



79  
LT

# FACTS

Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra

## Viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų darbuotojų apsauga



Prevent malonių sutikimu

### Įvadas

Viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų (*Horeca*) sektorių sudaro viešbučiai, barai, smulkės, restoranai, samdomi maisto tiekėjai, greito maisto išsineštinai įstaigos, kavinės ir užkeigos. Ši paslaugų sektoriaus dalis, sukurianti daug darbo vietų, yra svarbi visai daugelio ES valstybių ekonomikai. Šiuo metu visoje ES šiame augančiame sektoriuje dirba daugiau kaip 7,8 milijono žmonių.

Šiame biuletenyje pateikiami pagrindiniai parengtos prevencijos viešbučiuose, restoranuose ir viešojo maitinimo įstaigose ataskaitos duomenys. Joje yra apžvelgiami šio sektoriaus darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) klausimai, pateikti geros praktikos pavyzdžiai ir aptarti šiame sektoriuje vykstantys pagrindiniai užimtumo ir ekonominiai pokyčiai.

### Sektoriaus ypatumai

Viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų sektoriuje daugiausia yra mažų įmonių, kuriose dirba 10 ar net mažiau darbuotojų. Darbuotojai jauni: Europos statistikos duomenimis (ES-25, Eurostatas 2005) apie 48 proc. darbuotojų yra jaunesni nei 35 metų; 55 metų ir vyresni darbuotojai sudaro mažiau kaip 10 proc. visos darbo jėgos, nors dėl demografinių pokyčių jų skaičius didėja. Moterys sudaro 54 proc. darbo jėgos, t. y. moterų čia dirba daugiau nei vyrų. Manoma, kad šis sektorius – gana tinkama vieta jauniems ir palyginti mažiau kvalifikuotiems žmonėms pradėti darbo karjerą. Darbuotojų išsilavinimo lygis žemas: 40 proc. darbuotojų kvalifikacija yra palyginti žema – tik vienas iš dešimties turi aukštąjį išsilavinimą. Nepaisant sunkių darbo sąlygų, nelaimingų atsitikimų ir ligų statistika šiame sektoriuje neviršija vidutinio lygio.

### Europos, nacionalinė ir vietinė politika bei praktika

Pastaraisiais metais darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojantys įstatymai tampa vis sudėtingesni. Kadangi 90 proc. visų šio sektoriaus įmonių yra labai mažos, darbdaviams dažnai trūksta laiko ir išteklių įsigilinti į teisinius šiam sektoriui aktualius klausimus ir jais vadovautis. Todėl čia teisyne reikalavimų taikymas įmonių lygmeniu yra didelė problema.

Europos mastu darbuotojams taikoma bendroji Direktyva 89/391/EEB. Joje reikalaujama, kad darbdaviai atliktų rizikos vertinimus ir vykdytų savo bendrą prievolę užtikrinti visų darbuotojų sveikatą bei saugą darbe.

Yra tik keletas specialių politinių sprendimų, skirtų specialiai viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų sektoriui. Tokie politiniai sprendimai, kaip antai rizikos veiksnių analizė ir svarbūs valdymo taškai (RVASVT) bei draudimas rūkyti tam tikrose vietose, paskatino valstybės institucijas ir prevencijos paslaugų teikėjus atidžiau pažvelgti į šį sektorių. Kai kuriais atvejais pradėta taikyti naujas saugos ir sveikatos priemones.

2004 m. Europos maisto, žemės ūkio ir turizmo profesinių sąjungų federacija (EFFAT) ir HOTREC, ES ir EEE viešbučių, restoranų ir kavininių asociacija, pasirašė bendrą dokumentą „Svetingumo paslaugų sektoriaus įmonių socialinės atsakomybės ugdymo iniciatyva“.

### Dokumento temos

- Lygios galimybės ir nediskriminavimas. Įmonėse turi būti sukurta darbuotojų samdymo, darbo užmokesčio, mokymo ir sutarčių nutraukimo politika.
- Darbo sąlygos ir darbo organizavimas. Reikia skatinti taikyti tokias praktines priemones kaip „darbo padalijimas“, lankstus darbo laikas ir kitas priemones, padedančias derinti darbą ir asmeninį gyvenimą. Norėdamos užtikrinti stabilumą ir tęstinumą, įmonės turi stengtis samdyti tuos pačius sezoninius darbuotojus.
- Deramas darbo užmokestis. Nediskriminavimo principu reikia vadovautis sprendžiant dėl visų darbo užmokesčio aspektų. Vertėtų apsvarstyti nefinansines iniciatyvas, kuriomis būtų atsižvelgiama į šeimos reikalus, pavyzdžiui, vaikų priežiūrą dienos metu.
- Profesinis ir tęstinis mokymas bei mokymasis visą gyvenimą. Mokymas turi padėti ugdyti darbuotojų profesionalumą ir įsidarbinimo gebėjimus. Esant ekonominėms ir socialinėms galimybėms, įmonės turi priimti daugiau mokinių ir stažuotojų.
- Sveikata ir sauga. Politika ir programos, kuriose sprendžiamos atitinkamam sektoriui būdingos problemos, turi gimi diskusijose su darbuotojais.
- Pertvarka. Darbuotojai ir jų atstovai turi būti informuojami apie padėtį jų įmonėje; su jais turi būti tariamasi dėl planuojamų pertvarkos veiksmų. Taip būtų galima išvengti arba bent sumažinti neigiamas pasekmes užimtumui ir išlaikyti gerus darbdavio bei darbuotojų santykius.

## Darbo sąlygos

Darbas viešbučiuose ir restoranuose įvairus, tačiau saugai ir sveikatai skirtoje literatūroje daugiausia dėmesio skiriama virtuvės darbuotojų ir šiek tiek mažiau padavėjų darbo rizikai. Apie pagalbinius darbus, kaip antai valymą ir prekių tiekimą, moksliniuose pranešimuose užsimenama retai. Darbuotojai taip pat susiduria su fiziniais bei psichosocialiniais rizikos veiksniais, įskaitant socialinius pavojus ir ilgą darbo valandą.

Užimtumas ir darbo sąlygos šiame sektoriuje nėra įprastos; tai rodo darbo valandos ir darbo sutarčių pobūdis. Apskritai, darbo sąlygos ir darbo valandos šiame sektoriuje privalo būti lankstesnės. 1995–2000 m. darbo sąlygos čia buvo pastebimai pablogėjusios, ypač tokių psichosocialinių rizikos veiksnių atžvilgiu kaip ergonomika, darbo krūvis, darbo valandos ir darbo savarankiškumas.

Rinkoje pradėjus naudoti naujas technologijas ir keičiantis klientų reikalavimams, viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų sektorius taip pat sparčiai keičiasi. Tokius pokyčius skatinantys veiksniai labai įvairūs, pavyzdžiui: socialiniai pokyčiai, kaip antai didesnė šeimos ūkių įvairovė ir tai, kad šiais laikais žmonės atlieka daug įvairių funkcijų; demografiniai pokyčiai, susiję su visuomenės senėjimu, ir ekonominiai pokyčiai, kaip antai įmonių susijungimas, pertvarka ir laisvesnis darbuotojų bei išteklių judėjimas.

Svarbiausi rizikos veiksniai šiame sektoriuje yra šie:

- fiziškai sunkus darbas, kuriam būdinga ilgas stovėjimas ir nekintama kūno padėtis, krovinių nešimas ir kėlimas, monotoniški judesiai, ir visa tai dažnai susiję su kitomis nepalankiomis darbo sąlygomis, tokiomis kaip prastas darbo vietos suprojektavimas;
- didelis triukšmas; apie 29 proc. sektoriaus darbuotojų dirba triukšmingoje aplinkoje, o daugiau kaip 4 proc. mano, kad tai kelia pavojų jų sveikatai (!);
- darbas karštyje arba šaltyje, ypač kai esant aukštai temperatūrai atidaromos durys ir susidaro skersvėjai; taip pat darbas tai šiltoje ir drėgnoje, tai šaltoje patalpoje, pavyzdžiui, sandėlyje;
- įsijojimai ir nudegimai;
- paslydimai ir pargriuvimai ant šlapių ir slidžių grindų, užkliuvimas už įvairių kliuvinių, kritimas iš aukščio;
- pavojingos medžiagos, pavyzdžiui, plačiai naudojami valikliai ir į maistą dedamos biologinės medžiagos.

Svarbiausi psichosocialiniai rizikos veiksniai yra šie:

- ilgos ir neįprastos darbo valandos; sektoriui būdingos ilgos pamainos, nereguliarios ir neįprastos darbo valandos; daug darbo atliekama tokiu metu, kai kiti žmonės yra ne darbe;
- sunku derinti darbą su asmeniniu gyvenimu, ypač dėl nenuspėjamo darbo laiko, darbo dienos trukmės ir negalėjimo pačiam darbuotojui reguliuoti savo darbą;
- didelis darbo krūvis ir neišvengiamas skubėjimas; apie 75 proc. darbuotojų nurodo dirbantys labai greitu tempu; 66 proc. darbą privalo atlikti iki griežtai nustatyto termino;

apie 48 proc. prisipažįsta, kad jiems trūksta laiko darbui atlikti (!);

- mažos galimybės kontroliuoti savo darbą: dažnai reikia atlikti monotonišką darbą, kuriam nereikia jokio kūrybiškumo ir kuris reikalauja mažai iniciatyvos;
- bendravimas su kolegomis ir vyriausioju virėju: palaikymo stoka gali padidinti darbo įtampą; apie 70 proc. darbuotojų mano, kad gali prašyti kolegų paramos ir tik 53 proc. – tiesioginių viršininkų paramos (!);
- nuolatinis bendravimas su klientais: tai gali būti įtampos šaltinis, o blogiausiu atveju iš klientų galima patirti priekabiavimą ir net smurtą;
- pasirengimo ir išsilavinimo stoka; kai kuriems darbams šiame sektoriuje nereikalingas formalus išsilavinimas, užtenka nedidelio pasirengimo ir patirties; tačiau žmonės ne visuomet moka atlikti savo darbą, ir tai gali dar labiau didinti įtampą.

## Konkrečių atvejų tyrimai

Tiriant konkrečius atvejus, daugiausia dėmesio skiriama praktinėms rizikos prevencijos priemonėms. Ataskaitoje aprašoma 18 praktinių veiksmų darbuotojų lygmeniu, apibūdinant dalyvaujančių grupių aktyvumą, motyvus ir rezultatus. Joje taip pat nurodomi ir vertinami tokių priemonių rezultatai, pašalinis poveikis, sėkmės veiksniai ir problemos. Konkretūs atvejai pasirinkti, siekiant parodyti, su kokiais įvairiais rizikos veiksniais susiduriama viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų sektoriuje, ir kokia įvairi būna darbo aplinka. Kalbama ne tik apie restoranus ir viešbučius, bet ir apie mokyklų valgyklas, klubus ir barus.

Kad rizikos prevencija būtų sėkminga:

- reikia gerai įvertinti riziką; labai svarbu iš anksto numatyti pavojus, kad būtų sprendžiamos tos problemos, kurias reikia spręsti;
- būtina, kad dalyvautų darbuotojai, nes taip būtų įvardyti visi svarbūs klausimai ir sėkmingai įgyvendintos prevencijos priemonės, kadangi jas remtų patys darbuotojai;
- būtinas ryžtingas vadovybės palaikymas;
- reikia sėkmingai veikiančių partnerysčių, kurios imtųsi plataus masto iniciatyvų regioniniu, nacionaliniu ir sektoriniu lygmeniu; kad tokie projektai būtų sėkmingi, būtina, kad juose dalyvautų visi suinteresuoti asmenys;
- būtinas tinkamas mokymas;
- reikia įvairiomis priemonėmis įtraukti visus, nes nuo to priklauso bendra bet kurios priemonės sėkmė.

**Daugiau informacijos** apie DSS viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų sektoriuje pateikta tinklalapyje: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

**Daugiau informacijos** apie DSS Lietuvos viešbučių, restoranų ir viešojo maitinimo įstaigų sektoriuje pateikta tinklalapyje: <http://lt.osha.europa.eu>

(<sup>1</sup>) Parent-Thirion, A. et al., *Ketvirtasis Europos darbo sąlygų tyrimas*, 2005 m., Europos gyvenimo ir darbo sąlygų gerinimo fondas (Eurofound) 2007 m.

## Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tel. (+34) 94 479 43 60, faks. (+34) 94 479 43 83

El. p.: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

© Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra. Leidžiama dauginti, nurodžius šaltinį. Printed in Belgium, 2008

