



Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työturvallisuus



Turvallisesti mutta kohteliaasti

Johdanto

Hotelli-, ravintola- ja catering-alalla (horeca) toimii hotelleja, baareja, pubeja, ravintoloita, sopimusruokailuyrityksiä, pikaruokaravintoloita, noutoruokapaikkoja, kahviloita ja bistroja. Ala on merkittävä työllistäjä palvelualalla ja monissa Euroopan unionin jäsenvaltioissa tärkeä koko talouden kannalta. Tämä kasvava ala työllistää tällä hetkellä yli 7,8 miljoonaa henkilöä Euroopan unionissa.

Tässä tiedotteessa esitellään tärkeimpiä tuloksia selvityksestä, joka koski horeca-alan onnettomuuksien ehkäisyä. Selvityksessä pyrittiin tekemään yleiskatsaus työsuojeluun, tunnistamaan hyvät käytännöt sekä tarkastelemaan alan merkittävimpiä työllisyyteen ja talouteen liittyviä muutoksia.

Alan ominaispiirteet

Horeca-ala koostuu ensisijaisesti pienistä yrityksistä, jotka työllistävät kymmenen henkilöä tai vähemmän. Työntekijät alalla ovat nuoria: Euroopan tilastojen (EU25, Eurostat 2005) mukaan alle 35-vuotiaita on noin 48 prosenttia ja yli 55-vuotiaita on yhteensä alle kymmenen prosenttia työvoimasta, vaikkakin heidän osuutensa kasvaa väestörakenteen muutoksen myötä. Alan työntekijöistä enemmistö (54 prosenttia) on naisia. Alaa pidetään hyvänä väylänä työelämään nuorille ja henkilöille, joilla on suhteellisen vähän ammattitaitoa. Koulutustaso alalla on alhainen: työntekijöistä 40 prosentilla on suhteellisen vähän ammattitaitoa, ja vain yhdellä kymmenestä on korkea koulutustaso. Vaativista työoloista huolimatta onnettomuuksien ja sairauksien määrä ei ylitä keskitasoa.

Menettelytavat ja käytännöt Euroopassa, jäsenvaltioissa ja paikallisella tasolla

Työterveys- ja työturvallisuuslainsäädäntö on muuttunut viime vuosina entistä monitahoisemmaksi. Koska 90 prosenttia kaikista horeca-alan yrityksistä on pieniä, työnantajilla ei usein ole aikaa eikä resursseja pysytellä ajan tasalla alan lainsäädännön seurannassa. Merkittävä ongelma näyttääkin olevan lainsäädännön toteuttaminen yrityksissä.

Euroopassa työntekijöiden suojelusta on annettu puitedirektiivi 89/391/ETY. Siinä työnantajilta edellytetään vaarojen arviointia ja

heidät veloitetaan varmistamaan yleisesti kaikkien työntekijöiden työsuojelu.

Erityisesti horeca-alaa varten laadittuja käytäntöjä on vähän. Tietyt käytännöt, kuten HACCP-järjestelmä (vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteeet) ja tupakointikielto, ovat saaneet valtion laitokset ja vaarojen torjumiseen liittyvien palvelujen tarjoajat kiinnittämään alaan lähempää huomiota. Joissakin tapauksissa tarkastelujen jälkeen on otettu käyttöön uusia työsuojelutoimenpiteitä.

Euroopan elintarvike-, maatalous- ja matkailualan työntekijöiden federaatio (EFFAT) ja Euroopan hotelli- ja ravintola-alan järjestö Hotrec allekirjoittivat vuonna 2004 yhteisen asiakirjan, jossa käsiteltiin aloitetta yritysten sosiaalisen vastuun lisäämiseksi ravintola-alalla ("An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector").

Asiakirjassa käsitellyt aiheet

- Yhtäläiset mahdollisuudet ja syrjimättömyys: yritysten on laadittava käytännöt palvelukseen ottamista, palkkausta, ylennyksiä, koulutusta ja sopimusten irtisanomista varten.
- Työolot ja työn järjestäminen: yrityksiä on kannustettava lisäämään työn ja yksityiselämän tasapainoa edistäviä käytäntöjä, kuten töiden hajauttamista, joustavaa työaikaa ja muita toimenpiteitä. Edistääkseen pysyvyyttä ja jatkuvuutta yritysten olisi myös pyrittävä palkkaamaan samoja kausityöntekijöitä kaudesta toiseen.
- Oikeudenmukainen palkkaus: syrjimättömyyden periaatetta on noudatettava kaikilla palkkatasoilla. Yritysten on harkittava ei-taloudellisia perhe-elämää edistäviä kannustimia, kuten lastenhoitopalveluja.
- Ammatillinen jatkokoulutus ja elinikäinen oppiminen: koulutuksella on kohennettava työntekijöiden ammattitaitoa ja työllistettävyyttä. Yritysten olisi tarjottava lisää oppisopimus- ja harjoittelupaikkoja, jos se on taloudellisesti ja yrityksen sisäisen tilanteen kannalta mahdollista.
- Terveys ja turvallisuus: yritysten on keskusteltava työntekijöiden kanssa käytännön toimista ja ohjelmista, joilla pyritään ratkaisemaan alan ongelmia.
- Rakenneuudistukset: työntekijöille ja heidän edustajilleen on annettava ajantasaista tietoa yrityksen tilanteesta, suunnitelluista rakenneuudistuksista on tiedotettava heille ja heitä on kuultava niistä. Näin vältetään uudistusten kielteisiltä vaikutuksilta tai ainakin lievennetään niitä sekä torjutaan mahdollista katkeruutta työnantajan ja työntekijän välillä.

Työolot

Työ hotelli- ja ravintola-alalla on monipuolista, vaikka työturvallisuutta ja -terveyttä koskevassa kirjallisuudessa keskitytäänkin keittiötyön riskeihin ja jossain määrin tarjoiluhenkilökunnan riskeihin. Tutkimusraporteissa käsitellään harvoin tukitoimia, kuten siivousta ja tavarantoimitusta. Työntekijät kohtaavat myös fyysisiä ja psykososiaalisia riskejä, joita ovat muun muassa sosiaaliset haitat ja pitkät työajat.

Alan työehdot ja työolot ovat usein epätyyppilliset, ja tämä näkyy sekä työajoissa että työsopimuksissa. Yleisesti alalla edellytetään paljon joustamista työoloissa ja työajoissa. Työolot heikkenivät tuntuvasti vuodesta 1995 vuoteen 2000 erityisesti psykososiaalisten riskien osalta. Heikennykset liittyivät esimerkiksi ergonomiaan, työn vaatimuksiin, työaikoihin ja työn itsenäisyyteen.

Horeca-ala muuttuu nopeasti, kun markkinoille tulee uutta teknologiaa ja kun asiakkaiden vaatimukset muuttuvat. Tähän muutokseen ovat myötävaikuttamassa monet ja monenlaiset tekijät, muun muassa yhteiskunnalliset muutokset, kuten perheiden monipuolistuminen ja ihmisten erilaiset roolit nykypäivänä, väestön muutokset yhteiskunnan ikääntyessä sekä taloudelliset muutokset, kuten fuusiot, rakenneuudistukset sekä työvoiman ja pääoman liikkuvuuden tehostuminen.

Suurimmat riskit alan työntekijöille aiheutuvat seuraavista tekijöistä:

- työn fyysinen vaativuus sekä pitkäkestoinen seisominen ja paikallaanolo, kantaminen ja nostaminen sekä toistuvat liikeradat usein epäsuotuisissa ja puutteellisesti suunnitelluissa työskentelytiloissa
- altistuminen kovalle melulle; noin 29 prosenttia alan työntekijöistä altistuu melulle, ja yli neljä prosenttia katsoo melun vaarantavan heidän terveyttään (!)
- työskentely kuumassa tai kylmässä ympäristössä sekä erityisesti korkea lämpötila yhdistettynä vetoisuuteen ja avoimiin oviin, työolojen muuttuminen lämpimästä ja kosteasta kylmäksi esimerkiksi varastohuoneissa
- haavat ja palovammat
- kompastumiset, liukastumiset ja putoamiset märkien ja liukkaiden pintojen vuoksi sekä putoamiset korkealta tasolta
- vaaralliset aineet, kuten puhdistusaineiden lisääntynyt käyttö sekä ruoan sisältämät biologiset aineet.

Suurimmat psykososiaaliset riskit ovat seuraavat:

- pitkät ja normaalista poikkeavat työajat: alalle ovat tyypillisiä pitkät työvuorot ja epätyyppilliset työajat sekä se, että työtä tehdään paljon silloin, kun muut ihmiset eivät ole töissä
- vaikeus pitää työ ja yksityiselämä tasapainossa erityisesti työaika-ennakoimattomuuden, työpäivien keston ja työn hallitsemattomuuden vuoksi

- suuri työmäärä ja kiire: noin 75 prosenttia mainitsee työn nopeatahtisuuden, 66 prosenttia ilmoittaa noudattavansa tiukkoja määräaikoja, ja noin 48 prosenttia katsoo, että heillä ei ole riittävästi aikaa työn tekemiseen (!)
- työn vähäinen hallittavuus: yksitoikkoinen työ, joka ei anna mahdollisuutta luovuuteen eikä edellytä aloitteellisuutta, on yleistä
- yhteydenpito työtovereiden ja päällikön kanssa: työperäinen stressi voi lisääntyä, jos tuki on puutteellista; noin 70 prosenttia työvoimasta katsoo voivansa pyytää tukea työtovereilta, ja vain 53 prosenttia katsoo voivansa pyytää tukea työnjohdolta (!)
- jatkuva kontakti asiakkaisiin, mikä voi aiheuttaa stressiä tai johtaa pahimmissa tapauksissa ahdisteluun tai jopa väkivaltaan
- puutteellinen koulutus: joissakin työtehtävissä ei edellytetä minkäänlaista virallista koulutusta tai niissä edellytetään vain vähäistä koulutusta tai kokemusta; henkilöitä ei ole aina asianmukaisesti koulutettu tehtäviinsä, ja tämä saattaa aiheuttaa lisää stressiä.

Tapaustutkimukset

Tapaustutkimuksissa keskitytään käytännön toimiin, joita toteutetaan työntekijöille aiheutuvien riskien torjumiseksi. Kertomuksessa esitellään 18 työpaikoilla toteutettua käytännön toimea ja kuvataan toimeen osallistuneiden ryhmien panosta, motiiveja ja tavoitteita. Lisäksi siinä tunnustetaan ja arvioidaan toimen tuloksia, sivuvaikutuksia, menestystekijöitä ja ongelmia. Tapaustutkimukset valittiin siten, että niiden avulla voidaan antaa kuva horeca-alan eri riskeistä ja työympäristöjen moninaisuudesta. Mukana on ravintoloiden ja hotellien lisäksi kouluruokaloita, klubeja ja baareja.

Riskien ehkäiseminen edellyttää

- hyvää riskinarviointia riskien selvittämiseksi ja oikeisiin asioihin puuttumiseksi
- työntekijöiden osallistumista kaikkien osatekijöiden huomioimiseksi ja ehkäisytoimenpiteiden toteuttamiseksi
- johdon sitoutumista
- toimivia kumppanuuksia laajamittaisissa alueellisissa, kansallisissa tai alakohtaisissa hankkeissa, joiden onnistuminen edellyttää kaikkien sidosryhmien osallistumista
- asianmukaista koulutusta
- kattavaa lähestymistapaa sekä toimia toteutettavien hankkeiden onnistumismahdollisuuksien parantamiseksi.

Lisätietoja työterveydestä ja -turvallisuudesta horeca-alalla: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

Lisätietoja työterveydestä ja -turvallisuudesta horeca-alalla Suomessa: http://fi.osha.europa.eu/good_practice/alakohtainen/majoitus_ja_ravitsemisala

(!) Parent-Thirion, A. et al., *Neljäs eurooppalainen työolotutkimus*, 2005, Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö (Eurofound) 2007.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

P. (+ 34) 94 479 43 60, f. (+ 34) 94 479 43 83

Sähköposti: information@osha.europa.eu

