

Hotel og camping



- Risiko for ulykker ■
- Ergonomisk arbejdsmiljø ■
- Psykisk arbejdsmiljø ■
- Indeklima ■
- Hudbelastninger ■

**Vejviser til
et bedre arbejdsmiljø
i din virksomhed**



Velkommen til arbejdsmiljøvejviseren

Arbejdsmiljøvejviseren omhandler følgende funktioner i hotel- og campingbranchen:

- Arbejde i køkkener
- Servering
- Arbejde som stuepige
- Arbejde i reception.

Vejviseren er især rettet til de ledere og medarbejdere, der arbejder med arbejdsmiljø eller har ansvar for det. Men den kan bruges af alle, der interesserer sig for arbejdsmiljø.

Et redskab til et bedre arbejdsmiljø

Vi håber, at arbejdsmiljøvejviseren kan blive et godt redskab til et bedre arbejdsmiljø og til at arbejde med jeres arbejdspladsvurdering (APV). Alle virksomheder med ansatte har pligt til at lave en arbejdspladsvurdering. I kan bruge vejviseren til at få et overblik over de typiske problemer i jeres branche – og til at få forslag til, hvordan I løser de typiske problemer. Det er også de problemer, som Arbejdstilsynet fokuserer på, når vi kommer på besøg hos jer.

Hvad er et godt arbejdsmiljø?

Et naturligt emne for en arbejdspladsvurdering er at se på, hvad et godt arbejdsmiljø er på jeres arbejdsplads. Det kan fx dreje sig om ikke at få hudseksem eller at blive langvarigt stresset af arbejdet. Afhængigt af fag og branche kan det gode arbejdsmiljø dog være forskelligt fra sted til sted.

Det betyder også, at der på nogle virksomheder kan være andre vigtige arbejdsmiljøproblemer end dem, der er nævnt her. De problemer skal I naturligvis også arbejde med – både i det daglige arbejde og når I laver APV. Samtidig skal I være opmærksomme på, at ét arbejdsmiljøproblem kan påvirke et andet arbejdsmiljøproblem. Et dårligt psykisk arbejdsmiljø eller tidspres kan fx øge risikoen for at få muskel- og skeletbesvær.

Kom godt i gang med arbejdsmiljøvejviseren

I vejviseren kan I læse om de generelle arbejdsmiljøproblemer, der kan være i jeres branche. Samtidig giver vi gode råd om, hvordan I kan løse problemerne. Vi fortæller jer også, hvor I kan finde mere viden og inspiration. Så er det nemt at komme i gang med at se på arbejdsmiljøet.



Husk asbestregistreringen

Der er asbest i mange bygninger, fx i lofts- og vægbeklædninger. Det er arbejdsgiverens pligt at registrere, hvis der er beskadiget asbestholdigt materiale i en bygning, som virksomheden bruger erhvervsmæssigt. Asbesten skal fjernes, indkapsles eller forsegles. Det er derudover arbejdsgiverens pligt at give egne eller udefra kommende håndværkere en oversigt over, hvor de asbestholdige materialer er. Det skal ske, før en reparation eller en ændring af bygningen bliver sat i gang.

Andre relevante arbejdsmiljøvejvisere

Arbejdstilsynet har udarbejdet en serie af arbejdsmiljøvejvisere. For enkelte arbejdsområder kan I derfor have behov for at se i andre arbejdsmiljøvejvisere:

- Kontorarbejde – se nr. 17 om kontor
- Rengøring – se nr. 27 om rengøring
- Håndtering og opskæring af store stykker kød – se nr. 19 om slagterier
- Køkkenarbejde og servering af drikkevarer – se nr. 28 om restauranter og barer.

Her kan I få mere at vide

Vi har samlet de vigtigste regler og informationsmaterialer for branchen på adressen www.at.dk/hotel. I kan få flere generelle oplysninger om arbejdsmiljø og se alle arbejdsmiljøvejviserne på www.at.dk.



Arbejdspladsvurdering

En arbejdspladsvurdering (APV) giver jer mulighed for at arbejde systematisk og effektivt med arbejdsmiljøet i virksomheden. APV'en skal bruges som redskab til at få styr på arbejdsmiljøet.

APV-arbejdet starter med, at I skaffer jer et overblik over, hvordan arbejdsmiljøet er i alle dele af virksomheden. Hvis det viser sig, at I har problemer med arbejdsmiljøet, skal I derefter finde ud af, hvordan I løser problemerne. I skal også finde ud af, hvem der har ansvaret for, at de bliver løst, og hvornår I skal følge op på, om problemerne er blevet løst.

I bestemmer selv, hvordan I vil gribe APV-arbejdet an. Det vil sige, at I kan vælge den metode, som passer bedst til jeres virksomhed. Det er dog et krav, at APV'en er skriftlig – på papir eller i elektronisk form. Det er nemlig vigtigt, at APV'en er tilgængelig og synlig for både medarbejdere og ledelse.

Det er også et krav, at arbejdsmiljøorganisationen deltager i hele APV-procesen. Det gælder både planlægning, gennemførelse, opfølgning og revision af APV'en. Arbejdsmiljøorganisationen skal dokumentere sin deltagelse ved at underskrive APV'en. I små virksomheder, hvor der ikke er krav om en arbejdsmiljøorganisation, skal medarbejderne deltage i APV-arbejdet på samme måde.

Uanset hvilken metode I vælger for jeres APV-proces, skal APV'en indeholde disse fem faser:

Identifikation og kortlægning

Start med at identificere og kortlægge arbejdsmiljøforholdene i alle dele af virksomheden. Det kan I fx gøre ved at holde samtaler med medarbejderne eller ved at bruge spørgeskemaer eller tjeklister. Hensigten er, at I får et overblik over, hvilke problemer I eventuelt har, og hvor store de er.

Beskrivelse og vurdering

I skal herefter beskrive og vurdere de arbejdsmiljøproblemer, I eventuelt har konstateret. I skal bl.a. beskrive, hvor store og alvorlige problemerne er. I skal også beskrive de mest hensigtsmæssige løsninger på dem.

Når I beskriver løsningerne, skal I være opmærksomme på,

- om løsningerne bliver rettet mod kilden til problemet
- om problemet helt kan forhindres
- om det, der er farligt, kan udskiftes med noget, der er ufarligt eller mindre farligt
- om medarbejderne bliver uddannet og instrueret, som de skal.

Inddragelse af sygefravær

I skal også se på virksomhedens sygefravær og vurdere, om der er forhold i arbejdsmiljøet, der har betydning for sygefraværet. Det er altså ikke selve sygefraværet, I skal tage stilling til, men arbejdsmiljøets indvirkning på sygefraværet.

Det er ikke afgørende, hvornår I inddrager sygefraværet i processen. Hvis I finder arbejdsmiljøproblemer, der kan medvirke til sygefraværet, skal I tage dem med, når I prioriterer og udarbejder handlingsplan. I kan læse mere om at nedbringe sygefraværet på side 8.

Prioritering og handlingsplan

Herefter skal I udarbejde en handlingsplan for de problemer med arbejdsmiljøet, som I ikke kan løse med det samme. Handlingsplanen bliver på den måde en plan for, hvad I skal gøre, og hvornår I skal gøre det.

Det skal stå i planen, i hvilken rækkefølge I vil prioritere at løse problemerne, og hvem der har ansvaret for, at det sker.

Det er vigtigt, at I gennemarbejder handlingsplanen omhyggeligt. På den måde kan I sikre jer, at jeres mål og tidsplaner bliver så realistiske som muligt.

Opfølgning på handlingsplan

Til sidst skal I udarbejde retningslinjer for, hvordan I vil følge op på handlingsplanen. Det betyder bl.a., at I skal fastlægge, hvornår og hvordan I skal afgøre, om ændringerne har virket. I skal også beslutte, hvor ofte der er behov for at ændre eller justere APV'en.





Revision af APV'en

I skal revidere jeres APV, når der sker ændringer i arbejdet eller i den måde, I arbejder på, hvis det har betydning for arbejdsmiljøet. Det kan også være nødvendigt at justere APV'en, hvis I får ny viden eller nye erfaringer. Sker der fx en arbejdsulykke, og det viser sig, at der var forhold i arbejdsmiljøet, der havde betydning for ulykken, kan det være nødvendigt at justere APV'en.

APV'en skal under alle omstændigheder revideres mindst hvert tredje år. Det gælder også, hvis I har justeret APV'en i den mellemliggende periode. De områder i APV'en, som er blevet justeret, skal dog først revideres igen efter tre år – medmindre der igen sker ændringer, der har betydning for arbejdsmiljøet.

Rådgivning og gode ideer

Hvis I ikke selv har den fornødne indsigt til at udarbejde APV'en, skal I indhente hjælp fra eksterne rådgivere. Det kan fx være hjælp til at vælge kortlægningsmetode og løsningsforslag eller til at indlede processen. Der er en oversigt over autoriserede arbejdsmiljørådgivere på Arbejdstilsynets hjemmeside på adressen www.at.dk/hotel, men I kan også vælge at bruge andre eksterne rådgivere.

Mere viden om arbejdspladsvurdering

I kan læse mere om kravene til udarbejdelse og revision af arbejdsvurdering på adressen www.at.dk/hotel. Her kan I også finde de APV-materialer, som BAR Service har udarbejdet, og Arbejdstilsynets APV-tjeklister til mindre virksomheder. APV-tjeklisterne tager udgangspunkt i de arbejdsmiljøforhold, der er typiske for branchen, og indeholder en række spørgsmål om arbejdsmiljøforhold, som I kan bruge til at komme i gang med jeres APV-proces.

Eksempler på arbejde med APV

Hotel og konferencecenteret Egely ligger i en større sjællandsk provinsby. De har 15 fastansatte samt en række tjenere og køkkenmedarbejdere på timeløn, som hjælper til ved spidsbelastninger og om sommeren, hvor der er særligt mange gæster.

I forbindelse med et ejerskifte sidste år kom der fokus på lovgivningsområdet, ikke mindst på fødevarer og arbejdsmiljø. Det medførte bl.a., at de nye ejere gik i gang med at lave en APV. Nu, efter ca. to år, har arbejdsmiljøgruppen besluttet at forny APV'en og særligt fokusere på ergonomi, ulykkesfare og psykisk arbejdsmiljø. Også den nye rygepolitik har krævet tilvænnning blandt medarbejderne. Egelys mål er at opnå et arbejdsmiljøcertifikat inden for de næste to år.

Campingpladsen Frydenlund i Vestjylland holder sæsonåbent fra den 1. april til den 1. oktober. Pladsen drives af en familie, som udgør den primære arbejdskraft. Derudover ansættes ca. 15 personer når sæsonen starter. Arbejdet på campingpladsen består såvel i booking og modtagelse af gæster som i rengøring og gartneropgaver i det grønne område.

Ejeren og hendes mand har på tidligere arbejdspladser stiftet bekendtskab med arbejdsmiljøkrav og besluttet at sikre alle de formelle forhold. Derfor udarbejder de årligt en APV sammen med de medarbejdere, som de ansætter i begyndelsen af sæsonen. I APV'en er der særligt fokus på de farlige maskiner, som de bl.a. bruger i de grønne områder og på den kemi, der anvendes til rengøring. Sidste år indbød ejeren desuden en rådgiver til at undervise medarbejderne i, hvordan de skal håndtere vanskelige kunder, så konflikter og mulige overgreb kan forhindres.



Sygefravær

Et sikkert og sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø forebygger sygefravær blandt medarbejderne. Derfor er I allerede godt i gang med at forebygge sygefravær, når I gennemgår de forskellige arbejdsmiljøproblemer, der er beskrevet i denne vejviser. Som virksomhed er I forpligtet til at inddrage sygefravær, når I laver jeres APV. Det skal I gøre for at kunne vurdere, om der er forhold i jeres arbejdsmiljø, der kan have betydning for virksomhedens sygefravær. Dette afsnit beskriver nogle ekstra redskaber, som I kan bruge og blive inspireret af, hvis I ønsker at udvide APV-arbejdet og arbejde videre med at nedbringe og forebygge sygefravær på jeres virksomhed.

Sygefravær på jeres arbejdsplads

Nogle emner kan være svære at tale om, det gælder bl.a. sygefravær. Derfor er det generelt vigtigt, at I får skabt en åben og tillidsfuld kultur på jeres virksomhed. Når I skal finde ud af, om I har problemer med sygefravær på jeres arbejdsplads, findes der forskellige redskaber, I kan bruge, fx:

Sygefraværstatistik

I kan bruge en statistik over sygefraværet på jeres virksomhed til at danne jer et overblik. Statistikken kan give et billede af, hvordan sygefraværet fordeler sig, om det stiger/falder, eller om der er afdelinger eller jobfunktioner med særlig højt eller lavt sygefravær. Statistikken kan dog ikke bruges til at forklare, hvorfor sygefraværet ser ud, som det gør. Her bliver I nødt til at se på de enkelte afdelinger/jobfunktioner og deres konkrete arbejdsmiljøforhold. På den måde kan I finde frem til, hvordan I bedst kan forebygge de forhold, der fører til sygefravær.

Sygefraværs- og fastholdelsespolitik

Officielle sygefraværs- og fastholdelsespolitikker kan være med til at skabe en åben og tillidsfuld kultur. De er nemlig med til at sikre, at både ledelse og medarbejdere ved, hvordan virksomheden forholder sig til fx helbredsproblemer, sygemelding og langvarigt sygefravær, og hvordan de skal agere. Når I udarbejder sygefraværs- og fastholdelsespolitikker, kan drøftelserne være med til at vise, om I har problemer med sygefravær. Sygefraværs- og fastholdelsespolitikker er desuden vigtige, når I vil arbejde videre med at nedbringe sygefraværet.

Sådan arbejder I videre med at nedbringe sygefraværet

Erfaringer viser, at der er størst succes med indsatser mod sygefravær, hvis I inddrager både arbejdsmiljømæssige, sundhedsmæssige, psykologiske og sociale aspekter. Ofte er det en fordel at kombinere generelle arbejdsmiljøindsatser med individuelle løsninger, fx tilpasning af arbejdet.

Fastholdelse på eller tilbagevenden til arbejdspladsen

Hvis en medarbejder har eller er begyndt at få helbredsproblemer, er det vigtigt at tage stilling til, hvad der skal til for at fastholde ham/hende. Nogle gange er det nemlig bedst for en medarbejder med helbredsproblemer at bevare en tilknytning til arbejdspladsen og undgå langvarig sygemelding. I kan hjælpe en medarbejder med helbredsproblemer eller begyndende helbredsproblemer på forskellige måder. De fleste tiltag kan også gøre det lettere for en medarbejder med længerevarende sygefravær at komme hurtigere tilbage. Tiltagene er med til at sikre, at medarbejderen kan komme tilbage til arbejdet på det rigtige tidspunkt og på den rigtige måde. Eksempler på tiltag er at tale med medarbejderen

om, hvordan arbejdet kan tilpasses, eller holde fælles møder med den sygemeldte, kommunen og evt. en læge om, hvilke forskellige muligheder der er, fx for at komme tilbage til arbejdet på særlige vilkår. Det er en god idé, hvis I kan etablere kontakt mellem de personer og instanser, som har indsigt i den sygemeldte medarbejders situation.

Det er vigtigt, at både ledere og kolleger accepterer og har forståelse for de medarbejdere, der kommer tilbage på særlige vilkår. Særlige vilkår kan være at genoptage arbejdet delvist, med reduceret arbejdskraft eller starte med andre arbejdsopgaver.

Tilpasninger af arbejdet

Tilpasning af arbejdet drejer sig om, at ledelse og medarbejder, evt. med hjælp fra en arbejdsmiljørådgiver, finder ud af at tilpasse arbejdet, så det passer til, hvad medarbejderen kan. Det kan nemlig gøre det muligt at gå på arbejde på trods af helbredsproblemer. En læge kan evt. hjælpe med at vurdere, om medarbejderen kan tåle et bestemt arbejde. Eksempler på tilpasning af arbejdet:

- Ansatte med ondt i fx hofter, knæ eller ryg vil ofte kunne udføre lettere arbejde fra en siddeplads, der tilpasses til deres behov, fx mulighed for at kunne veksle mellem at stå og sidde. Det kan være nødvendigt at inddrage en rådgiver for at finde frem til, hvordan arbejdspladsen bedst kan tilpasses den ansattes behov.
- Tilrettelæggelse af arbejdsdagen så der er færre krav. Fx mulighed for at arbejde langsommere, få en anden fordeling af opgaver, gå tidligere hjem eller kunne tage flere pauser fx med mulighed for at have benene oppe eller strække ryggen.

Trivsel og sundhedsfremme forebygger sygefravær

Hvis medarbejderne trives og har det godt fysisk og psykisk, er det med til at forebygge sygefravær. Trivsel på arbejdet handler fx om tilfredshed, udvikling og glæde ved at gå på arbejde. Sygefravær kan derfor også forebygges, hvis der er en god dialog på arbejdspladsen, fokus på balance mellem privatliv og arbejdsliv, indflydelse samt plads til sociale relationer. Sygefravær kan også forebygges gennem en sund livsstil, hvor man prøver at undgå fx rygning, overvægt eller manglende fysisk aktivitet. Fysisk aktivitet er sundt både for krop og psyke og kan derfor være med til at styrke medarbejdernes generelle helbredstilstand. En sund livsstil kan også gøre det muligt at komme hurtigere tilbage til arbejdspladsen. I kan hjælpe jeres medarbejdere ved at skabe rammer, der gør det lettere at træffe sunde valg. Det kan fx være at supplere jeres lovpligtige rygepolitik med rygestopkurser, muligheder for at dyrke motion, pausegymnastik og sund mad i kantinen. Det er vigtigt, at aktiviteterne tilrettelægges som frivillige tilbud.

Uddannelse af ledelsen

For at alt dette kan fungere, er det vigtigt, at jeres ledere er klædt på til at varetage de forskellige opgaver. Det gælder både generelt i forhold til at fremme trivsel og specifikt i forhold til dialog med sygemeldte eller tilbagevendte medarbejdere.

Mere viden om sygefravær

Her kan du læse mere om sygefravær: Arbejdstilsynet www.at.dk, Center for Aktiv Beskæftigelsesindsats www.cabiweb.dk/temaer og Videncenter for Arbejdsmiljø www.arbejdsmiljoviden.dk/Aktuelt/Temaer.aspx.



Risiko for ulykker

Ulykker kan have alvorlige konsekvenser og medføre længere sygefravær. Risikoen for en ulykke afhænger af de enkelte situationer og er ikke nødvendigvis til stede hele tiden. I kan gøre meget for at undgå ulykker ved at have god orden, gode procedurer, gode tekniske løsninger, god adfærd og god ledelse.

Find jeres problemer

Når I skal finde ud af, om I har risiko for ulykker, skal I vurdere følgende:

Fald og snublen

Ulykker med fald og snublen kan fx ske, hvis gulvet er glat, eller hvis I falder på vej ned ad trappen. Risikoen øges, hvis I bærer fx en bakke eller sengetøj, så I ikke kan se, hvor I går. Pas også på, når I færdes på udendørsarealerne i vinterhalvåret.

Manuel håndtering

Risiko for ulykker ved manuel håndtering kan fx opstå, hvis I ikke ved, hvor varer skal placeres ved levering – eller hvis I ikke bruger hjælpemidler til håndteringen. Risiko for ulykker er også til stede, når I fx håndterer varme gryder i køkkenet eller bærer på varmt service.

Håndværktøj og maskiner

Risiko for ulykker med håndværktøj, fx knive, og maskiner som fx røremaskiner og pålægsmaskiner, kan fx opstå ved forkert eller forhastet brug af værktøjet. Skæring af frossent kød giver anledning til mange ulykker. Vær også opmærksom ved rengøring af knive og skarpe dele af maskinerne.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

Ulykker forebygger I ofte bedst ved at kombinere flere forskellige løsninger. Et godt udgangspunkt for at undgå ulykker er et godt sikkerhedsarbejde og god sikkerhedskultur. Det indebærer et systematisk arbejde med virksomhedens sikkerhed og betyder fx, at I har en strategi med klare mål for sikkerhedsniveauet, samt at I ledelsesmæssigt sikrer, at alle medarbejdere kender strategien og målene – og arbejder efter at opfylde dem i det daglige arbejde.

Inden for hotel og camping kan især følgende forhold medvirke til at skabe et sikkert arbejdsmiljø:

God orden på arbejdspladsen

Lav faste rutiner for oprydning og rengøring af alle områder. Der må fx aldrig ligge genstande eller stå materialer på steder, hvor I færdes. I skal også sørge for, at der altid bliver tørret op, når der er spildt på gulvet.

Planlæg arbejdet

Organiser arbejdet, så de farlige situationer slet ikke opstår. En risikovurdering af arbejdsopgaven gør det tydeligt, hvilke tiltag der er nødvendige – fx klare retningslinjer for varelevering, eller at alle kender arbejdsgangen på hotellet. Sørg for, at fx gulvet er vedligeholdt og stadig er skridtsikkert, og vurder fx, om I skal bruge skridsikre sko.



Grundig oplæring

Motiver medarbejderne til en sikker adfærd på arbejdspladsen. Gør sikkerhed til et positivt element, der er en vigtig del af en professionel hverdag, og giv medarbejderne en grundig oplæring i det arbejde, de skal udføre. Sørg for, at alle bruger de tekniske hjælpemidler korrekt.

Undersøg ulykker

I kan lære meget af de ulykker, der allerede er sket. Derfor er det vigtigt, at I får en fast rutine for at undersøge ulykker – og situationer, der kunne have ført til en ulykke. Det kan I bruge til at lave forholdsregler, så ulykkerne ikke sker eller gentager sig.

I skal tale om, hvor der i det daglige er risici for ulykker, og lave rammer for, at arbejdet kan udføres på en sikker og forsvarlig måde. På den måde gør I sikkerhed til den professionelle måde at arbejde på. I kan fx bruge tjekskemaer til at lære af nærved-ulykker.

Mere viden om risiko for ulykker

Vi har samlet de vigtigste At-vejledninger mv. om bl.a. forebyggelse af arbejdsulykker samt forskelligt materiale om forebyggelse af ulykker og opbygning af en god sikkerhedspraksis. I kan finde materialerne på adressen www.at.dk/hotel.



Ergonomisk arbejdsmiljø

Et godt ergonomisk arbejdsmiljø medvirker til, at I ikke får ondt i arme, nakke, skuldre, ryg og ben.

Hvis I løfter, trækker eller skubber tunge ting eller arbejder i dårlige arbejdsstillinger, kan I risikere på længere sigt at få nedslidningsskader som fx slidgigt. Desuden kan der være risiko for akut overbelastning, fx i form af diskusprolaps. Hvis I arbejder med ensartede bevægelser i dårlige arbejdsstillinger gennem længere tid, har I også risiko for nedslidningsskader. Arbejde i kulde og træk kan ligeledes øge risikoen for skader.

Find jeres problemer

Når I skal finde ud af, om jeres ergonomiske arbejdsmiljø er i orden, skal I særligt være opmærksomme på følgende:

Tunge løft

I kan have tunge løft, når I fx skal flytte tunge gryder, sengelinned eller melsække. Løftene bliver mere belastende, hvis I udfører dem med strakte arme, hvis I løfter over skulderhøjde eller under knæhøjde, hvis ryggen er bøjet eller vredet under selve løftet, eller hvis det, der løftes, er uhåndterligt, fx glat eller stort.

Risikoen for skader øges, hvis I bærer store, tunge eller ustabile ting på trapper eller ujævnt underlag, fx ved løft af fade eller ølfustager, eller hvis der ikke er plads nok, fx ved opvasken.

Belastende arbejdsstillinger og -bevægelser

Forskellige dele af kroppen belastes ved forskellige arbejdsopgaver. Risikoen for smerter stiger, jo længere og jo hårdere I arbejder i de dårlige arbejdsstillinger.

Nakke og skuldre kan blive belastet, hvis I arbejder med armene løftede eller langt fra kroppen. Det kan fx være tilfældet ved opredning af senge. Ryggen belastes, hvis I arbejder med bøjet eller drejet ryg i en stor del af arbejdstiden, fx ved rengøring af hotelværelser eller madlavning i køkkenet.

Fysisk anstrengende arbejde

Har I fysisk anstrengende arbejde, stiger pulsen, og I trækker vejret hurtigere. Det er godt, hvis det er i kort tid, men hvis det er en stor del af jeres daglige arbejde, risikerer I nedslidning på længere sigt. Fysisk anstrengende arbejde ses fx ved tilberedning i køkkenet.

Ensidigt, belastende arbejde

Arbejder I størstedelen af arbejdsdagen i stående stilling og med ensartede bevægelser, fx ved støvsugning eller sengeredning, har I ensidigt, belastende arbejde.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

I kan få et godt ergonomisk arbejdsmiljø ved at sørge for

- at bruge egnede tekniske hjælpemidler som fx elevatorer, rullevoogne, slisker og sækkevoogne, når I har tungt arbejde



- at planlægge og tilrettelægge arbejdet, så det er muligt at bruge hjælpemidlerne
- at sikre gode pladsforhold, stabilt, plant underlag og god belysning
- at ensidigt, belastende arbejde er tilrettelagt med passende variation eller pauser i løbet af arbejdsdagen
- at arbejdspladsen er tilpasset den enkelte medarbejder
- at alle er instrueret og oplært i at bruge de rigtige hjælpemidler og arbejdsmetoder.

Tunge Løft

I skal bruge egnede tekniske hjælpemidler, hvis I skal løfte og bære tunge ting, fx rulleborde eller trappe- og sækkevogne, og sikre jer, at medarbejderne får den fornødne instruktion i at bruge dem. Sørg for, at færdselsvejene er ryddet, plane og fri for ujævnheder som fx huller i gulvet. Planlæg og tilrettelæg arbejdet, så I undgår at flytte rundt på tingene.

Belastende arbejdsstillinger og -bevægelser

I kan undgå belastende arbejdsstillinger, hvis I sørger for, at arbejdspladsen er tilpasset den enkelte medarbejder. Der skal være gode pladsforhold, og I skal bruge hensigtsmæssigt udstyr. Mennesker er meget forskellige i størrelse, og derfor er det nødvendigt, at arbejdspladsen ved fx skranken i receptionen hurtigt kan tilpasses den enkelte, hvis der er flere brugere. Ting, der bruges ofte eller er tunge eller varme, skal placeres i god arbejds højde. Undersøg, hvad I har brug for, og skriv en liste med krav, inden I køber nyt udstyr og inventar.

Fysisk anstrengende arbejde

Planlæg arbejdet, så I veksler mellem fysisk anstrengende arbejde og lettere opgaver, eller sørg for, at der indlægges pauser. Arbejder I længe med flytning af emner, kan tekniske hjælpemidler og nye arbejdsmetoder også løse problemet.

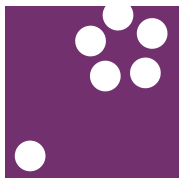
Ensidigt, belastende arbejde

I kan undgå ensidigt, belastende arbejde ved fx at tilrettelægge arbejdet med passende variation i opgaverne eller med pauser. Det er vigtigt, at det tekniske udstyr er tilgængeligt og er i orden, så I kan arbejde i hensigtsmæssige arbejdsstillinger og -bevægelser uden at skulle bruge for mange kræfter. Det psykiske arbejdsmiljø og tidspres har også indflydelse på, hvor fysisk belastende arbejdet er.

Mere viden om ergonomisk arbejdsmiljø

Vi har samlet de vigtigste At-vejledninger om bl.a. løft, træk og skub, ensidigt, belastende og ensidigt, gentaget arbejde samt arbejdsstillinger og -bevægelser på adressen www.at.dk/hotel. Her kan I også finde At-vejledningen om arbejdsrelateret muskel- og skeletbesvær, der kan være en hjælp til at finde frem til de arbejdsprocesser, der kan indebære risiko for muskel- og skeletbesvær.

Her kan I også finde de materialer, som BAR Service har udarbejdet.



Psykisk arbejdsmiljø

Et dårligt psykisk arbejdsmiljø kan bl.a. give stress og udbrændthed. Fysiske symptomer kan være hjertebanken, muskelspændinger og hovedpine. Psykiske symptomer kan være hukommelses- og koncentrationsproblemer, nervøsitet, tristhed og træthed. Søvnproblemer og misbrug kan også være tegn på stress.

Et dårligt psykisk arbejdsmiljø resulterer ofte i lav produktivitet, konflikter, hyppig udskiftning blandt personalet og højt sygefravær.

På længere sigt kan et dårligt psykisk arbejdsmiljø bl.a. føre til depression og hjerte-karsygdomme.

Find jeres problemer

Når I vurderer det psykiske arbejdsmiljø, skal I være opmærksomme på, at I skal se på helheden. Stor arbejdsmængde er fx især en belastning, hvis medarbejderne har ringe indflydelse og mangler støtte i arbejdet. Når I skal finde ud af, om I har problemer i det psykiske arbejdsmiljø, skal I særligt være opmærksomme på følgende punkter:

Stor arbejdsmængde, tidspres og modstridende krav

Problemer med stor arbejdsmængde og tidspres viser sig fx ved, at det er svært at få tid til at holde pauser, at I ofte arbejder i højt tempo, at I har meget overarbejde, og at det er vanskeligt at udføre opgaverne i den ønskede kvalitet. Belastningen øges ofte ved, at I arbejder under tidspres, samtidig med at I skal holde et højt serviceniveau og være smilende og afslappede over for kunderne.

Ring indflydelse på eget arbejde

Problemer med ringe indflydelse på eget arbejde kan opstå, hvis medarbejderne fx sjældent kan påvirke mængden af arbejde, pauser, arbejdsmetoder og arbejdets kvalitet. Det kan også være ringe indflydelse på rækkefølgen af de enkelte arbejdsopgaver, på arbejdstempoet og på muligheden for at veksle mellem forskellige typer af opgaver.

Manglende støtte

Manglende støtte er især et problem, hvis medarbejderne sjældent får hjælp til at prioritere og fordele arbejdsopgaverne. Det kan også handle om, at I ikke taler med ledelsen om, hvilke forventninger ledelsen har til jeres arbejde, og hvor godt I udfører arbejdet. God støtte fra kolleger og ledelse er især vigtig, når I har svære og krævende opgaver.

Konflikter, mobning og seksuel chikane

I skal være opmærksomme på, om der er konflikter, der opleves som personlige angreb, og om der er medarbejdere, som regelmæssigt og over længere tid udsættes for krænkende handlinger. Vær her specielt opmærksomme på, om små drillerier, der er ment i sjov, også bliver opfattet således. Hav også fokus på, om der forekommer krænkende handlinger af seksuel karakter.

Vold og trusler om vold fra kunder

Kontakt med vanskelige, utilfredse og berusede kunder kan resultere i vold og trusler. Det kan være fysisk vold, trusler mod medarbejdernes sikkerhed eller



verbale krænkelser, fx i form af diskriminerende udsagn. Der kan også være tale om vold og trusler i forbindelse med røverier. Belastningen forværres ofte, hvis I arbejder alene, fx ved arbejde på campingpladser eller vandrehjem.

Skiftende arbejdstider og lange arbejdstider

Skiftende eller lange arbejdstider uden for dagtimerne er en fysisk og psykisk belastning. Det er især et problem, hvis skiftene er planlagt, så aftenvagter kommer efter nattevagter, og dagvagter efter aftenvagter, og der er mange nattevagter i træk. Det er også problematisk, hvis I over en længere periode arbejder i særligt lange vagter. Det er derudover en belastning, hvis arbejdstiden er planlagt med kort varsel.

Udviklingsmuligheder

Problemer med manglende udviklingsmuligheder kan fx forekomme, hvis I ikke har muligheder for at lære nyt og dygtiggøre jer i arbejdet, eller I ikke tilbydes relevant efteruddannelse.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

For at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø er det afgørende,

- at I fokuserer på de forhold, der kan ændres
- at arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø er en integreret del af virksomhedens daglige arbejdsgang
- at I er opmærksomme på konsekvenserne for det psykiske arbejdsmiljø ved væsentlige ændringer, fx ændringer i arbejdsopgaver og organisering af arbejdet
- at I har et tæt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere, fx i sikkerheds- og samarbejdsorganisationen
- at I også er opmærksomme på forhold, der bidrager positivt til det psykiske arbejdsmiljø, fordi det giver energi til arbejdet og gør det muligt at bevare de positive forhold.

Psykiske belastninger forebygger I ofte bedst ved at kombinere flere forskellige løsninger. Inden for hotel og camping kan følgende forhold være med til at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø:

Tilpasning af arbejdsomfanget

Tilpas arbejdsomfang og serviceniveau, så I får den ønskede kvalitet med det personale, der er til rådighed. Prioriter arbejdsopgaverne og undgå uklare eller modsatrettede krav og lange perioder med stort tidspres. Sørg for, at medarbejderne har et grundigt kendskab til serviceniveauet for deres arbejde.

Indflydelse på eget arbejde

Sørg for, at medarbejderne har indflydelse på eget arbejde, ved at give mulighed for at påvirke udformning, fordeling og rækkefølge af de enkelte arbejdsopgaver. Medarbejderne bør være i løbende dialog med ledelsen omkring arbejdsopgavernes udførelse, herunder arbejdets kvalitet. Hold jævnlige møder, hvor I konstruktivt forholder jer til resultater og behov i forhold til arbejdsopgaverne.



Social støtte

Social støtte kan fx gives ved dialog om arbejdet mellem leder og medarbejdere, hyppige møder (fx personalemøder) samt jævnlig kontakt med kolleger (fx fælles pauser). Medarbejderne bør bl.a. have hjælp til at prioritere arbejdsopgaver og afstemme forventninger til arbejdet. Medarbejderne bør også have hjælp til at udføre krævende og svære arbejdsopgaver. Endvidere bør medarbejderne få information om væsentlige ændringer og anerkendelse for godt udført arbejde. Tilrettelæg arbejdet, så medarbejderne kan hente støtte fra kolleger og den nærmeste ledelse.

Konflikter, mobning og seksuel chikane

Sørg for at have en personalepolitik, der fremmer åbenhed og tolerance og forebygger mobning og seksuel chikane. Oplever en medarbejder sig dårligt behandlet, er det vigtigt, at ledelse og kolleger tager det alvorligt og gør det til et fælles problem. Det kan også være, at I får brug for en ekstern konfliktmægler.

Vold og trusler

Sørg for, at der er klare og kendte retningslinjer for, hvordan I forholder jer, hvis kunder bliver voldelige eller truende, eller I bliver udsat for røveri. Det kan fx være retningslinjer for, hvem der må lukkes ind på hotellet eller udsmidning af kunder. Sørg også for, at der er fælles retningslinjer for, hvad der accepteres, at kunderne siger og gør over for personalet. Tilbyd medarbejderne uddannelse i konflikthåndtering. Mulige foranstaltninger efter en voldsom episode kan fx være psykisk førstehjælp, debriefing og krisehjælp.

Skiftende arbejdstider og arbejde uden for dagtimerne

Inddrag medarbejderne i vagtplanlægningen, så de har indflydelse på bl.a. placeringen af arbejdstiden. Sørg for, at medarbejderne kender deres arbejdstider i god tid, og at der er god mulighed for at bytte vagter. Sørg for, at den enkelte har så få nattevagter i træk som muligt og i det hele taget så få nattevagter som muligt. Sørg også for, at der roteres med uret, så dagvagter efterfølges af aftenvagter, som efterfølges af nattevagter. Vær opmærksomme på eventuelle psykiske og fysiske symptomer ved arbejde i lange vagter.

Udviklingsmuligheder

I kan skabe udviklingsmuligheder ved at tilbyde uddannelse i nye funktioner, fx efteruddannelse af uflaglærte og uddannelse ved indførelse af ny teknologi. Eller I kan lade medarbejderne overtage flere funktioner, fx planlægning, administration og kontrol af eget arbejde.

Mere viden om psykisk arbejdsmiljø

Vi har samlet de vigtigste At-materialer om bl.a. stress, kortlægning af psykisk arbejdsmiljø, voldsrisiko i forbindelse med arbejdet samt mobning og seksuel chikane på adressen www.at.dk/hotel.

Her kan I også finde de materialer, som BAR Service har udarbejdet om psykisk arbejdsmiljø.



Indeklima

Et dårligt indeklima viser sig ved, at I føler ubehag eller er generede, når I opholder jer i lokalerne. Symptomerne bliver mindre og forsvinder gradvist, når I har forladt bygningen.

Symptomer på dårligt indeklima er:

- Irritation i øjne, næse eller svælg (slimhindeirritation)
- Irritation af huden
- Hovedpine eller tunghedsfølelse i hovedet
- Unaturlig træthed eller koncentrationsbesvær
- Kvalme og svimmelhed.

Forskellige sygdomme kan blive forværret af indeklimaet. Det er især luftvejsinfektioner og lidelser som fx astma, bronkitis og bihulebetændelse.

I hotel- og campingbranchen ser man eksempler på, at æstetiske og arbejdsmiljømæssige hensyn støder sammen, når lokalerne skal indrettes. Hensynet til lokalernes udseende kan således betyde, at man nedprioriterer hensynet til et godt indeklima. Desuden er det indeklima, som kunderne ønsker, ikke altid det samme, som personalet ønsker.

Find jeres problemer

Når I skal finde ud af, om I har et indeklimaproblem, skal I vurdere, om nogen af påvirkningerne fra indeklimaet ligger uden for acceptable grænser.

Varme, kulde og træk

Hvis temperaturen ligger over 25 °C, bortset fra i meget varme perioder, skal I se nærmere på temperaturforholdene. I skal også se nærmere på forholdene, hvis der er træk, fodkoldt, eller temperaturen stiger meget over en arbejdsdag. Ubehagelig varme kan også komme fra forskellige varmeafgivende installationer, fx ovne, kogeøer, varmeplader og varmeafgivende dele af køle- og fryseanlæg. Opvaskemaskiner afgiver typisk både varme og fugt.

Ventilation

I skal se nærmere på ventilationen, hvis det lugter, og lugten bliver hængende i rummet, hvis der er mange personer til stede samtidigt, eller der er stearinlys, kosmetik og mad, som afgiver generende lugte.

Stegeos

I skal bruge emhætte til at fjerne varme og luftforurening fra komfurer, stegeplader, kogegryder, friturekogere, ovne, grill, opvaskemaskiner og afskylningsvask samt fra det område, hvor det varme service står og damper af. I skal sørge for, at punktudsugter eller emhætten har en størrelse, så luftforureningen fra processen opfanges og udsuges gennem filtrene i hættens. I skal huske at vaske filtrene hyppigt, så udsugningen ikke tilstoppes.

I skal placere udsugningen så tæt ved forureningskilden som muligt, så luftforureningen ikke indåndes af medarbejderne eller spredes i arbejdsområdet.



Hvis der tilføres luft fra emfangets forkant mod udsugningsfiltrene, bliver udsugningen mere effektiv.

I skal sørge for, at den luft, der udsuges, bliver erstattet af frisk luft, som har en passende temperatur. Det er vigtigt, at erstatningsluften ikke giver trækge-ner for medarbejderne.

For at få en god effekt er det vigtigt, at man tilfører erstatningsluft i en mængde og hastighed, så arbejdsrummet og de belastede arbejdspladser hele tiden får tilført frisk luft.

Undgå gennemtræk i køkkenet. Det kan gøre udsugningen mindre effektiv.

Lange stofposer, der er ophængt under loftet, er i de fleste tilfælde en god måde at tilføre frisk luft på. Man bør dog ikke ophænge poserne over faste arbejdssteder, da det kan medføre træk.

Belysning

I kan opleve problemer, hvis kunderne ønsker dæmpet belysning, mens I har behov for mere belysning for at kunne udføre jeres arbejde.

Passiv rygning

Det er generelt forbudt at ryge på indendørs arbejdspladser. I netop jeres branche er der undtagelser, der bevirker, at I kan risikere at få problemer med passiv rygning. I skal se nærmere på problemet, hvis det opstår.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

Når I skal gøre noget ved indeklimaproblemerne, er det vigtigt at sætte ind over for de påvirkninger, der betyder mest for indeklimaet. Det er normalt teknisk simpelt at fjerne eller mindske en indeklimapåvirkning, når man først har fundet den. Pas på, at I ikke skaber et nyt problem, når I gør noget ved jeres indeklima. Det kan fx give problemer med akustikken, hvis I skifter et gulvtæppe ud med linoleum, og der ikke er taget højde for det i jeres løsning.

Varme, kulde og træk

I kan forhindre varmen i at komme ind gennem vinduer ved at sørge for, at der er solafskærmning – og at den bliver brugt. Husk at skrue ned for radiatorer. Hvis termostatventiler ikke virker, må de repareres. Hvis varmen kommer gennem vægge eller tage, må de isoleres bedre. En måde at gøre noget ved varmen på er at øge ventilationen.

I kan også fjerne varmekilder som fx vandkogere, toastere og madvarmere fra arbejdsområderne. I kan gøre det nemt at regulere varme- og ventilationsanlæg samt eventuelt flytte arbejdspladserne væk fra store varme- og kuldeflader og indgangspartier.

Ventilation

Brug vinduer og ventiler aktivt. I skal åbne vinduer og lufte ud, når det er muligt, fx i pauser. Sørg for at bruge ventilationsåbninger til almindelig ventilation af rummene. Denne form for ventilation, naturlig ventilation, er mest egnet i lo-



kaler, hvor der er få mennesker i relativt store rum. Det er også muligt at lave egentlige anlæg med naturlig ventilation.

Hvis den naturlige ventilation ikke er god nok, skal der være mekanisk ventilation med erstatningsluft af en passende temperatur. Den mekaniske ventilation må ikke give træk. Sørg for, at udeluften tages fra udeområder, der er så rene som muligt.

Belysning

I skal sørge for, at der er en god arbejdsbelysning, hvor arbejdet kræver, at man kan se godt. I skal skærme af for sollys og undgå blænding.

Mere viden om indeklima

Vi har samlet de vigtigste At-vejledninger om bl.a. temperaturer i arbejdsrum, rengøring og vedligeholdelse, akustik, kunstig belysning, planlægning af faste arbejdssteders indretning samt en folder om indeklima og arbejdspladsvurdering på adressen www.at.dk/hotel samt www.indeklima.at.dk.

Her kan I også finde de materialer, som BAR Service har udarbejdet om indeklima.



Hudbelastninger

Huden beskytter mod skadelige påvirkninger udefra. Bliver huden belastet for meget, så den tørrer ud og ikke kan nå at reparere sig selv, er der øget adgang for fx allergifremkaldende stoffer. Der er også kemiske stoffer, som kan trænge igennem hel hud og fremkalde eksem. Eksem viser sig ved, at huden bliver tør, rød og kløende. Der kan komme små vandblærer eller væskende revner i huden.

Find jeres problemer

Når I skal finde ud af, om jeres arbejde kan belaste huden, skal I både være opmærksomme på, om I er udsat for stoffer, der kan skade huden, og om I arbejder med handsker.

Vådt arbejde

Arbejder I med vandtætte beskyttelseshandsker eller med hænderne i fugtigt miljø mere end ¼ af arbejdstiden (ca. 2 timer), så er der tale om "vådt arbejde". En stor del af de arbejdsbetingede eksemmer skyldes arbejder med handsker, så hænderne bliver fugtige.

Hudskadende fødevarer

De farligste fødevarer for huden er tomater, rejer og lager, men også kødsaft, visse fisk og grøntsager med jord på kan give eksem.

Hudskadende produkter

Opvaskemidler og rengøringsmidler, fx ovnrensningemidler, kan skade huden.

Se efter, om de kemiske produkter, I arbejder med, har fareklassen "Lokalirriterende" eller "Ætsende", eller om der i sikkerhedsdatabladet (leverandørbrugsanvisningen) er oplysninger om, at produktet kan give allergi eller virke irriterende eller ætsende.

Det er ikke kun stoffer og materialer, der er faremærket "Ætsende" eller "Lokalirriterende", der kan være årsag til hudlidelser. Også stoffer, der er mærket "Sundhedsskadelig", og materialer uden faremærkning kan give hudproblemer.

Sådan arbejder I videre med at løse problemerne

I skal i APV'en kortlægge og vurdere, hvor I har risiko for hudskader.

Lige meget om hudbelastningen kommer fra vådt arbejde eller fra arbejde med allergifremkaldende stoffer, gælder det om at reducere udsættelsen mest muligt. Først og fremmest skal det være undersøgt, om de hudbelastende stoffer og processer kan erstattes af mindre farlige eller stoffer, der ikke er farlige.

Brug altid handsker, når I arbejder med tomater, våde fødevarer, skaldyr, kødsaft, sure lager og fødevarer med jord på.



Hvis I arbejder med handsker, skal I være særligt opmærksomme på:

Hele, rene og tørre handsker

Det er vigtigt, at de rigtige handsker er til rådighed, og at de bruges rigtigt. Det vil sige, at de er hele, rene og tørre inden i, at I ikke bruger dem længere tid end absolut nødvendigt, og at I bruger underhandsker af bomuld.

Handsker uden pudder

Hvis I er nødt til at bruge latexhandsker, så skal de være uden pudder. I kan i mange tilfælde bruge handsker af syntetisk gummi.

Brug koldt vand

I bør vaske hænderne i køligt vand og tørre dem godt, og I bør ikke bære armbåndsure eller ringe under arbejdet. Endelig bør I bruge en fed creme i pauser og efter arbejdet. Husk, at cremer ikke kan erstatte handsker. I kan bruge alkoholbaseret hånddesinfektion i stedet for håndvask med sæbe og vand, når hænderne ikke er våde eller synligt forurenedede.

Mere viden om hudbelastninger

Vi har samlet de vigtigste At-vejledninger mv. om bl.a. arbejde med stoffer og materialer og grænseværdier på adressen www.at.dk/hotel.

Her kan I også finde de materialer, som flere branchearbejdsmiljøråd har udarbejdet om hudbelastninger.



Unge, gravide og ammende

Gravide og ammende kvinder samt unge er særligt udsatte grupper. I skal derfor være særligt opmærksomme, hvis I har medarbejdere fra disse to grupper.

Unge

I skal have særlig fokus på de unge ansatte, fordi de påvirkes lettere end deres ældre kolleger af de belastninger og risici, der er på arbejdspladsen. Derfor er instruktion særlig vigtig for unge.

Unge under 18 år er omfattet af de samme arbejdsmiljøregler som alle andre, der arbejder for en arbejdsgiver. Derudover gælder en række særlige regler for unge under 18 år. For de 15-17-årige er der en liste over, hvad de ikke må arbejde med. For de 13-14-årige er der en liste over, hvad de må arbejde med. Unge under 13 år må som udgangspunkt ikke arbejde for en arbejdsgiver.

Vi har samlet de vigtigste At-vejledninger om unges arbejde på adressen www.at.dk/hotel.

Gravide og ammende

Som arbejdsgiver skal du sørge for, at en ansat, der er gravid eller ammer, ikke bliver udsat for påvirkninger, der kan indebære en fare for graviditet eller amning. Når I bliver opmærksomme på, at en ansat er gravid eller ammer, skal APV'en indeholde en vurdering af, om der er en risiko.

Vi anbefaler, at I på forhånd sørger for, at jeres APV indeholder en vurdering af, om gravide eller ammende kan blive udsat for påvirkninger, der indebærer en fare for fosteret eller det nyfødte barn.

I kan læse mere om gravides og ammendes arbejdsmiljø i At-vejledningen, der ligger på adressen www.at.dk/hotel.

Hotel og camping

Branchen omfatter:

- Ferieboliger og andre indlogeringsfaciliteter til kortvarige ophold
- Konferencetre og kursus ejendomme
- Andre overnatningsfaciliteter
- Campingpladser
- Hoteller.