri tem zelo pomembno vlogo.
- Pravila HACCP in inšpekcijske preglede verige varnosti hrane je treba povezati s predpisi in inšpekcijskimi pregledi na področju varnosti in zdravja pri delu kot možno spodbudo praksam na področju varnosti in zdravja pri delu v dejavnosti (ni jasno, ali je ta rešitev izvedljiva in enostavna za izvajanje v (številnih) državah članicah in različnih velikostih obratov). To bi lahko vključevalo splošnejšo vključitev upravljanja varnosti in zdravja pri delu v sisteme upravljanja HACCP in ISO.
- Nadaljevati je treba poglobljene razprave med vladami in socialnimi partnerji, da bi opredelili nastajajoče spremembe, ki vplivajo na vprašanja na področju varnosti in zdravja pri delu (tehnične spremembe, digitalizacija dejavnosti, novi organizacijski modeli), in po potrebi uvedli popravne rešitve. Posebno pozornost je treba nameniti obstoječemu in (verjetno) prihodnjemu pomanjkanju delavcev v nastanitvenih in gostinskih dejavnostih.
- Še naprej je treba vprašanja varnosti in zdravja pri delu vključevati v učne načrte poklicnega in terciarnega izobraževanja na področju hotelirstva in gostinstva, zato da bodo prihodnji strokovnjaki dobro seznanjeni s tem področjem že od samega začetka svoje poklicne poti.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) prispeva k temu, da bi Evropa postala varnejše, bolj zdravo in produktivnejše delovno okolje. Raziskuje, razvija ter razširja zanesljive, uravnotežene in nepristranske informacije o varnosti in zdravju ter organizira vseevropske kampanje za ozaveščanje. Agencija, ki jo je Evropska unija ustanovila leta 1994 in ima sedež v španskem mestu Bilbao, združuje predstavnike Evropske komisije, vlad držav članic, združenj delodajalcev in delavcev ter vodilne strokovnjake iz držav članic EU in zunaj njenih meja.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu

Santiago de Compostela 12,
48003 Bilbao, Španija

E-naslov: information@osha.europa.eu

<https://osha.europa.eu>