



Skydda arbetstagare i hotell-, restaurang- och cateringsektorn



Med tillstånd av Prevent.

Inledning

Hotell-, restaurang- och cateringsektorn (Horeca) omfattar hotell, barer, pubar, restauranger, cateringfirmor, snabbmatställen, kaféer och bistroer. Den är viktig som skapare av arbetstillfällen i tjänstesektorn och för ekonomin som helhet i många EU-medlemsstater. I Europeiska unionen sysselsätter denna växande sektor för närvarande mer än 7,8 miljoner människor.

I detta faktablad presenteras de viktigaste resultaten från rapporten om förebyggande av risker i hotell-, restaurang- och cateringsektorn. Syftet med rapporten var att ge en översikt över arbetsmiljön, identifiera god praxis och granska de viktigaste av de sysselsättningsmässiga och ekonomiska förändringar som sker i sektorn.

Sektorns särdrag

Hotell-, restaurang- och cateringsektorn består huvudsakligen av små företag med tio eller färre anställda. Arbetskraften är ung: enligt europeisk statistik (EU-25, Eurostat 2005) är omkring 48 % under 35 år, och människor som är 55 år eller äldre utgör mindre än 10 % av arbetskraften, även om antalet är stigande till följd av den demografiska förändringen. Kvinnorna utgör mer än hälften (54 %) av arbetskraften. Sektorn betraktas som en bra inkörspport till arbetsmarknaden för ungdomar och relativt lågutbildade personer. Arbetskraftens utbildningsnivå är låg: 40 % av de anställda är relativt lågutbildade och endast en av tio anställda har högre utbildning. Trots de krävande arbetsförhållandena är sektorns olycksfalls- och sjukdomsfrekvens inte högre än genomsnittet.

Europeisk, nationell och lokal politik och praxis

Under de senaste åren har arbetsmiljölagstiftningen blivit allt mer komplicerad. Eftersom 90 % av företagen i hotell-, restaurang- och cateringsektorn är mycket små, har arbetsgivarna ofta inte tid eller resurser att sätta sig in i och följa de lagstiftningsfrågor som påverkar sektorn. Tillämpning av lagstiftningen på företagsnivå verkar vara ett stort problem i sektorn.

På EU-nivå omfattas arbetstagarna av ramdirektiv 89/391/EEG. Det förpliktar arbetsgivarna att utföra riskbedömningar och

ålägger dem allmän skyldighet att svara för att de anställdas hälsa och säkerhet tryggas i arbetet.

Endast i ett fåtal frågor har särskild politik utformats för hotell-, restaurang- och cateringsektorn. I samband med att politik har utarbetats, t.ex. avseende faroanalys och kritiska styripunkter (HACCP) eller förbudet mot rökning, har statliga institutioner och de som arbetar med att förebygga risker granskat sektorn närmare. I en del fall har det resulterat i att ytterligare säkerhets- och hälsobestämmelser införts.

År 2004 undertecknade EFFAT (den europeiska federationen för fackföreningar inom livsmedels-, jordbruks- och turismsektorn) och Hotrec, branschorganisationen för hotell, restauranger och kaféer i EU och EES, ett gemensamt dokument med titeln *An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector* (Ett initiativ för att förbättra företagets sociala ansvar i hotell- och restaurangsektorn).

Ämnen som behandlas i dokumentet

- Lika möjligheter och icke-diskriminering: Företagen bör utveckla en policy för rekrytering, löner, befordringar, utbildning och avslutande av anställningsförhållanden.
- Arbetsförhållanden och arbetsorganisation: Förfaranden såsom arbetsdelning, flexitid och andra åtgärder som förbättrar balansen mellan arbete och fritid bör uppmuntras. Företagen bör också försöka återanställa säsongsanställda från en säsong till nästa för att upprätthålla stabiliteten och kontinuiteten.
- Rättvis lön: Principen om icke-diskriminering bör gälla löner på alla nivåer. Icke-ekonomiska incitament med en "familjevänlig" verkan bör övervägas, t.ex. barnomsorg.
- Yrkesutbildning och fortbildning samt livslångt lärande: Utbildningen bör främja professionaliseringen och arbetstagarnas anställbarhet. Företagen bör erbjuda fler lärlings- och praktikplatser, om det är ekonomiskt och socialt genomförbart.
- Hälsa och säkerhet: En policy bör utformas i samarbete med de anställda och program som syftar till att ta itu med branschspecifika problem bör utarbetas.
- Omstrukturering: Anställda och deras ombud bör hållas underrättade om företagets situation och bör få information och möjlighet att lägga fram sina synpunkter vid planer på eventuella omstruktureringar. På detta sätt kan man undvika eller åtminstone begränsa negativa verkningar på arbetsplatsen och förhindra problem i förbindelserna mellan arbetsgivare och anställda.

Arbetsförhållanden

Hotell- och restaurangarbete är mångsidigt, men den arbetsmiljöliteratur som finns fokuserar mer på riskerna med att arbeta i kök och mindre på serveringspersonalen. Stödfunktioner såsom städning och anskaffning av varor finns sällan med i vetenskapliga rapporter. Arbetstagarna utsätts också för fysiska och psykosociala risker, inbegripet sociala faror och långa arbetsdagar.

Anställnings- och arbetsförhållandena i sektorn är atypiska, vilket speglas i både arbetstider och typerna av anställningsavtal. I sektorn efterfrågas i allmänhet stor flexibilitet när det gäller arbetsförhållanden och arbetstider. Arbetsförhållandena försämrades märkbart mellan 1995 och 2000, särskilt vad gäller psykosociala risker såsom ergonomiska förhållanden, kraven i arbetet, arbetstider och självbestämmande på arbetet.

Hotell-, restaurang- och cateringsektorn förändras snabbt allteftersom ny teknik kommer ut på marknaden och kraven från kunderna ändras. Det finns många olika faktorer bakom denna förändring, inbegripet sociologiska förändringar såsom förändringen av hushållen och den moderna människans många olika roller, demografiska förändringar när samhället åldras samt ekonomiska förändringar såsom sammanslagningar, omstruktureringar och ökad rörlighet för arbetstagare och resurser.

De största riskerna med att arbeta i sektorn är följande:

- Fysiskt krävande arbete som innebär långvarigt stående och statiska ställningar, lyftande och bärande samt repetitiva rörelser, ofta i kombination med andra ogynnsamma arbetsförhållanden såsom dålig utformning av arbetsplatsen.
- Exponering för höga bullernivåer. Omkring 29 % av arbetstagarna i sektorn exponeras för buller och mer än 4 % anser att detta innebär en risk för deras hälsa (!).
- Varma eller kalla arbetsmiljöer, särskilt kombinationen av höga temperaturer och drag eller öppna dörrar, samt alternering mellan arbete i varma, fuktiga miljöer och kalla miljöer såsom lagerutrymmen.
- Skärsår och brännskador.
- Att halka, snubbla eller falla på våta och hala golv eller över hinder samt fall från hög höjd.
- Farliga ämnen, t.ex. den utbredda användningen av rengöringsmedel samt användningen av biologiska ämnen i livsmedel.

De viktigaste psykosociala riskfaktorerna är följande:

- Långa och obekväma arbetstider. Sektorn kännetecknas av långa arbetspass samt oregelbundna och obekväma arbetstider. En stor del av arbetet utförs när andra människor inte arbetar.
- Svårigheter att upprätthålla balansen mellan arbete och fritid, särskilt på grund av de oförutsägbara arbetstiderna, de långa arbetsdagarna och bristen på kontroll över arbetet.

- Stor arbetsbörda och tidspress. Omkring 75 % uppger att arbetstempot är högt, 66 % måste arbeta inom mycket snäva tidsramar och omkring 48 % säger att de inte har tillräckligt med tid för att göra arbetet (!).
- Liten kontroll över arbetet: Det är vanligt med monotont arbete som saknar kreativitet och kräver få initiativ.
- Kontakt med kolleger och chefer: Brist på stöd kan förvärra stressen i arbetet. Av arbetstagarna känner omkring 70 % att de kan be om stöd från kollegerna, men endast 53 % från arbetsledarna (!).
- Ständig kontakt med kunder, vilket kan ge upphov till stress eller i värsta fall leda till trakasserier eller till och med våld.
- Brist på utbildning: För en del av jobben krävs ingen formell utbildning och endast en kortare yrkesträning eller erfarenhet. Människor får inte alltid tillräcklig utbildning för att göra sitt arbete, vilket kan försäkra ytterligare stress.

Fallstudier

Fallstudierna är inriktade på praktiskt förebyggande av risker för arbetstagare i sektorn. I rapporten beskrivs 18 praktiska åtgärder på arbetsplatsnivå samt de deltagande gruppernas medverkan, motiv och mål. Vidare identifieras och utvärderas resultat, sidoeffekter, framgångsfaktorer och problem. Fallstudierna har valts ut för att visa de olika riskerna i hotell-, restaurang- och cateringsektorn och spegla de varierande arbetsmiljöerna. De omfattar inte bara restauranger och hotell, utan också skolmatsalar, klubbar och barer.

För att framgångsrikt förebygga riskerna behövs följande:

- Bra riskbedömning. Det är viktigt att identifiera farorna i förväg så att rätt problem åtgärdas.
- Involvering av arbetstagarna för att säkerställa att alla problem identifieras och skapa det stöd som behövs för ett framgångsrikt genomförande av de förebyggande åtgärderna.
- Engagemang från ledningen.
- Framgångsrika partnerskap för att starta storskaliga initiativ på regional, nationell eller sektoriell nivå. För att garantera att den här typen av projekt ska lyckas måste samtliga aktörer vara involverade.
- Rätt utbildning.
- En strategi som inkluderar alla parter och där man genomför olika typer av åtgärder, vilket kan resultera i att varje enskild åtgärd blir mer framgångsrik.

Mer information om arbetsmiljön i hotell-, restaurang- och cateringsektorn finns på <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

Mer information om arbetsmiljön i hotell-, restaurang- och cateringsektorn i Sverige och Finland finns på <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

(!) Parent-Thirion, A. m.fl., *Fjärde europeiska undersökningen om arbetsvillkor*, 2005, Europeiska fonden för förbättring av levnads- och arbetsvillkor (Dublinfonden) 2007.

Europeiska arbetsmiljöbyrån

Gran Vía, 33, E-48009 Bilbao

Tfn (+ 34) 94 479 43 60, fax (+ 34) 94 479 43 83

E-post: information@osha.europa.eu

