

Βραβεία Καλής Πρακτικής για τους Ασφαλείς και Υγιείς Χώρους Εργασίας 2023-2025

ΠΕΡΙΠΤΩΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ



Μείωση των κινδύνων που σχετίζονται με τη διανομή φαγητού στο πλαίσιο της εργασίας σε ψηφιακές πλατφόρμες



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

Thuisbezorgd.nl

ΧΩΡΑ

Κάτω Χώρες

ΚΛΑΔΟΣ

**Ψηφιακές πλατφόρμες
διανομής φαγητού
(υπηρεσία διανομής)**

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

**Παραλαβή παραγγελιών
φαγητού και διανομή τους
σε πελάτες**

Εισαγωγή στη περιπτωσιολογική μελέτη

Οι διανομείς με ποδήλατο που εργάζονται για τη Thuisbezorgd.nl, μια ψηφιακή πλατφόρμα παραγγελίας φαγητού στις Κάτω Χώρες, διατρέχουν κίνδυνο τροχαίων ατυχημάτων και έκθεσης σε ακραίες καιρικές συνθήκες. Με στόχο την ασφάλεια και την υγεία του προσωπικού της, η επιχείρηση εισήγαγε την υποχρεωτική χρήση κράνους, την εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας μέσω μιας διαδικτυακής υπηρεσίας, ένα εργαλείο για την επιθεώρηση των ποδηλάτων πριν από τη βάρδια, την άμεση παροχή βοήθειας για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών και μια εφαρμογή ανίχνευσης ατυχημάτων.

Γενικές πληροφορίες

Η Thuisbezorgd.nl, θυγατρική της Just Eat Takeaway.com, είναι μια μεγάλη διαδικτυακή πλατφόρμα παραγγελίας φαγητού στις Κάτω Χώρες, η οποία συνεργάζεται με περισσότερους από 5.000 διανομείς. Οι διανομείς είναι υπεύθυνοι για την παραλαβή των παραγγελιών από τους συνεργάτες και τη διανομή τους στους πελάτες χρησιμοποιώντας το φιλικό προς το περιβάλλον στόλο οχημάτων. Οι διανομείς χρησιμοποιούν μια διαδικτυακή εφαρμογή στα κινητά τους τηλέφωνα για να λαμβάνουν οδηγίες και πλοήγηση για τις διανομές που πραγματοποιούν.

Οι διανομείς προσλαμβάνονται ως υπάλληλοι της επιχείρησης, η οποία τους προσφέρει μια σειρά από παροχές, όπως εργασιακή ασφάλεια, σταθερό εισόδημα, σταθερά ή ευέλικτα ωράρια, άδεια ασθενείας με αποδοχές και ασφαλιστική κάλυψη. Επιπλέον, οι διανομείς λαμβάνουν μέσα ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) και ολοκληρωμένη εκπαίδευση για να διασφαλίζεται η ασφάλεια και η απόδοσή τους. Η Thuisbezorgd.nl αισθάνεται υπερήφανη επειδή προάγει ένα ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον,

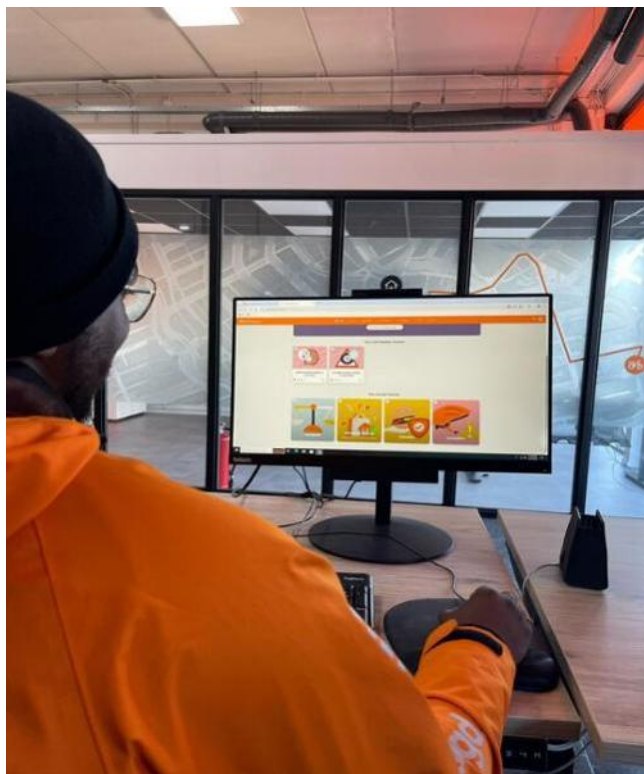
το οποίο υποστηρίζεται από αυστηρές διαδικασίες ασφάλειας, ευθυγραμμισμένες με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO για ένα σύστημα διαχείρισης της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας (EAY).

Ωστόσο, οι διανομείς εκτίθενται σε τροχαία ατυχήματα και σε αντίξοες καιρικές συνθήκες. Για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων, η Thuisbezorgd.nl έχει επενδύσει σημαντικά σε μέτρα μετριασμού του κινδύνου. Σε περίπτωση ατυχήματος, οι διαδικασίες αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και τα συστήματα υποστήριξης ατυχημάτων της επιχείρησης είναι έτοιμα για να τους βοηθήσουν. Οι πρωτοβουλίες αυτές καθορίζονται με βάση τις μελέτες εκτίμησης κινδύνου, τα σχόλια των διανομέων, τις σχετικές έρευνες και άλλους διαύλους παροχής δεδομένων, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση.

Στόχοι

Στόχος είναι η δημιουργία ενός ασφαλέστερου περιβάλλοντος εργασίας, η ελαχιστοποίηση των περιστατικών που ενέχουν κίνδυνο για την ασφάλεια

και η πρόληψη ή η μείωση της σοβαρότητας των τραυματισμών στο κεφάλι, με την εισαγωγή μιας σειράς μέτρων ελέγχου, τα οποία προσδιορίστηκαν στο πλαίσιο των μελετών εκτίμησης κινδύνου που διενεργήθηκαν.



© Thuisbezorgd

Τι έγινε και με ποιον τρόπο

Η πολιτική της Thuisbezorgd.nl στον τομέα της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας (EAY) διαθέτει πλαίσιο για την αξιολόγηση των κινδύνων, την κανονιστική συμμόρφωση, τους ελέγχους, τη διαχείριση επικίνδυνων καιρικών συνθηκών, τη διαχείριση συμβάντων και άλλα. Τα πλέον αποτελεσματικά μέτρα μετριασμού του κινδύνου περιλαμβάνουν την υποχρεωτική χρήση κράνους για όλους τους μεταφορείς/διανομείς και την εφαρμογή ελέγχων για την εκπαίδευση, την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και τις επιθεωρήσεις των οχημάτων.

- **Αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης**
– Οι διανομείς εργάζονται μόνοι και εκτίθενται σε κινδύνους που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε τραυματισμούς, γεγονός που απαιτεί την έγκαιρη αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Λαμβάνουν ζωντανή υποστήριξη από άλλους εργαζόμενους της επιχείρησης μέσω διαδικτυακής συνομιλίας ή κλήσεων κατά τη διάρκεια των βαρδιών τους, προκειμένου να αντιμετωπίζονται περιστατικά, βλάβες ή άλλες ανάγκες και να διασφαλίζεται η άμεση ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η επιχείρηση προτίθεται επίσης να ενσωματώσει την εφαρμογή Flare, μια εφαρμογή για φορετές συσκευές με δυνατότητα αυτοματοποιημένης ανίχνευσης

ατυχημάτων και ειδοποίηση SOS, στην εφαρμογή του διανομέα.

- **Επιθεώρηση οχημάτων** — Οι διανομείς με ποδήλατο πρέπει να διενεργούν επιθεωρήσεις πριν από τη βάρδια, ώστε να διασφαλίζουν ότι τα ποδήλατά τους βρίσκονται σε βέλτιστη κατάσταση, γεγονός που συμβάλλει στην πρόληψη ατυχημάτων και βλαβών κατά τη διάρκεια της διανομής. Για να απλοποιήσει αυτή τη διαδικασία, η επιχείρηση εφαρμόζει το ψηφιακό εργαλείο Chevin για να διευκολύνει τις συστηματικές επιθεωρήσεις των ποδηλάτων. Το ψηφιακό εργαλείο επιτρέπει στους διανομείς να ολοκληρώνουν και να τεκμηριώνουν τις επιθεωρήσεις ψηφιακά, διασφαλίζοντας ότι τυχόν προβλήματα εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται άμεσα, πριν από την έναρξη της βάρδιας τους. Η διαδικασία αυτή βελτιώνει την ασφάλεια και την αξιοπιστία τόσο για τους διανομείς όσο και για τους πελάτες.
- **Εκπαίδευση** — Η φιλική προς τις κινητές συσκευές πλατφόρμα εκπαίδευσης CLX δημιουργήθηκε με σκοπό την ενίσχυση της ασφάλειας των διανομένων. Η πλατφόρμα CLX, η οποία περιλαμβάνει διαδραστικά και στοιχεία υπό μορφή παιχνιδιού, προσφέρει κατάλληλη, εξατομικευμένη και ενδιαφέρουσα εκπαίδευση σχετικά με τις πρακτικές ασφαλούς οδήγησης, την οδήγηση υπό επικίνδυνες καιρικές συνθήκες, τη χρήση ΜΑΠ και άλλες απαιτήσεις ασφάλειας. Η εκπαίδευση είναι υποχρεωτική και οι διανομείς λαμβάνουν αποζημίωση για τον χρόνο που αφιερώνουν για την ολοκλήρωσή της. Αυτή η προσέγγιση εξασφαλίζει ότι οι διανομείς μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση και να επωφεληθούν από την απαραίτητη εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας μέσω των κινητών τους τηλεφώνων.
- **Ευαισθητοποίηση και αναγνώριση** — Η επιχείρηση ευαισθητοποιεί το κοινό σε θέματα ασφάλειας μέσω διάφορων πρωτοβουλιών, όπως η Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια, η προαγωγή των «5 κανόνων που σώζουν ζωές» και η προαγωγή του μηνύματος «Driven by safety» (Οδηγώντας με γνώμονα την ασφάλεια). Χρησιμοποιεί επίσης το εργαλείο επιβράβευσης και αναγνώρισης Tradler για να αναγνωρίζει και να ενθαρρύνει τα επιτεύγματα των διανομένων στον τομέα της ασφάλειας, δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό μια ισχυρή νοοτροπία (κουλτούρα) ασφάλειας και ενθαρρύνοντας την τήρηση καλών πρακτικών ασφάλειας.
- **Μέσα ατομικής προστασίας** — Αν και η επιχείρηση ενθαρρύνει πάντα τη χρήση κράνους και παρέχει κράνη στους διανομείς, η εργασία σε ένα περιβάλλον όπου η χρήση κράνους δεν ήταν ούτε νομικά υποχρεωτική ούτε πολιτισμικά διαδεδομένη, παρουσίαζε προκλήσεις. Η επιχείρηση έχει καταστήσει υποχρεωτική τη χρήση κράνους για την πρόληψη τραυματισμών στο κεφάλι ή τη μείωση της σοβαρότητάς τους.

Αποτελέσματα

- Οι διανομείς είναι καλύτερα ενημερωμένοι για να εκτελούν τα καθήκοντά τους με ασφάλεια.
- Οι διανομείς είναι πιο ικανοποιημένοι, συμμετέχουν περισσότερο και είναι πιο ενθουσιώδεις, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων.
- Η υποχρεωτική χρήση κράνους έχει μειώσει σημαντικά τη σοβαρότητα των τραυματισμών στο κεφάλι, με πολλούς διανομείς να αναφέρουν ότι τα κράνη προστασίας που απαιτούνται από την επιχείρηση, τους έσωσαν από σοβαρούς τραυματισμούς κατά τη διάρκεια ατυχημάτων. Αν και θα χρειαστεί χρόνος για να αξιοποιηθούν τα πλήρη οφέλη από την εφαρμογή αυτών των μέτρων ελέγχου, το 2024 σημειώθηκε ήδη σημαντική βελτίωση στις επιδόσεις που αφορούν τα ζητήματα της ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
- Η απόδοση στον τομέα της ασφάλειας άρχισε να παρουσιάζει αισθητή βελτίωση το 2024, με αξιοσημείωτη μείωση κατά 34% του χαμένου χρόνου εργασίας λόγω τραυματισμών.

Παράγοντες επιτυχίας

- Η επιχείρηση επιδεικνύει ηγετικό ρόλο και δέσμευση στην πρόληψη των ατυχημάτων. Επίσης, ασκεί ενεργή πίεση στις τοπικές αρχές για τη θέσπιση νόμων σχετικά με τη χρήση κράνους.
- Διατίθενται οι απαραίτητοι οικονομικοί πόροι για την προμήθεια ψηφιακών εργαλείων και τη εξασφάλιση μέσων ατομικής προστασίας για τους διανομείς.
- Πριν από την υλοποίηση νέων πρωτοβουλιών ζητείται η γνώμη του επιχειρησιακού τμήματος και των εκπροσώπων των διανομέων, με αποτέλεσμα να αυξάνεται σημαντικά η υποστήριξη και η συμμετοχή τους.
- Η επιχείρηση επιδεικνύει αποτελεσματικότητα στη διαχείριση έργων, αντιμετωπίζοντας προσεκτικά την αντίσταση στις αλλαγές και προωθώντας την επιθυμητή αλλαγή νοοτροπίας.
- Η επιχείρηση προωθεί ενεργά τη μάθηση και την ανταλλαγή εμπειριών από συμβάντα, διαδίδοντας ιστορίες επιτυχίας μέσω βίντεο κλιπ τα οποία αποτελούν πηγή έμπνευσης.

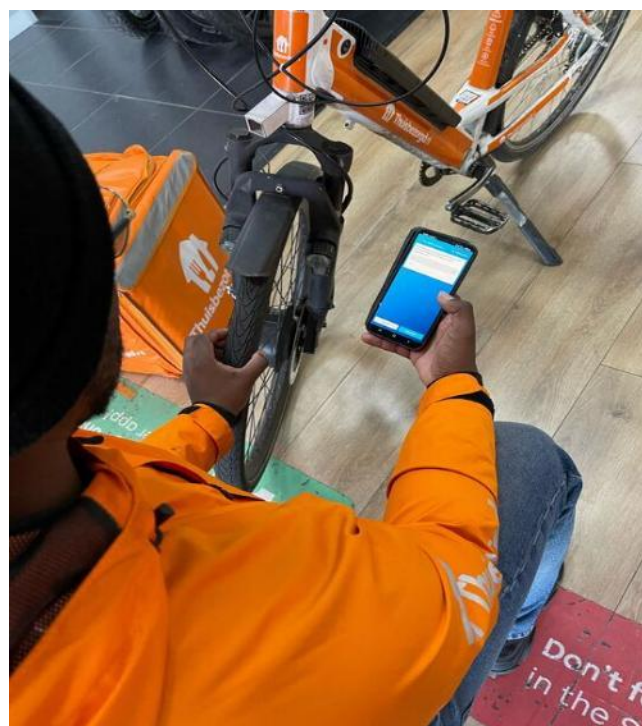
Δυνατότητα εφαρμογής σε άλλους κλάδους

Ολόκληρη η προσέγγιση θα μπορούσε εύκολα να εφαρμοστεί σε άλλες ψηφιακές πλατφόρμες διανομής που απασχολούν διανομείς με ποδήλατο. Μεμονωμένες πρωτοβουλίες, όπως το ψηφιακό εργαλείο επιθεώρησης οχημάτων ή η φιλική προς τα κινητά πλατφόρμα εκπαίδευσης, θα μπορούσαν επίσης να χρησιμοποιηθούν σε ένα ευρύ φάσμα κλάδων εργασίας.

Κόστος και οφέλη

Οι οικονομικοί πόροι που διαθέθηκαν περιλάμβαναν τον χρόνο που είχαν στη διάθεσή τους οι εργαζόμενοι και τα διευθυντικά στελέχη για την οργάνωση και τη συμμετοχή σε εργαστήρια κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαβούλευσης. Τα κόστη περιλάμβαναν την απόκτηση ψηφιακών εργαλείων για τη βελτίωση της ασφάλειας, όπως η πλατφόρμα μάθησης, το αυτοματοποιημένο σύστημα ανίχνευσης ατυχημάτων, το εργαλείο προ-επιθεώρησης οχημάτων και τα συστήματα επιβράβευσης και αναγνώρισης. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν επενδύσεις σε ΜΑΠ προκειμένου να καλυφθεί η αυξημένη ζήτηση για κράνη.

Τα μακροπρόθεσμα οφέλη περιλαμβάνουν πιο βιώσιμες ευκαιρίες απασχόλησης για τους διανομείς, μέσω της πρόληψης τραυματισμών και ασθενειών, καθώς και μείωση του κόστους που σχετίζεται με την μη ικανότητα για εργασία λόγω ατυχημάτων.



© Thuisbezorgd

Βασικά χαρακτηριστικά του παραδείγματος καλής πρακτικής

- Η επιχείρηση επιδεικνύει ισχυρή δέσμευση της ηγεσίας της μέσω της διαβούλευσης με εκπροσώπους των διανομέων και της διασφάλισης αποτελεσματικής διαχείρισης των έργων.
- Οι βασικοί δείκτες απόδοσης παρακολουθούν την απόδοση σε θέματα ασφάλειας, μετρούν την αποτελεσματικότητα και προάγουν τη συνεχή βελτίωση των πρακτικών EAY.
- Τα μέτρα ασφάλειας που εφαρμόζονται, όπως η επιβολή της χρήσης κράνους, αντιμετωπίζουν τις πιο κρίσιμες πτυχές της ασφάλειας των διανομέων.

- Η εκτενής διαβούλευση με τη διοίκηση, το επιχειρησιακό τμήμα και τους διανομείς διασφαλίζει την ευθυγράμμιση των πρακτικών και των μέτρων ασφάλειας.
- Οι διανομείς έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τις ανησυχίες τους σχετικά με την ασφάλεια μέσω ερωτηματολογίων και άμεσης επικοινωνίας με τους προϊσταμένους τους.

Περισσότερες πληροφορίες

<https://www.thuisbezorgd.nl/>

Τα πλέον αποτελεσματικά μέτρα μετριασμού του κινδύνου περιλαμβάνουν την υποχρεωτική χρήση κράνους για όλους τους διανομείς και την εφαρμογή ελέγχων για την εκπαίδευση, την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και τις επιθεωρήσεις των οχημάτων.