

Starfsumhverfi starfsfólks við hótelþrif á Íslandi

Könnun og eftirlitsátak



Samantekt

Vegna aukins umfangs í ferðaþjónustu á Íslandi hefur starfsmönnum gististaða fjölgað mikið undanfarin ár. Í þeim hópi eru starfsmenn sem sinna hótelprifum og ákvað Vinnueftirlitið að ráðast í könnun og úttekt á vinnuumhverfi þessa hóps samfara ábendingum um að gæta þurfi að starfsumhverfi hans sérstaklega. Markmiðið með átakinu var því að kanna vinnuumhverfi starfsfólks við hótelprif á Íslandi og meta vinnuaðstæður og álag. Tilgangur þess var að aðstoða atvinnurekendur við að skapa heilsusamlegt vinnuumhverfi fyrir þennan starfsmannahóp með því að miðla upplýsingum og dæmum um það sem einkennir gott vinnuumhverfi við hótelprif ásamt því að gefa fyrirmæli um úrbætur vinnuaðstæðna þar sem þörf krefur. Átakið og framkvæmd þess var kynnt aðilum vinnumarkaðarins áður en það hófst.

Úrtak var tekið af handahófi úr fyrirtækjagrunni Vinnueftirlitsins úr hópi gististaða með 10 starfsmenn eða fleiri. Eftirlitsheimsóknir voru farnar á 36 hótél og eitt ræstingafyrirtæki. Í heimsóknunum var spurningalistakönnun lögð fyrir starfsmenn sem sinna hótelprifum. Í heildina voru gefin 239 tímasett fyrirmæli er varða heilsu og öryggi á vinnustað. Flest sneru fyrirmælin að verkstöðvum, álagi á hreyfi-og stoðkerfi og vinnuverndarstarfi. Algengt var að áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað væri ófullnægjandi, einnig var algengt að fræðslu og þjálfun starfsmanna væri ábótavant.

Stærstur hluti þátttakenda í spurningalistakönnuninni voru konur (84%) af 22 þjóðernum. Flestir voru þátttakendur frá Póllandi (53%), 11% frá Litáen og 7% frá Íslandi. Tæp 68% sögðu samskipti við næsta yfirmann valda þeim streitu og samskipti á vinnustaðnum voru metin verri af pólskumælandi starfsfólki borið saman við íslenskumælandi starfsfólk. Lítill hluti þátttakenda taldi sig verða fyrir miklu líkamlegu álagi við vinnu sína.

Í ljósi niðurstaðna átaksins er rík ástæða til þess að hvetja forsvarsmenn hótela og gististaða til þess gera eða fara yfir gildandi áætlun vinnustaðarins um öryggi og heilbrigði. Samkvæmt niðurstöðum eftirlitsátaks er margt sem má bæta í vinnuumhverfi starfsfólks við hótelprif. Niðurstöður spurningalistakönnunar voru ekki í takt við niðurstöður eftirlitsátaks og fyrir því geta verið ýmsar ástæður, t.d. menningarlegir þættir, félagsleg staða þátttakenda, lágur lífaldur og stuttur starfsaldur þátttakenda.

Niðurstöður könnunarinnar sýna að langflestir sem vinna við hótelprif hér á landi eru starfsmenn af erlendum uppruna. Mikilvægt er að tekið sé tillit til þessa hóps, sérstaklega hvað varðar samskipti, fræðslu og þjálfun. Verkefnið hefur gefið innsýn í breyttan vinnumarkað á Íslandi þar sem mikil fjölgun erlendra starfsmanna blasir við. Rannsaka þarf betur vinnuumhverfi og hagi þess hóps með það að markmiði að efla vinnuvernd og tryggja heilsusamlegt vinnuumhverfi allra starfsmanna á íslenskum vinnumarkaði.

Efnisyfirlit

Samantekt	1
Töflur	4
Myndir	4
1. Inngangur.....	5
1.1 Líkamlegir álagspættir	5
1.2 Sálfélagslegir áhættuþættir.....	5
1.2.1 Vinnuskipulag	6
1.2.2 Stuðningur og samvinna.....	6
1.3 Aðrir áhættuþættir.....	6
1.4 Vinnutengd heilsufarsvandamál.....	7
2. Markmið og Framkvæmd	7
2.1 Markmið	7
2.2 Framkvæmd.....	8
3. Helstu niðurstöður.....	8
3.1 Niðurstöður eftirlitsátaks	8
3.1.1 Vinnuaðstæður almennt.....	8
3.1.2 Kerfisbundið vinnuverndarstarf á vinnustað.....	9
3.1.3 Verkstöðvar - Líkamlegt álag/líkamsbeiting	10
3.1.4 Sálfélagslegur aðbúnaður.....	11
3.1.5 Efni og efnahættur	11
3.1.6 Starfsmannarými	12
3.2 Niðurstöður úr könnun á vinnuumhverfi starfsfólks í hótelprifum.....	13
3.2.1 Búseta.....	14
3.2.2 Líkamlegt álag.....	15
3.2.3 Sálfélagslegt vinnuumhverfi	17
3.2.4 Ráðningarfyrirkomulag.....	25
3.2.5 Heilsa, vellíðan og svefn	26
4. Umræður	27
4.1 Eftirlitsátak	27
4.2 Spurningakönnun	27
4.2.1 Líkamlegt álag.....	27
4.2.2 Mikilvægi nýliðafræðslu	28

4.2.3 Vinnutími og búseta	28
4.2.4 Áreitni og hótanir	28
4.2.5 Stuðningur, samskipti og stjórnun.....	29
4.2.6 Vinnuaðstæður erlendra starfsmanna á Íslandi	30
4.3 Takmarkanir.....	30
5. Samantekt og ábendingar	30
5.1 Mikilvæg atriði til að tryggja góða og sjálfbæra vinnustaði	30
5.1.1 Hvað geta atvinnurekendur gert?	31
5.1.2 Áhættuþættir, afleiðingar og tillögur að lausnum	32
5.1.3 Helstu lög og reglur sem snúa að störfum við hótelpref.....	35
6. Heimildir	36

Tölflur

Tafla 1. Lýsandi tölfraði þátttakenda	13
Tafla 2. Áhættuþættir fyrir hreyfi- og stoðkerfi í vinnu við hótelprif, afleiðingar, tillögur að lausnum	33
Tafla 3. Sálfélagslegir áhættuþættir í vinnu við hótelprif, afleiðingar og tillögur að lausnum.....	34

Myndir

Mynd 1. Fyrirmæli og ábendingar í átakinu og flokkun þeirra	7
Mynd 2. Fyrirmæli og ábendingar er varða vinnuverndarstarf.....	7
Mynd 3. Fyrirmæli og ábendingar um líkamlegt álag og líkamsbeitingu	10
Mynd 4. Fyrirmæli um félagslegan aðbúnað á vinnustað	11
Mynd 5. Fyrirmæli og ábendingar um efni og efnahættur	11
Mynd 6. Fyrirmæli um starfsmannarými.....	11
Mynd 7. Þátttakendur gátu valið um þrjú tungumál til að svara spurningalistanum	12
Mynd 8. Starfsaldur þátttakenda	14
Mynd 9. Búseta þátttakenda	13
Mynd 10. Búseta þátttakenda	13
Mynd 11. Líkamlegt álag við vinnu	15
Mynd 12. Vinnustellingar	15
Mynd 13. Þungar byrðar.....	16
Mynd 14. Einhæft álag	16
Mynd 15. Samskipti á vinnustaðnum	16
Mynd 17. Samskipti eftir tungumálum.....	17
Mynd 18. Ofbeldi og hótanir	17
Mynd 19. Kynferðisleg áreitni	18
Mynd 20. Kynferðisleg áreitni	18
Mynd 21. Meðalskor fyrir kynferðislega áreitni milli hópa	19
Mynd 22. Ójafnt vinnuálag	19
Mynd 23. Aukavinna.....	20
Mynd 24. Vinnuhraði.....	20
Mynd 25. Verður þú að gera eitthvað sem þér finnst að ætti að gera öðruvísi?.....	21
Mynd 26. Færð þú verkefni til að leysa án þess að hafa nauðsynleg bjargráð?	21
Mynd 27. Ósamræmanlegar kröfur.....	22
Mynd 28. Stuðningur frá vinnufélögum	22
Mynd 29. Stuðningur yfirmanns.....	23
Mynd 30. Viðurkenning yfirmanns	23
Mynd 31. Sanngirni yfirmanns	24
Mynd 32. Jafnræði og sanngirni í framkomu yfirmanns	24
Mynd 33. Streituvaldandi samskipti.....	24
Mynd 34. Ráðningarsamningur	25
Mynd 35. Skilgreining vinnutíma.....	25
Mynd 36. Mat á eigin heilsu	26

1. Inngangur

Ferðapjónustan á Íslandi hefur farið ört vaxandi síðustu ár með tilheyrandi fjölgun á vinnumarkaði. Mikil fjölgun hefur orðið á starfsmönnum gististaða en þeir voru um 8.300 í júlí 2017 miðað við 3.300 í sama mánuði árið 2008 (1). Þessi fjölgun skýrist að mestu leyti af auknum fjölda ferðamanna sem kallað hefur á verulega aukningu á erlendu vinnuafli. Árið 2017 var hlutfall erlendra ríkisborgara á vinnumarkaði opinberlega 12%, miðað við 8% árið 2009 og samkvæmt nýjustu tölum er hlutfallið árið 2018 orðið um 18% (2).

Í Evrópu starfa rúmlega 3.3 milljónir manna við þrif af einhverju tagi hjá opinberum sem og einkaaðilum (3). Af þeim sem unnu við þrif í Evrópu árið 2006 voru 77% konur en minna en fjórðungur stjórnenda voru konur. Innan Evrópusambandsins er stór hluti þeirra sem vinna við þrif farandverkamenn eða um 30%. Þessar tölur eru þó byggðar á gögnum frá 2003 og hægt að draga þá ályktun að breytingar hafi átt sér stað síðan þá (4).

Vinnuumhverfi við hótelprif hefur um margt breyst á undanförunum árum. Auknar kröfur um þægindi og munað á hótelum hefur haft í för með sér erfiðari verkefni fyrir þann hóp sem annast þrif. Má þar helst nefna þyngri dýnur, fleiri koddar og ýmsa aukahluti. Einnig hefur komið fram að þegar hótélherbergi eru endurhönnuð er oft bætt við hlutum sem erfitt er að þrifa, s.s. speglum á stöðum sem erfitt er að ná til og húsgögnum með ójöfnu yfirborði sem safna miklu ryki (5,6). Ýmsar hreinsivörur eru notaðar til að hreinsa, bóna og jafnvel til að kæfa óæskilega lykt og geta þessar vörur innihaldið hættuleg efni (7).

Ferðapjónustan er í dag stærsta atvinnugrein veraldar og vegna þessa er augljóst að fjöldi þeirra sem starfa við hótelprif er mikill á heimsvísu. Almennt er talið að þessir starfsmenn búi við erfitt vinnuumhverfi eins og rakið er hér á eftir en á sama tíma er bent á að mjög fáar rannsóknir eru til á þessum stóra hópi starfsfólks í heiminum (8).

1.1 Líkamlegir álagspættir

Meðal áhættu í starfi við hótelprif má nefna líkamlega erfið verkefni. Áhættuþættir eins og langvarandi stöður, óheppilegar vinnustellingar, meðhöndlun þungra byrða, endurteknar hreyfingar, vinna fyrir ofan axlir og vinna þar sem þarf að beita miklu afli eru algengir í störfum við hótelprif (4,9,10). Samkvæmt rannsóknum er álag vegna óheppilegra vinnustellinga sá þáttur í vinnuumhverfi sem vegur einna þyngst (11). Álagið sem hlýst af erfiðum verkefnum eykur álag á vöðva, veldur vöðvapreytu og getur leitt til stoðkerfisvandamála (9). Nýleg sænsk rannsókn leiddi í ljós að mikill vinnuhraði var stærsti álagspátturinn í vinnuumhverfi starfsmanna við hótelprif þar í landi. Sýndu álagsmælingar mest álag hjá þessum starfshópi borið saman við aðra starfshópa í rannsókninni (12).

Herbergi á hótelum eru yfirleitt ekki hönnuð með það að leiðarljósi að auðvelt sé að þrifa þau. Sem dæmi má nefna að ef ekki er nægilegt rými til að framkvæma vinnuna aukast líkur á slæmum vinnustellingum, vinnan krefst meiri átaka og álag eykst. Einnig skortir nokkuð á að hentug tæki og búnaður séu til staðar fyrir starfsfólk. Þess utan er algengt að nýr búnaður á markaði hafi ekki verið metinn með tilliti til vinnuvistfræði og líkamlegs álag við notkun (4,9). Að auki koma ýmsir sálfélaglegir áhættuþættir til í störfum við hótelprif sem auka enn frekar líkur á þróun stoðkerfisvanda.

1.2 Sálfélaglegir áhættuþættir

Vinna við þrif einkennist oft af miklu vinnuálagi, tímapressu, slæmu vinnuskipulagi og miklum kröfum. Að auki sýna erlendar rannsóknir að starfsumhverfi á hótelum eykur hættuna á að starfsmenn verði

fyrir kynferðislegri áreitni (4). Ófullnægjandi nýliðafræðsla ýtir undir áhættur er tengjast þessum þáttum (7). Þá hafa rannsóknir sýnt að líðan starfsfólks á vinnustað getur verið misjöfn eftir því hvort starfsfólkið er í vinnu hjá verktaka og upplifir sig þá jafnvel ekki sem hluti af starfsliði eða hvort það er í föstu starfi hjá rekstraraðila viðkomandi gististaðar (13). Rannsóknir benda einnig til þess að starfsmenn sem sinna þrifum fái síður holla næringu og eru einnig ólíklegri til þess að stunda skipulega líkamsrækt sem svo aftur hefur slæm áhrif á heilsu þeirra og líðan (4). Aðrir sálfélagslegir áhættuþættir geta verið til staðar í störfum hótelperna auk þess sem horfa þarf sérstaklega til samsetningar starfshópsins og öryggisþátta.

1.2.1 Vinnuskipulag

Starfsfólk sem sinnir þrifum á hótelum vinnur oft óreglulegan vinnutíma þar sem vaktir eru slitnar í sundur (morgun-, dag- og kvöldvaktir) eða vaktaplan er illa skilgreint og óskýrt. Vaktavinnuskipulag þeirra starfsmanna sem sinna þrifum er því áhættuþáttur, sér í lagi ef um sundurslitinn vinnutíma er að ræða. Vaktavinnuskipulag er þá í einhverjum tilfellum á skjön við nauðsynlegt samspil vinnu og einkalífs (14).

Rannsóknir sýna einnig hversu algengt það er að starfsfólk við hótelprif sé í tímabundnum störfum, vinni hjá fleiri en einum aðila eða jafnvel í tvöfaldri vinnu (15). Leiða má líkum að því að síþreyta, sem virðist vera vandamál stéttarinnar, stafi meðal annars af álagi og slæmu vinnuskipulagi. Rannsóknir gefa til kynna hærrí tíðni kvartana vegna síþreytu hjá þeim sem sinna þrifum en gerist og gengur hjá öðrum starfshópum (4).

Vinnuskipulag skiptir því miklu máli í starfsemi hótela. Þeir starfsmenn sem sinna þrifum á herbergjum eru oft með ákveðinn fjölda herbergja sem þeim ber að klára innan viss tímaramma. Tímappressa sem svo aftur kallar á aukinn vinnuhraða gerir það að verkum að vinna við hótelprif getur valdið starfsfólki meiðslum, langvinnum verkjum og jafnvel örorku. Streita sökum tímaskorts og álags gerir þá einnig vart við sig (8).

1.2.2 Stuðningur og samvinna

Misjafnt er hversu mikil geta starfsmannahópsins er til þess að uppfylla þær kröfur sem til hans eru gerðar. Skipulag þar sem áhersla er lögð á teymisvinnu getur þá oft nýst vel þar sem nýir starfsmenn geta notið leiðsagnar reyndari starfsmanna þegar við á. Þá er einkar mikilvægt að starfsmenn geti unnið vel saman en þýsk rannsókn hefur sýnt að aðeins um einn fjórði þeirra starfsmanna sem starfa við þrif virðist leita til samstarfsmanna um stuðning vegna vandamála sem upp koma í vinnunni. Þrír af hverjum fimm veigruðu sér við að óska eftir aðstoð er þeir þurftu á henni að halda og aðeins einn af hverjum fimm vildu meina að góð samvinna væri meðal starfsmannahópsins (17).

1.3 Aðrir áhættuþættir

Fyrir utan líkamlegt og andlegt álag eru ýmsir aðrir áhættuþættir sem snúa að störfum við hótelprif s.s. efnanotkun, áhætta af líffræðilegum skaðvöldum í vinnuumhverfinu (t.d. nálastunguslys), slysaþætta og hætta sem stafar af þvottavélum og öðrum tækjum (8). Í Bandaríkjunum hefur verið sýnt fram á að þeir sem starfa við hótelprif hafa hæstu slysatíðni allra hótelstarfsmanna en slysatíðni þeirra er 10.4% miðað við 5.6% hjá öðrum starfsstéttum innan hótela (18). Mörg efni sem notuð eru við þrif á hótelherbergjum eru hættumerkt og þeim sem vinna með þau getur stafað hættu af. Hættumerkt efni eiga að vera í læstum geymslum, upplýsingar um þau og viðeigandi persónuhlífar eiga að vera til staðar

þar sem þess er þörf. Á vinnustöðum sem ekki fara eftir settum reglum um efnanotkun er aukin hætta á efnaslysum. Að auki getur endurtekin snerting við ákveðin efni haft slæm áhrif á húð og öndunarfæri (4,7).

1.4 Vinnutengd heilsufarsvandamál

Stoðkerfisvandamál vegna vinnu eru mjög algeng hjá þeim sem starfa við hótelprif sem og önnur þrif. Eins og áður hefur komið fram eru þessi störf líkamlega krefjandi og búnaður og aðstæður oft ekki fullnægjandi. Rannsókn á starfsfólki við hótelprif í Las Vegas í Bandaríkjunum leiddi í ljós að 75% starfsfólksins hafði fundið fyrir vinnutengdum verkjum síðastliðna 12 mánuði. Þar af höfðu 61% leitað læknis vegna verkjanna og 57% farið í veikindaleyfi eða annars konar leyfi vegna þeirra (19). Rannsóknir á Norðurlöndunum hafa einnig sýnt að vinnutengdir stoðkerfisverkir eru algengir hjá þeim sem starfa við hótelprif, sérstaklega í hálsi, baki, öxlum og handleggjum (12,20). Enn fremur hefur verið sýnt fram á að þeir sem starfa við hótelprif hafi hærri tíðni greindra stoðkerfisraskana í samanburði við aðra hótelstarfsmenn (18).

Mögulegt er að fyrirbyggja vinnutengdar stoðkerfisraskanir og vandamál m.a. með breytingum á vinnuumhverfi, vinnuskipulagi og fræðslu (10). Vinnutengd stoðkerfisvandamál geta gert það að verkum að starfsmaður missi getu sína til að starfa við þrif. Þar sem starfsfólk sem sinnir þrifum er oft ófaglært getur verið erfitt fyrir starfsmann sem kominn er með vinnutengda stoðkerfisröskun að komast í annars konar störf (9). Árið 2017 voru stoðkerfisvandamál í 28% tilvika ástæða örorku (75% örorku), í samanburði við 24% árið 2000. Hlutfall einstaklinga með 75% örorkumat vegna geðsjúkdóma er 38% og hefur það einnig farið hækkandi síðastliðin ár (21). Þessir tveir flokkar eru algengustu ástæður örorku á Íslandi og því mikilvægt að áhersla sé lögð á vinnuvernd í störfum þar sem líkamlegt og andlegt álag er mikið.

2. Markmið og Framkvæmd

2.1 Markmið

Vegna aukins umfangs í ferðaþjónustu hér á landi hefur fjölgun starfsfólks gististaða verið mikil og hröð undanfarin ár. Haustið 2016 fór Starfsgreinasambandið þess á leit við Vinnueftirlitið að ráðist yrði í vinnuverndaráttak meðal starfsfólks í hótelprifum en kannanir stéttarfélaga á Norðurlöndunum undanfarin ár hafa sýnt að þessi hópur vinnur oft við erfiðar aðstæður. Þessi hópur hefur fengið litla athygli bæði héraðs og erlendis, sem sýnir sig í skorti á rannsóknum og takmarkaðri umræðu, þrátt fyrir að töluverð áhætta fylgi starfinu. Á grundvelli þessa var ákveðið að ráðast í könnun og úttekt á vinnuumhverfi starfsfólks við hótelprif á Íslandi en slíkt hefur ekki verið gert áður. Stóð undirbúningur þess yfir fram á haust 2017.

Markmiðið með áttakinu var að kanna vinnuumhverfi starfsfólks við hótelprif á Íslandi og meta vinnuaðstæður og álag. Tilgangur þess var að aðstoða atvinnurekendur við að skapa heilsusamlegt vinnuumhverfi fyrir þennan starfsmannahóp með því að miðla upplýsingum og dæmum um það sem einkennir gott vinnuumhverfi við hótelprif ásamt því að gefa fyrirmæli um úrbætur vinnuaðstæðna þar sem þörf krefur. Átakið og framkvæmd þess var kynnt aðilum vinnumarkaðarins áður en það hófst.

2.2 Framkvæmd

Úrtak var tekið af handahófi úr fyrirtækjagrunni Vinnueftirlitsins úr hópi gististaða með 10 starfsmenn eða fleiri í ágúst 2017. Í úrtakinu voru í heildina 36 hótél en alls voru þá starfandi 81 hótél í þessum stærðarflokki samkvæmt upplýsingum Vinnueftirlitsins og voru því 44% þeirra skoðuð. Í tveimur hótélanna voru það starfsmenn ræstingafyrirtækja sem önnuðust ræstingar og var annað þeirra heimsótt í tengslum við átakið. Fimmtán hótél voru á höfuðborgarsvæðinu, þrjú á Reykjanesi, tvö á Vesturlandi og Vestfjörðum, sjö á Norðurlandi, tvö á Austurlandi og sjö á Suðurlandi. Bréf voru send til hótela í úrtakinu þar sem þeim var greint frá átakanu og að Vinnueftirlitið myndi koma í eftirlitsheimsókn í tengslum við átakið á næstu vikum/mánuðum. Farið var í eftirlitsheimsóknir á alla staðina í úrtakinu og gerð úttekt á vinnuverndarstarfi og vinnuaðstæðum þeirra sem starfa við hótélþrif. Aðrir hlutar starfseminnar voru ekki skoðaðir sérstaklega. Heimsóknir voru framkvæmdar á tímabilinu nóvember 2017 til júlí 2018. Í heimsóknum var notast við samræmdan gátlista sem hannaður var fyrir átakið. Í öllum heimsóknum voru a.m.k. tveir starfsmenn frá Vinnueftirlitinu sem framkvæmdu úttektina í sameiningu. Í flestum tilfellum voru gefin fyrirmæli um úrbætur vinnuaðstæðna og í nokkrum tilvikum voru gefnar ábendingar.

Í þremur tilfellum voru gefin fyrirmæli um að atvinnurekandi skyldi leita sér aðstoðar viðurkenndra þjónustuaðila í vinnuvernd með sérhæfingu í hreyfi- og stoðkerfi. Í þessum tilfellum var talið fullreynt að atvinnurekandi eða stjórnendur væru færir um að meta álag og áhættu í störfum sem snúa að þrifum á hótélherbergjum.

Rannsakendur fóru samhliða eftirlitsmönnum á hótelin og söfnuðu gögnum fyrir könnun. Skriflegir spurningalistar voru lagðir fyrir alla starfsmenn í þrifum á vakt fyrir eða eftir kaffitíma. Engir yfirmenn voru viðstaddir meðan verið var að fylla út listann og rannsakendur aðstoðuðu ef einhverjar spurningar voru varðandi listann. Listinn var lagður fyrir á íslensku, ensku og pólsku. Þeir sem ekki vildu eða gátu ekki svarað á þessum tungumálum voru beðnir um að veita grunnupplýsingar. Allir þátttakendur skrifuðu undir upplýst samþykki og farið var með allar upplýsingar sem trúnaðarmál. Stuðst var við QPS Nordic spurningalistann (22) sem sérstaklega er ætlaður til þess að meta sálfélagslega áhrifaþætti í vinnuumhverfinu og hefur verið áreiðanleikaprófaður. Listinn var unnin með stuðningi Norrænu ráðherranefndarinnar árið 2000. Einnig var stuðst við spurningar sem notaðar hafa verið í sambærilegum könnunum hjá norrænum stéttarfélagum.

3. Helstu niðurstöður

3.1 Niðurstöður eftirlitsátaks

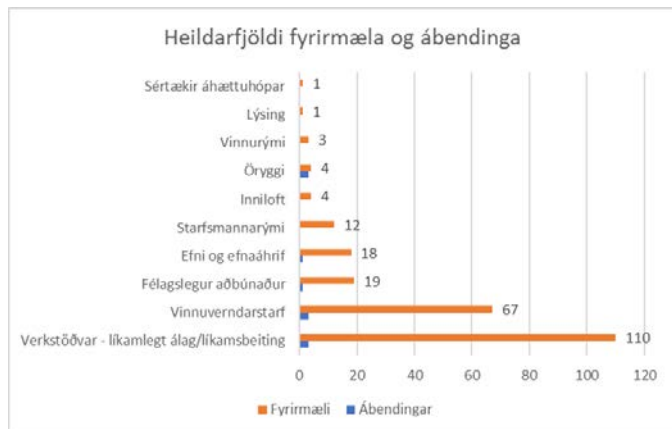
3.1.1 Vinnuaðstæður almennt

Í eftirlitsátakinu var, eins og áður sagði, vinnuumhverfið skoðað samkvæmt samræmdum gátlista. Kannað var hvernig vinnuverndarstarfi fyrirtækjanna var háttað, m.a. hvort fyrirtæki hefðu gert áætlun um öryggi og heilbrigði og áhættumat, hvort til staðar væru öryggistrúnaðarmenn og öryggiverðir sem tækju þátt í vinnuverndarstarfinu og hvort fræðsla væri veitt. Vinnuaðstæður við hótélþrif voru síðan skoðaðar sérstaklega og áhersla þar einkum lögð á líkamlegt álag og líkamsbeitingu, félagslegan aðbúnað, notkun efna og starfsmannarými.

Í framangreindum 36 eftirlitsheimsóknum í hótelin voru alls gerðar 250 athugasemdir eða tæplega 7 athugasemdir að meðaltali í hverri heimsókn. Þar af voru gefin 239 tímasett fyrirmæli sem varða heilsu og öryggi á vinnustað, þar sem ákvæðum laga og reglugerða var ekki fullnægt. Slíkum fyrirmælum er fylgt eftir þar til úrbótum er lokið. Ábendingar um það sem betur má fara voru 11 en þá er að jafnaði

um að ræða atriði sem ekki eru talin hafa bein áhrif á heilsu og öryggi starfsmanna en geta engu að síður stuðlað að bættu vinnuumhverfi.

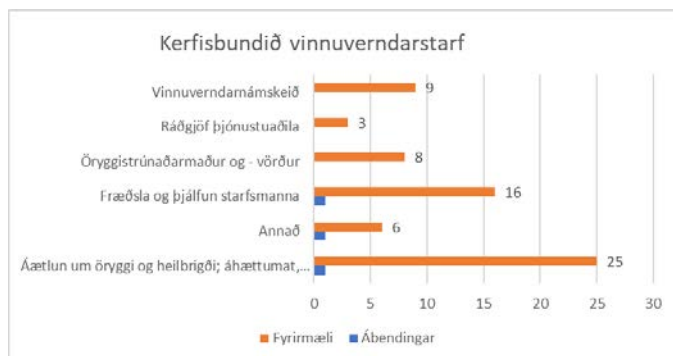
Fyrirmæli um vinnuaðstæður, líkamlegt álag og líkamsbeitingu voru algengustu fyrirmælin og voru gefin 110 slík fyrirmæli. Einnig voru fyrirmæli um vinnuverndarstarf á vinnustaðnum algeng en þau voru 67 talsins. Næst þar á eftir voru fyrirmæli um félagslegan og andlegan aðbúnað sem gefin voru í 19 tilvikum og fyrirmæli um öryggi varðandi efni og efnanotkun sem gefin voru í 18 tilvikum. Gefin voru fyrirmæli varðandi starfsmannarými í 12 tilvikum. Önnur fyrirmæli voru eins og sést á mynd 1. Er nánari grein gerð fyrir niðurstöðum í köflum 3.1.2-3.1.6.



Mynd 1. Fyrirmæli og ábendingar í áttakinu og flokkun þeirra.

3.1.2 Kerfisbundið vinnuverndarstarf á vinnustað

Í heimsóknunum var kannað hvernig vinnuverndarstarfi fyrirtækjanna væri háttað en atvinnurekendur bera ábyrgð á að vinnuverndarstarf sé virkt og hluti af daglegri starfsemi fyrirtækisins. Alls voru gefin 67 fyrirmæli og þrjár ábendingar varðandi vinnuverndarstarfið.



Mynd 2. Fyrirmæli og ábendingar er varða vinnuverndarstarf.

Á 25 vinnustöðum eða í tæplega 70% tilvika þurfti að gefa fyrirmæli varðandi áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað, þ.m.t. áhættumat og áætlun um forvarnir, og voru það algengustu fyrirmælin (mynd 2). Gat það bæði endurspeglar að slík áætlun og áhættumat væru ekki til staðar eða væru ófullnægjandi. Í þeim tilvikum þar sem ekki lá fyrir áætlun um öryggi og heilbrigði og áhættumat voru atvinnurekanda gefin tímasett fyrirmæli um að gera slíka áætlun í samráði við starfsmenn.

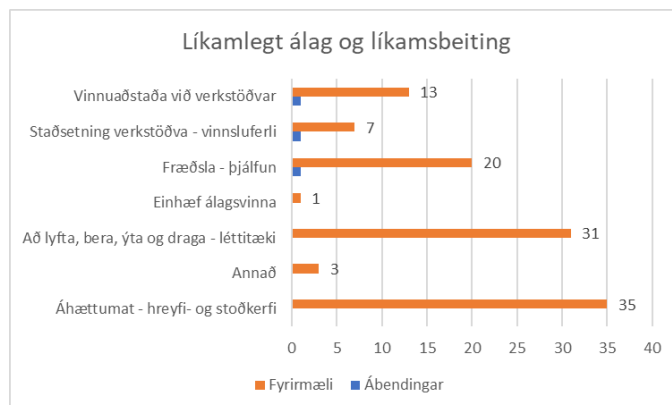
Í þremur tilvikum hafði atvinnurekandi gert áhættumat starfa með tilliti til öryggis og heilsu auk áætlunar um forvarnir en Vinnueftirlitið mat engu að síður vinnuaðstæður allsendis ófullnægjandi með tilliti til álags og hættu á heilsutjóni. Varðaði það einkum störf sem unnin voru stóran hluta vinnudagsins, t.d. vinnu við þrif og línskipti. Í þessum tilvikum var atvinnurekanda gert skylt að leita sér aðstoðar viðurkennds þjónustuaðila, því ekki var metin nægileg færni hjá atvinnurekanda og starfsmönnum til að gera fullnægjandi áhættumat fyrir álag á hreyfi- og stoðkerfi og áætlun um forvarnir.

Í um fjórðungi tilvika voru ekki til staðar öryggisráðgjafarmenn og/eða öryggisverðir eins og vinnuverndarlögin kveða á um. Hlutverk þeirra er að vinna kerfisbundið að því að tryggja gott vinnuumhverfi í samvinnu við atvinnurekandann en hann ber ábyrgð á vinnuumhverfinu. Öryggisráðgjafarmenn og öryggisverðir skulu eiga kost á því að sækja námskeið í vinnuvernd til að geta sinnt hlutverki sínu og voru því jafnframt gefin fyrirmæli þar um.

Fræðsla og leiðbeiningar um vinnuvernd er eitt af því sem atvinnurekanda ber að skipuleggja í forvarnarskyni og skal leggja sérstaka áherslu á nýliða í því sambandi. Í tæplega helmingi tilvika voru gefin almenn fyrirmæli um fræðslu og þjálfun starfsmanna þar sem slíkt var ekki til staðar.

3.1.3 Verkstöðvar - Líkamlegt álag/líkamsbeiting

Í eftirlitsátakinu var sérstök áhersla lögð á að skoða og meta vinnuaðstæður með tilliti til álags á hreyfi- og stoðkerfið þar sem það er þekktur áhættuþáttur í störfum við hótelpref. Eins og áður var getið voru fyrirmæli um vinnuaðstæður, líkamlegt álag og líkamsbeitingu algengustu fyrirmælin, 110 talsins.



Mynd 3. Fyrirmæli og ábendingar um líkamlegt álag og líkamsbeitingu.

Oftast, eða í 35 skipti, voru gefin fyrirmæli um að gera sérstakt *áhættumat og áætlun um forvarnir með tilliti til álags á hreyfi- og stoðkerfi* vegna vinnu við línskipti, þrif og línvagna (mynd 3). Í mörgum tilvikum voru rúm svo lág að erfitt var að þrifa undir þeim án þess að fara niður á hné og beygja sig að gólfu en það skapar verulegt álag á hné, bak, herðar og handleggji. Við þessar aðstæður var neðri brún rúmdýnu jafnframt oftast lág þannig að starfsmaður þurfti að beygja sig langt niður við að koma fyrir laki, sem reynir verulega á bak og handleggji. Þessir verkþættir eru mjög

áberandi yfir vinnudaginn í starfi hótelperna og því lyklatríði að gera úrbætur sem skapa betri vinnuaðstæður fyrir starfsmenn en taka jafnframt mið af þörfum viðskiptavina.

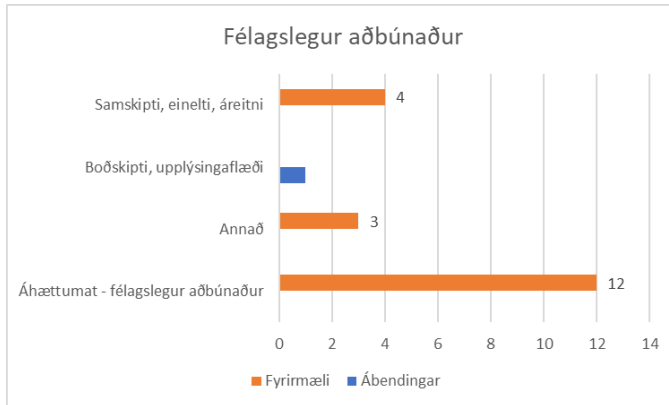
Í 31 tilviki voru gefin fyrirmæli sem sneru að því að draga úr álagi við að *lyfta, bera byrðar, ýta og draga* (mynd 3). Nokkuð var um að ekki væru til staðar hjólavagnar fyrir ræstibúnað og voru gefin tímasett fyrirmæli um að slík léttitæki skyldu útveguð. Í einhverjum tilvikum var viðhaldi ræsti- og línvagna ábótavant sem leiddi til þess að beita þurfti miklu afli til að færa þá úr stað og voru þá gefin fyrirmæli um reglulegt viðhald. Jafnframt þurfti stundum að gera athugasemdir við yfirhlaðna línvagna sem tengist skipulagi vinnunnar og staðsetningu verkstöðva. Eitthvað var um að ræstivaskar væru í óheppilegri hæð, þannig að lyfta þyrfti þungum vatnsfötum upp í háan vask til áfyllingar og tæmingar, og voru þá gefin fyrirmæli um að lækka vask eða finna viðeigandi lausnir sem drægju úr álagi.

Jafnframt var nokkuð um að skipulagi og búnaði verkstöðva væri ábótavant. Birtist það einkum í yfirhlöðnum hillum í línherbergjum og uppröðun án tillits til þess hvað væri oftast verið að nota. Var starfsmönnum stundum ætlað að sækja þunga hluti úr efstu hillu standandi á kalli, sem skapar verulega slyshættu og álag á hreyfi- og stoðkerfi.

Í öllum heimsóknunum var kannað hvort starfsmenn hefðu fengið *fræðslu og þjálfun í góðri líkamsbeitingu og notkun léttitækja* við vinnu. Á 20 hótelum eða í 56% tilvika vantaði það og voru því

gefin fyrirmæli um slíka þjálfun og fræðslu, bæði fyrir nýliða og reglubundna þjálfun fyrir þá sem höfðu starfað lengur (mynd 3).

3.1.4 Sálfélagslegur aðbúnaður



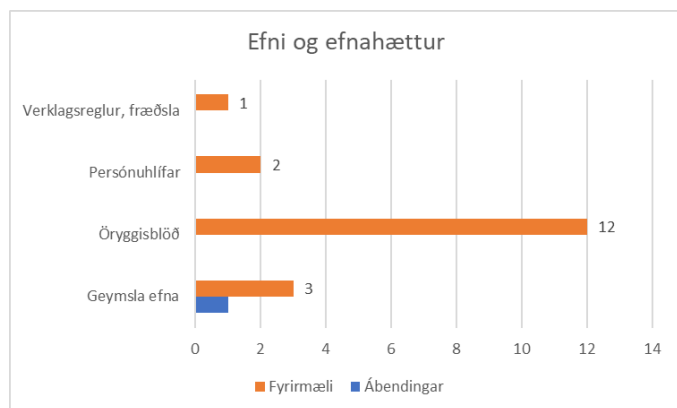
Mynd 4. Fyrirmæli um félagslegan aðbúnað á vinnustað.

Gefin voru 19 fyrirmæli og ein ábending um félagslegan aðbúnað á vinnustað (mynd 4). Oftast vantaði áhættumat fyrir félagslegan aðbúnað á vinnustað eða í um þriðjungum tilvika. Miklu skiptir að atvinnurekandi tryggji að slíkt áhættumat sé gert á sama hátt og áhættumat fyrir aðra þætti vinnunnar. Í fjórum tilvikum voru gefin fyrirmæli varðandi samskipti og ein ábending varðandi boðskipti og upplýsingaflæði á vinnustað. Þar sem stærstur hluti starfsmanna er af erlendu bergi brotinn er afar mikilvægt að tryggja

að þær upplýsingar sem eru veittar séu örugglega settar þannig fram að starfsmenn skilji þær og að samskipti séu sem best.

3.1.5 Efni og efnahættur

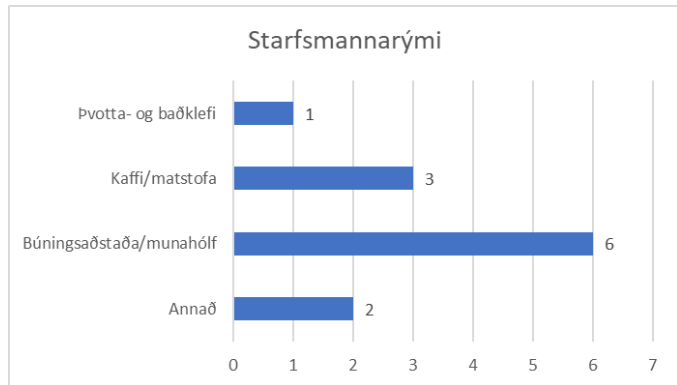
Alls voru gefin 18 fyrirmæli og ein ábending varðandi efni og efnahættur (mynd 5). Í þriðjungum fyrirtækja vantaði öryggisblöð fyrir þau efni sem verið var að nota, en þau eru mikilvæg til að starfsmenn hafi aðgang að upplýsingum um efnin, m.a. hættustig þeirra, hvaða persónuhlífar á að nota og hvernig á að bregðast við ef að slys ber að höndum. Gefin voru tímasett fyrirmæli um að öryggisblöð skyldu útveguð. Í þremur tilvikum voru gefin fyrirmæli um geymslu efna en í öllum tilvikum skulu varasöm efni geymd í læstum, loftræstum geymslum. Í tveimur tilvikum voru gefin fyrirmæli um að útvega skyldi persónuhlífar fyrir starfsmenn en atvinnurekanda er skylt að hafa nauðsynlegar persónuhlífar til staðar í samræmi við áhættumat á vinnustað.



Mynd 5. Fyrirmæli og ábendingar um efni og efnahættur.

3.1.6 Starfsmannarými

Eins og sést á mynd 6 vantar enn nokkuð upp á að starfsmannarými séu fullnægjandi og í samræmi við reglur um húsnæði vinnustaða og voru alls gefin 12 fyrirmæli þar um. Gefa þurfti fyrirmæli um læst munahólf starfsmanna og/eða aðstöðu fyrir starfsmenn til fataskipta í sex tilvikum og fyrirmæli um kaffi-/matstofu í þremur tilvikum. Önnur fyrirmæli voru sjaldgæfari.



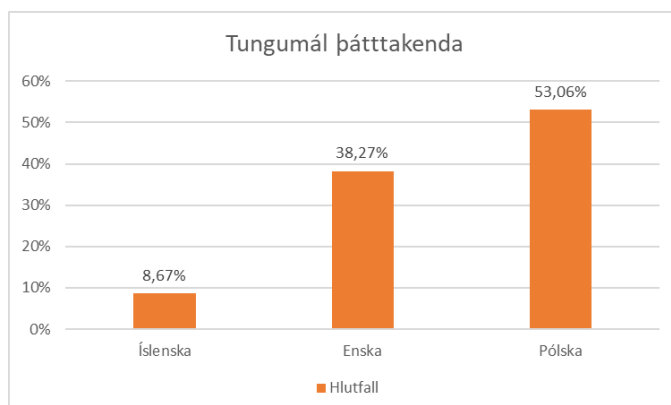
Mynd 6. Fyrirmæli um starfsmannarými.

3.2 Niðurstöður úr könnun á vinnuumhverfi starfsfólks í hótelpörfum

Samtals svöruðu spurningalistanum 196 starfsmenn sem sinntu hótelpörfum af 782 starfsmönnum sem störfuðu hjá hótelnunum í heild. Fjórir starfsmenn gátu ekki svarað vegna tungumálaörðugleika og einn vildi ekki taka þátt í könnuninni. Af þátttakendum voru 165 konur (84%) og 31 karlmaður (16%). Meðalaldur þátttakenda var 35 ár, yngsti þátttakandinn var 19 ára og elsti 72 ára. Meðalstarfsaldur á vinnustað var rúmlega 2 ár. Þátttakendur voru af 22 mismunandi þjóðernum og var stærsti hópurinn frá Póllandi eða um 54% þátttakenda. Ellefu prósent þátttakenda voru frá Litháen, 7% frá Íslandi og 4% frá Lettlandi, þrír þátttakendur gáfu ekki upp þjóðerni og önnur þjóðerni sem gefin voru upp voru um 1-3% þátttakenda hvert (tafla 1).

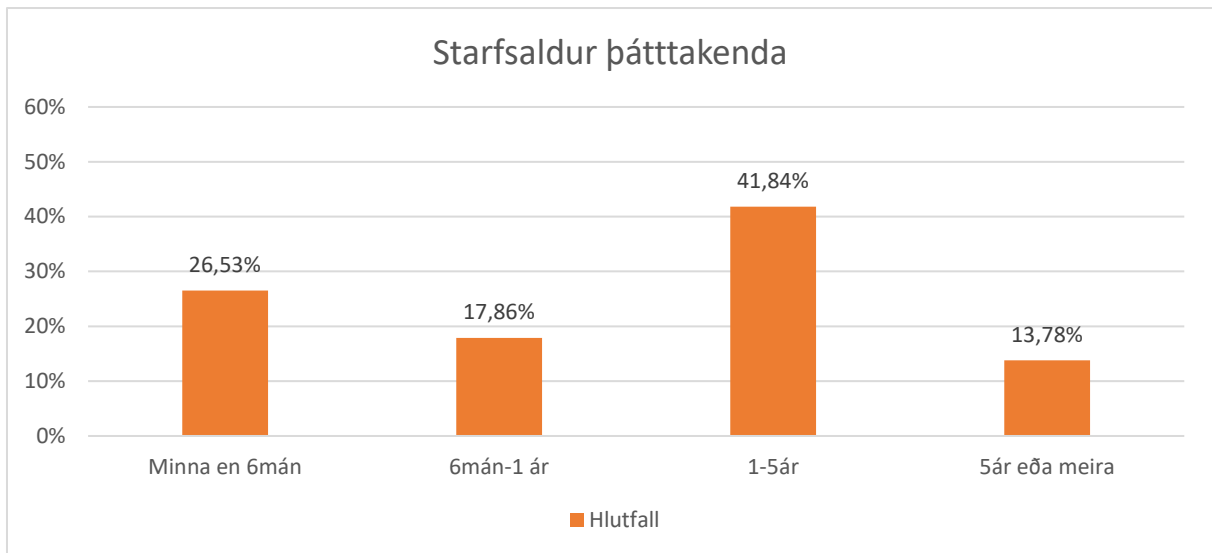
	Fjöldi	Hlutfall(%)
Meðalaldur	35,4	
Kyn		
Konur	165	83,8
Karlar	31	15,7
Landshluti		
Höfuðborgarsvæðið	112	57,1
Reykjanes	18	9,2
Suðurland	37	18,9
Austurland	4	2
Norðurland	19	9,7
Vestfirðir	5	2,6
Tungumál		
Íslenska	17	8,7
Enska	75	38,3
Pólska	104	53,1
Þjóðerni		
Pólland	106	53,8
Litháen	21	10,7
Ísland	14	7,1
Lettland	8	4,1
Annað	44	22,8

Tafla 1: Lýsandi tölfraði þátttakenda



Mynd 7. Þátttakendur gátu valið um þrjú tungumál til að svara spurningalistanum

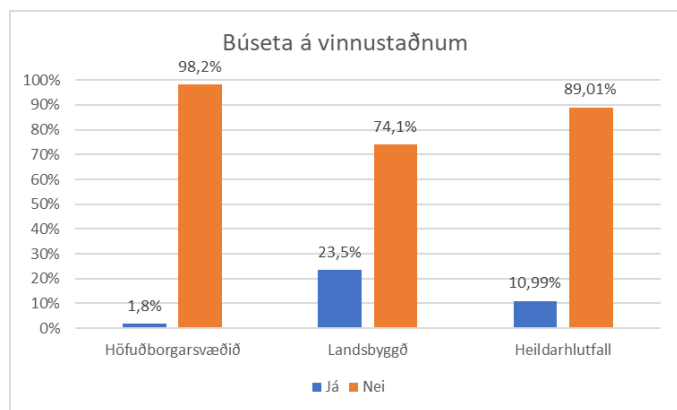
Niðurstöður gefa skýra mynd af því hvernig hópur hótelpörfna er samansettur á Íslandi. Langflestir starfsmenn eru konur af erlendum uppruna og algengt er að tungumálakunnátta sé takmörkuð utan móðurmáls. Margt bendir til þess að sá hópur sem glímir við tungumálatakmarkanir hafi ekki aðlagast samfélaginu hér á landi og þar af leiðandi sé aukin hætta á að þessi hópur einangrist félagslega.



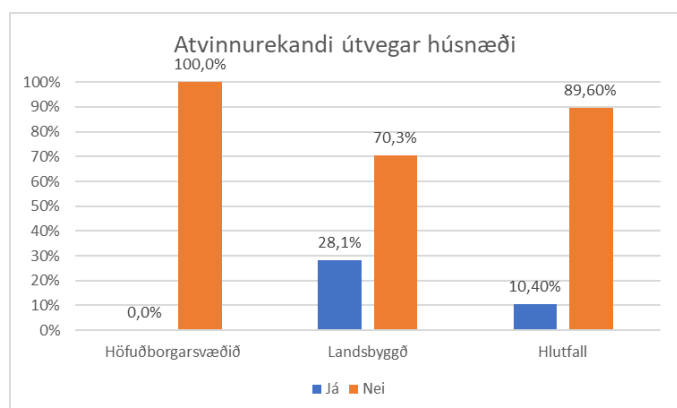
Mynd 8. Starfsaldur þátttakenda

3.2.1 Búseta

Tæp 11% þátttakenda sögðust búa á vinnustaðnum og rúm 10% þátttakenda í öðru húsnæði sem atvinnurekandi útvegaði. Um 23% þeirra sem starfa á landsbyggðinni sögðust búa á vinnustaðnum en aðeins um 1,8% þeirra sem starfa á höfuðborgarsvæðinu (mynd 9). Eins voru 28% þeirra sem starfa á landsbyggðinni með búsetu í öðru húsnæði sem atvinnurekandi útvegaði en enginn á höfuðborgarsvæðinu (mynd 10).



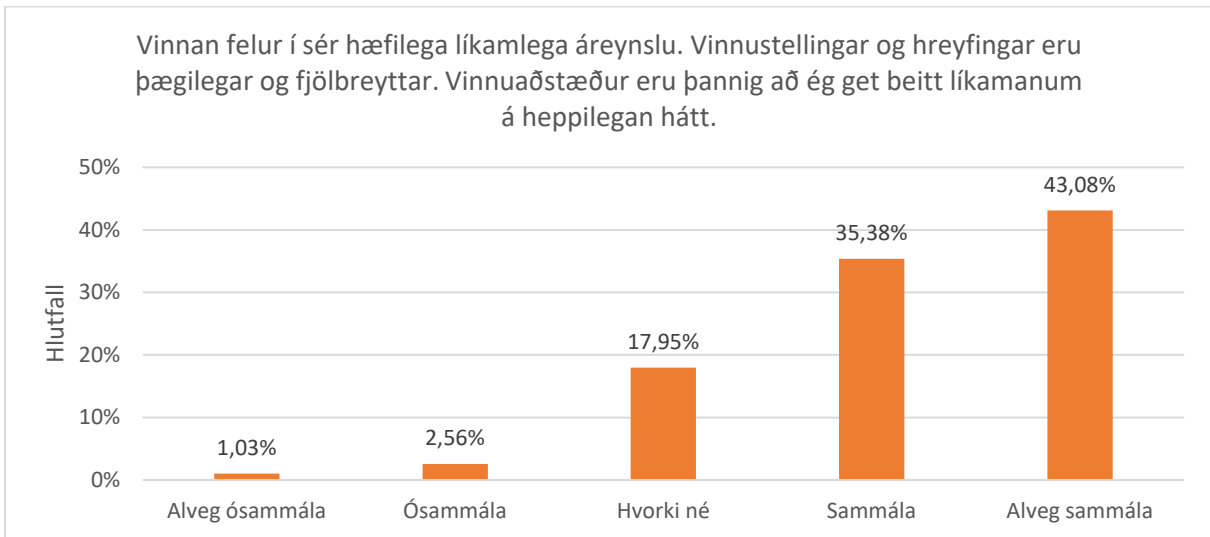
Mynd 9. Búseta þátttakenda



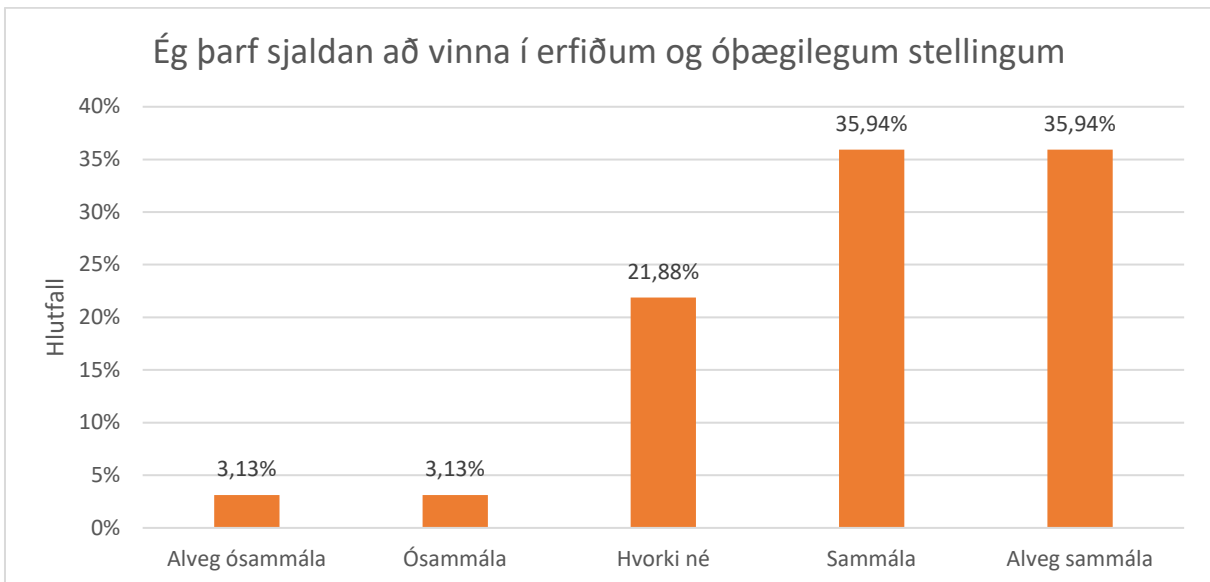
Mynd 10. Búseta þátttakenda

3.2.2 Líkamlegt álag

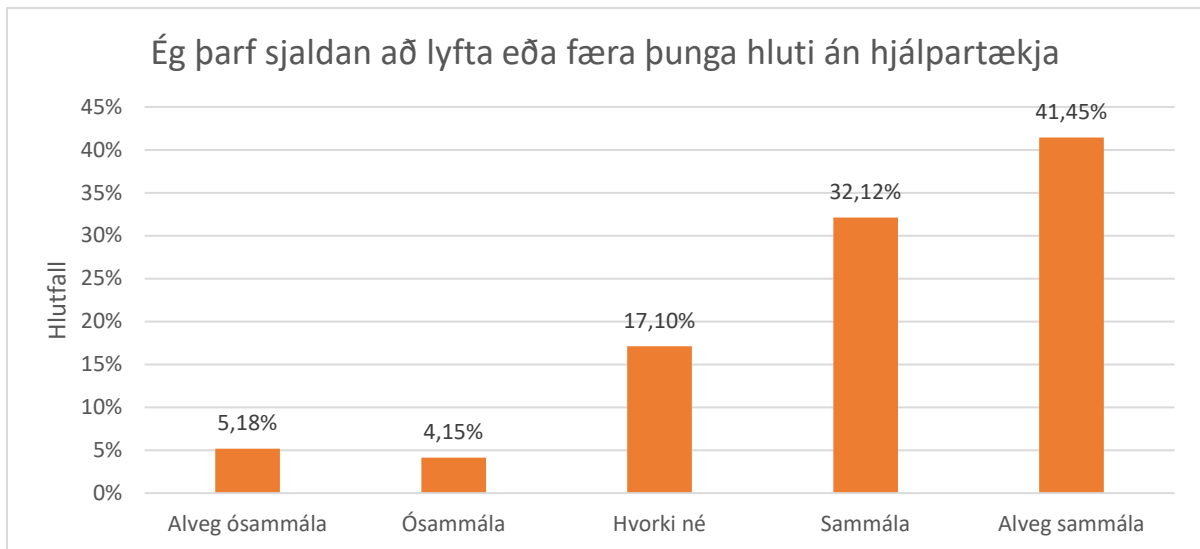
Samkvæmt niðurstöðum spurningalistans telur meirihluti hótelpærna sig ekki þurfa að vinna oft í óheppilegum eða einhæfum stellingum, meðhöndla þungar byrðar eða framkvæma endurteknar hreyfingar sem setja álag á aðra höndina (mynd 11-14). Þó eru tæp 13% sem telja sig þurfa að framkvæma einhæfar hreyfingar í vinnu sem setja álag á aðra höndina (mynd 14) og rúm 9% sem telja sig þurfa að lyfta eða færa úr stað þungar byrðar án hjálpartækja (mynd 13). Að auki er stór hluti þeirra sem svara spurningalistanum hvorki sammála né ósammála eftirfarandi fullyrðingum.



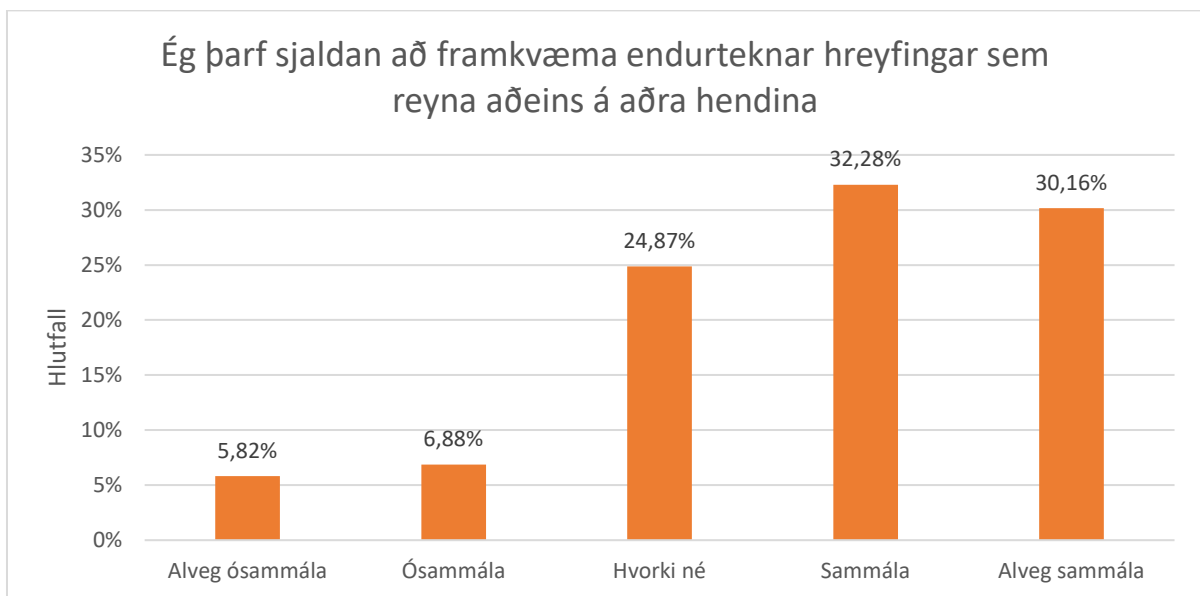
Mynd 11. Líkamlegt álag við vinnu



Mynd 12. Vinnustellingar



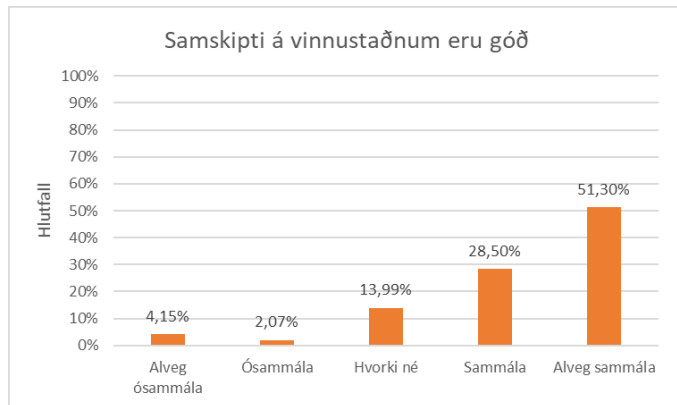
Mynd 13. Þungar byrðar



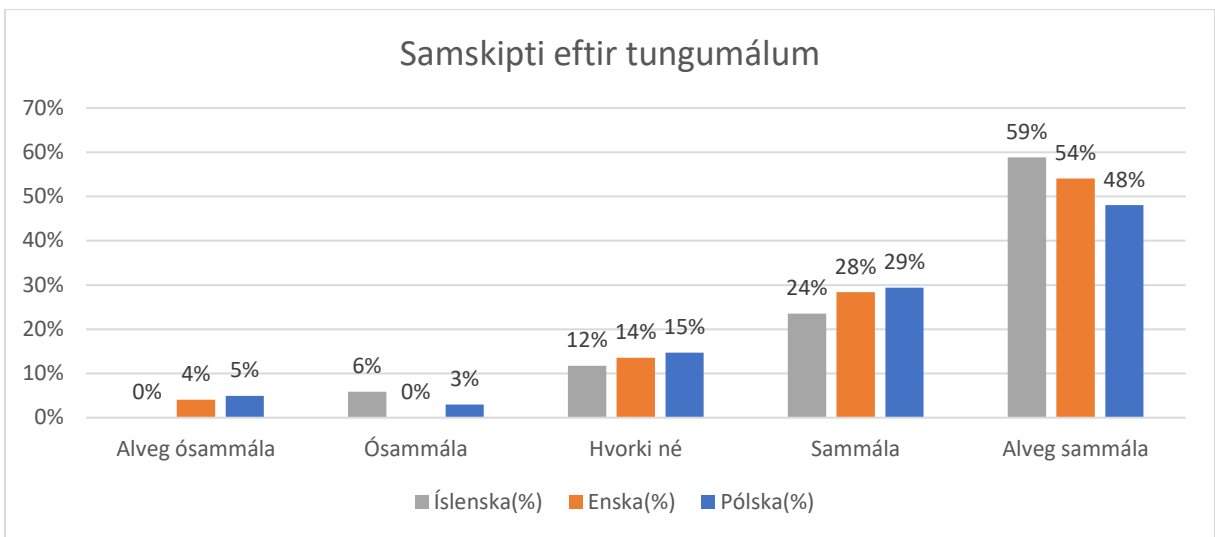
Mynd 14. Einhæft álag

3.2.3 Sálfélagslegt vinnuumhverfi

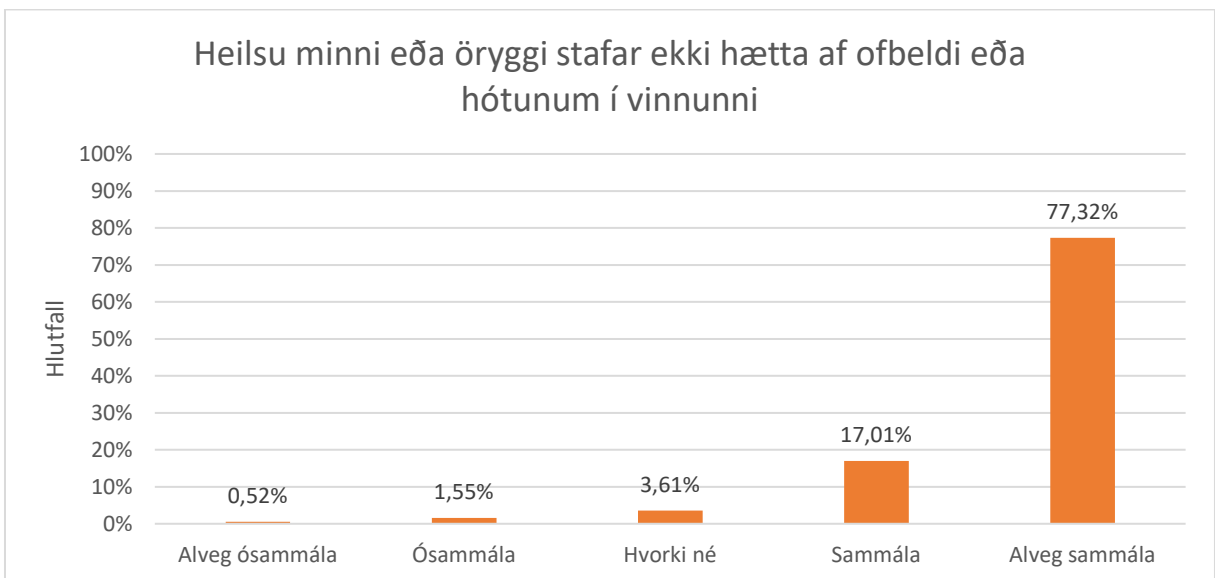
Tæp 80% þeirra sem svöruðu spurningalistanum töldu samskipti á vinnustaðnum vera góð en 6,3% voru ósammála því að samskipti væru góð. Algengara var að þeir þátttakendur sem svöruðu á pólsku teldu samskipti ekki góð á vinnustaðnum borið saman við þá sem svöruðu á íslensku (mynd 16). Langflestir þátttakendur (94,3%) töldu heilsu sinni og öryggi ekki ógnað af hótunum eða ofbeldi, 3,6% hvorki né en um 2% töldu sér stafa ógn af hótunum eða ofbeldi í vinnunni (mynd 17).



Mynd 15. Samskipti á vinnustaðnum



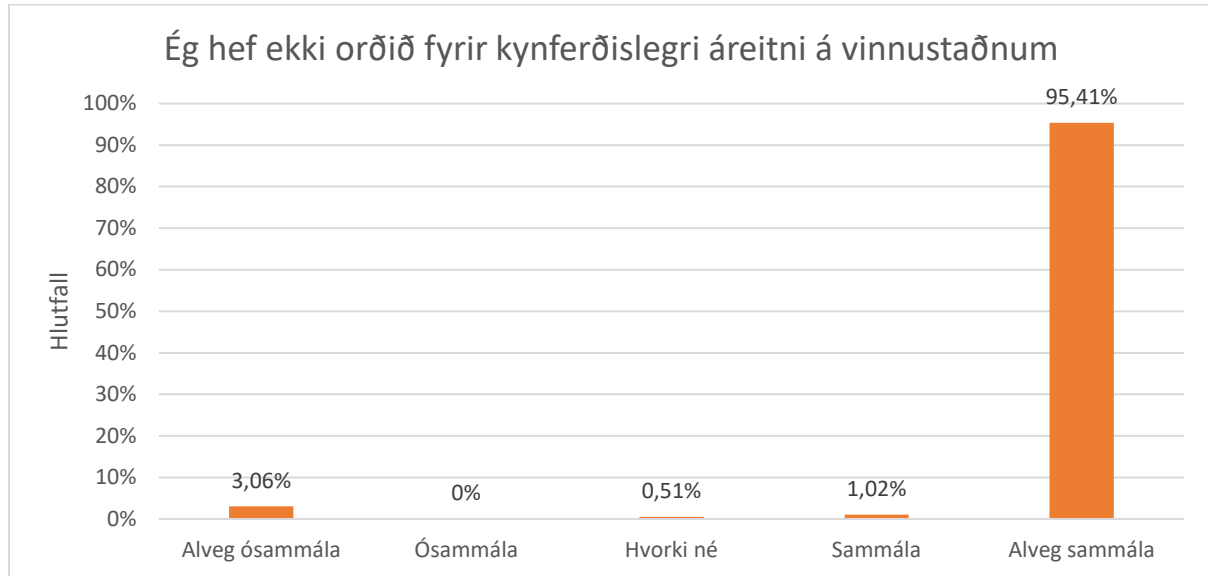
Mynd 16. Samskipti eftir tungumálum



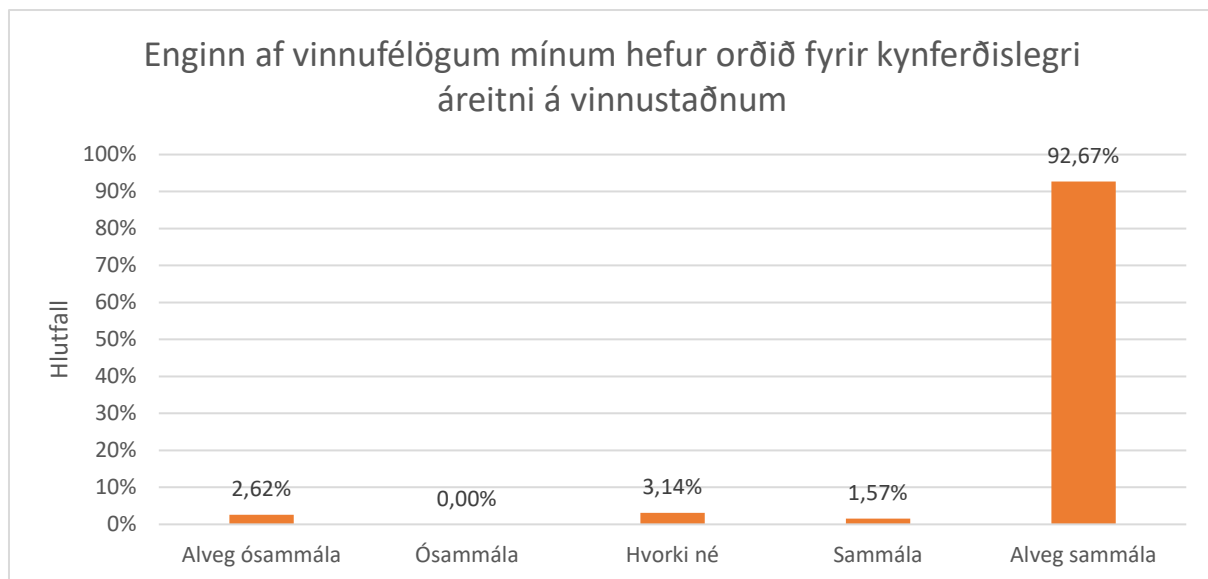
Mynd 17. Ofbeldi og hótanir

Kynferðisleg áreitni

Samkvæmt niðurstöðum þessarar spurningalistakönnunar hafa rúm 3% þeirra sem starfa við hótelpref orðið fyrir kynferðislegri áreitni í vinnunni. 2,6% töldu vinnufélaga hafa orðið fyrir kynferðislegri áreitni á vinnustaðnum en langstærstur hluti svarenda svaraði báðum spurningum neitandi (95,5% og 92,7%) (mynd 18 og 19).

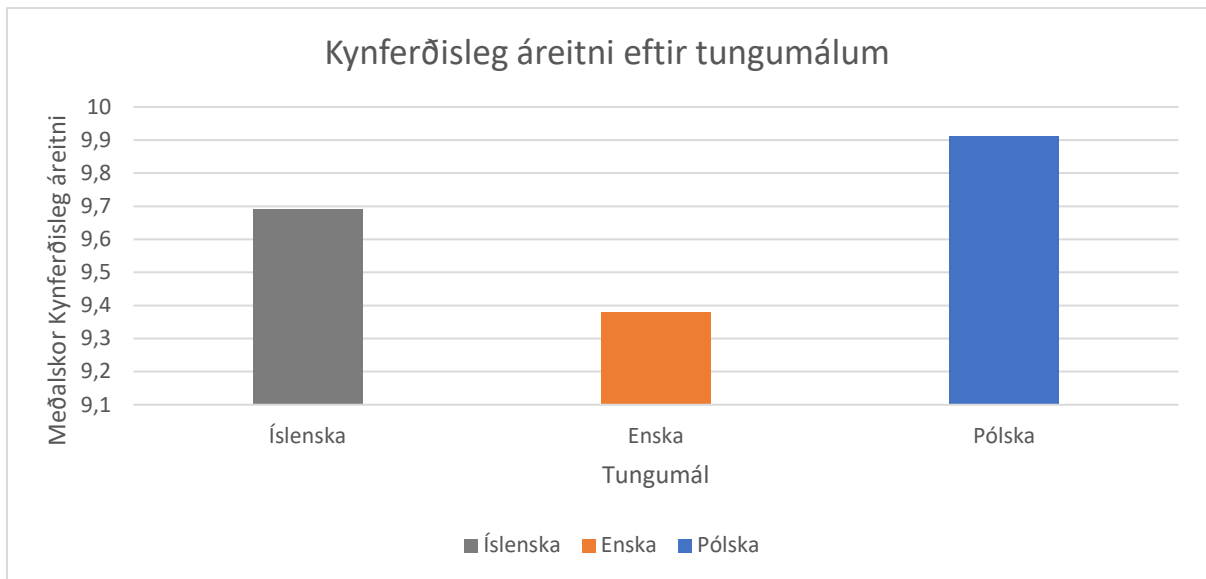


Mynd 18. Kynferðisleg áreitni



Mynd 19. Kynferðisleg áreitni

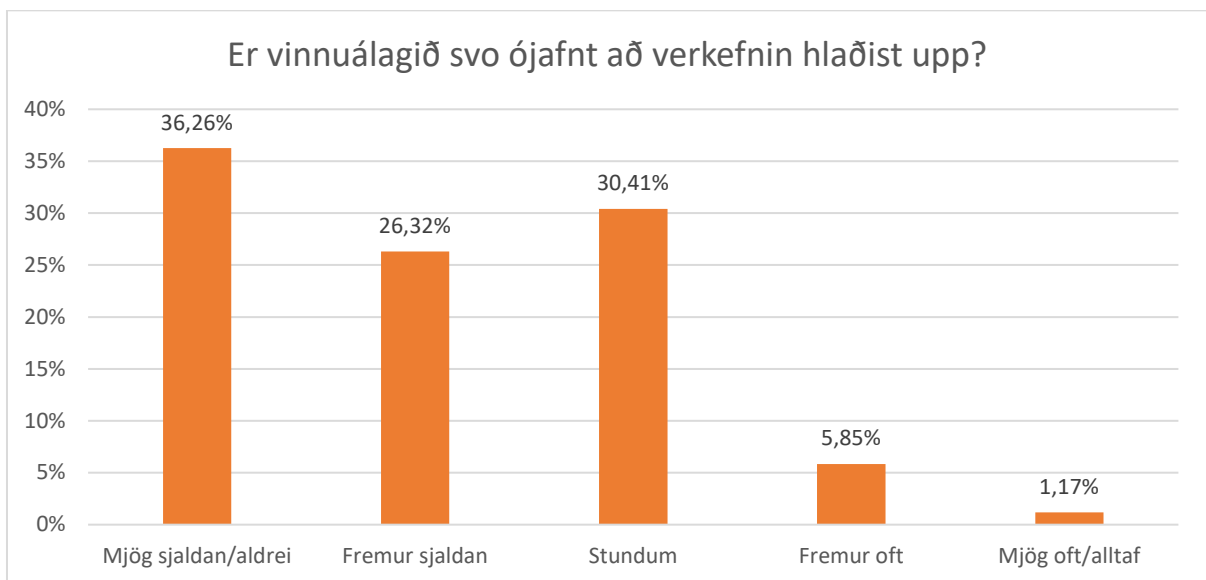
Þegar tekið var saman meðalskor úr spurningum um kynferðislega áreitni kom í ljós að tölfræðilega marktækur munur ($p=0,036$) var á meðalskori milli þeirra sem svöruðu á íslensku, ensku og pólsku (mynd 20). Meðalskorið 10 merkir að allir í hópnum hefðu verið alveg sammála því að hafa ekki orðið fyrir eða vitað um kynferðislega áreitni á vinnustaðnum en ef meðalskorið væri núll hefðu allir í hópnum verið alveg ósammála þeim fullyrðingum. Samkvæmt þessum niðurstöðum er sjaldgæfast að pólskumælandi þátttakendur hafi orðið fyrir eða orðið varir við kynferðislega áreitni á vinnustaðnum en algengast hjá þeim sem svöruðu spurningalistanum á ensku.



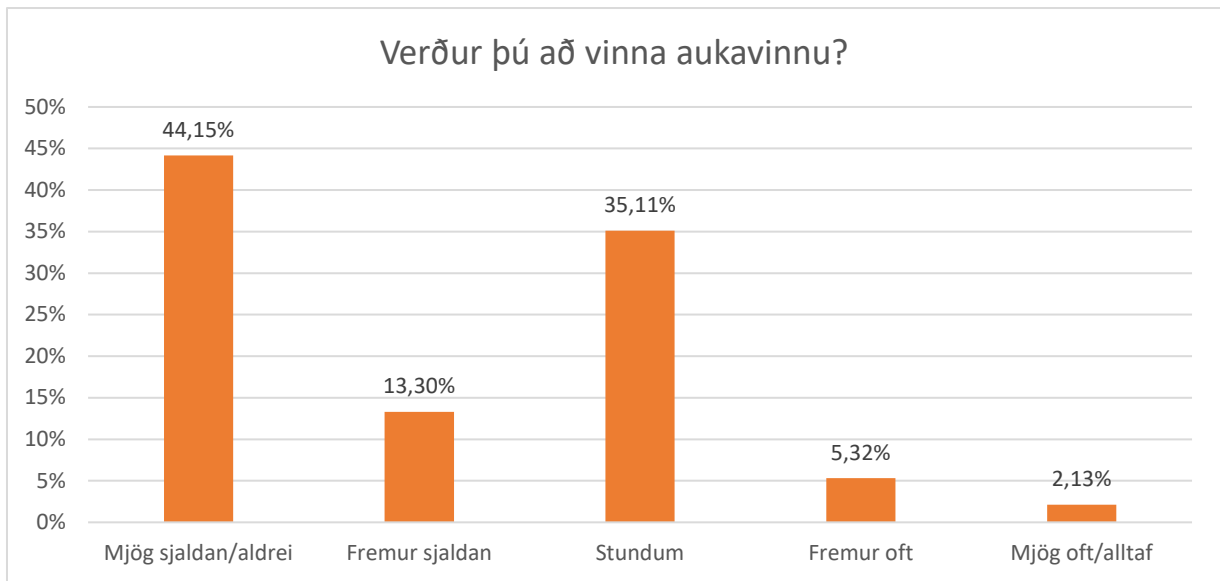
Mynd 20. Meðalskor fyrir kynferðislega áreitni milli hópa sem svöruðu á íslensku, ensku og pólsku, lægri súla gefur til kynna hærri tíðni kynferðislegrar áreitni

Vinnuskipulag og álag

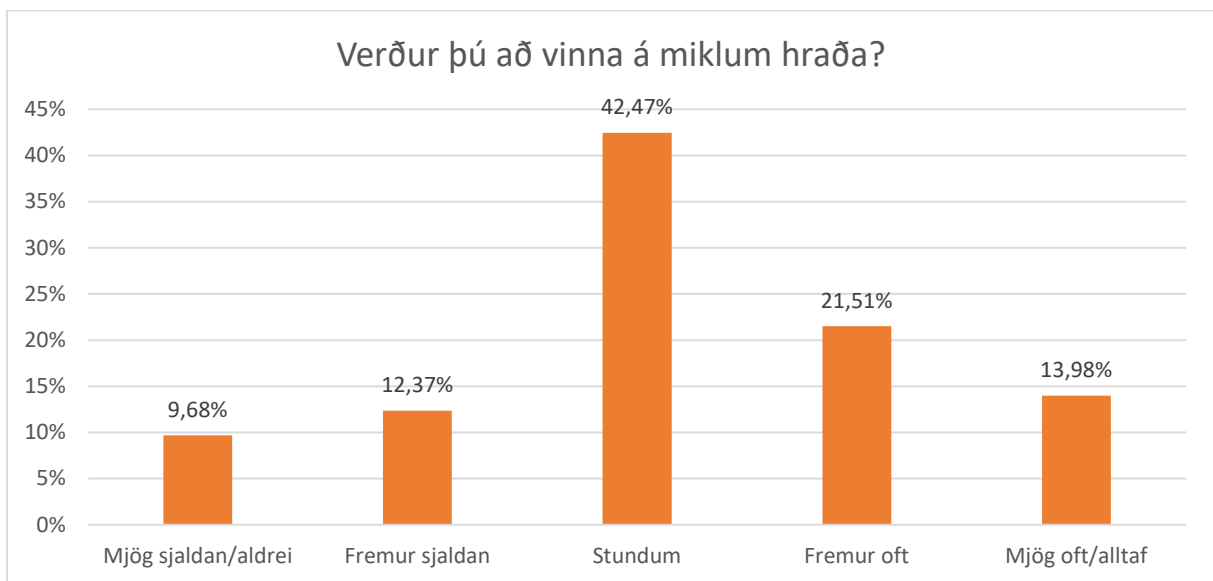
Þegar spurt var um vinnuálag sögðust rúm 7% fremur oft, mjög oft eða alltaf upplifa það að verkefni hlaðist upp (mynd 21). Rúmlega 7% sögðust verða að vinna aukavinnu fremur oft, mjög oft eða alltaf. Um þriðjungur svarendum eða um 35% sögðust þurfa að vinna á miklum hraða sem er svipað hlutfall og telur sig hafa of mikið að gera í vinnunni eða um 36% (mynd 22-23).



Mynd 21. Ójafnt vinnuálag

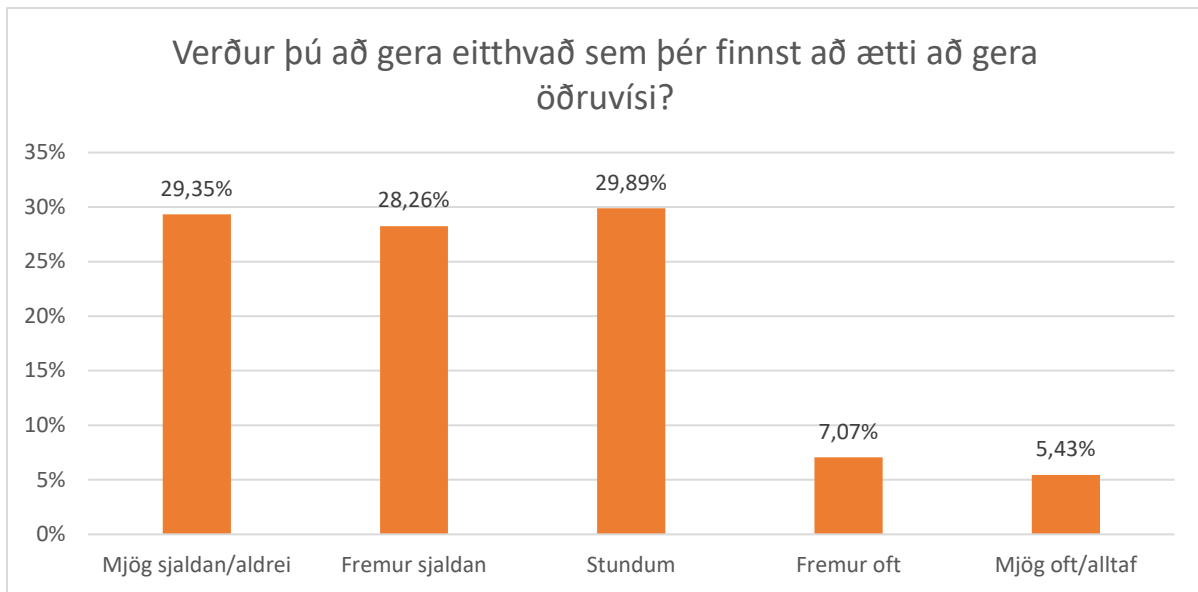


Mynd 22. Aukavinna

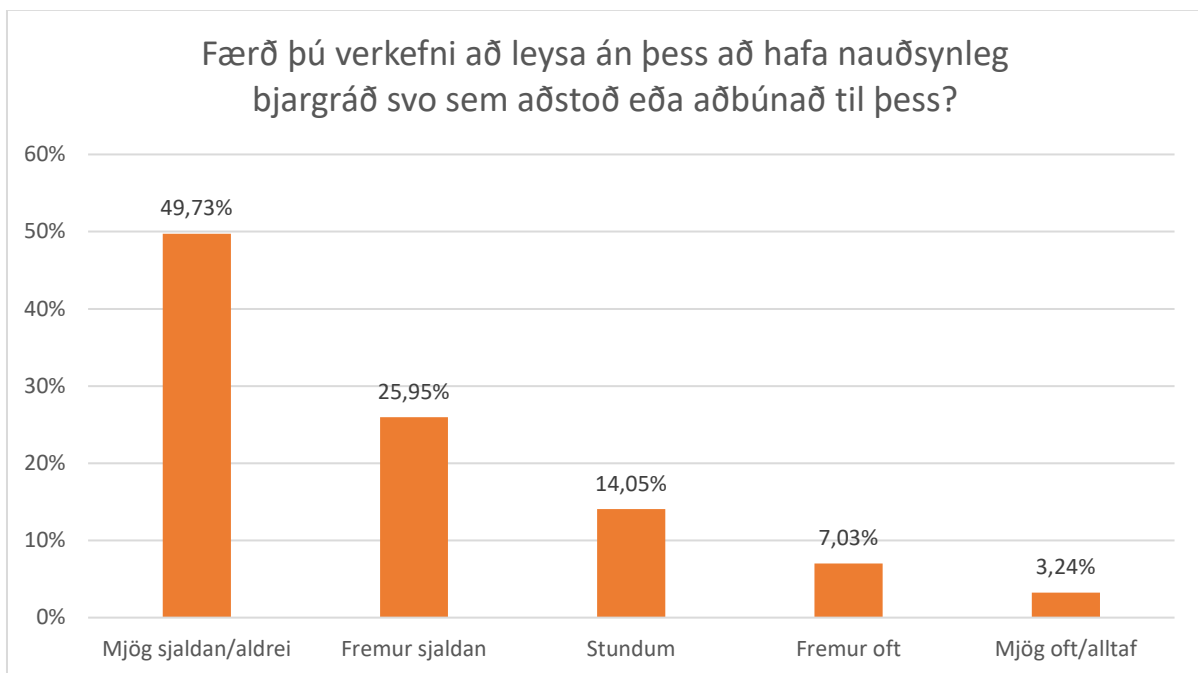


Mynd 23. Vinnuhraði

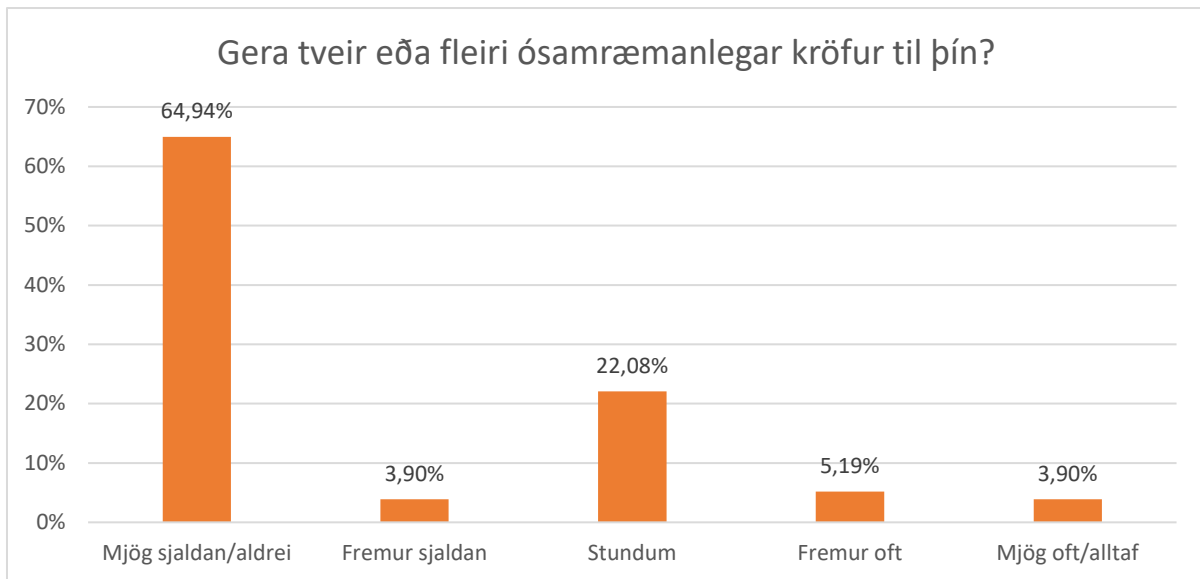
Þegar spurt var um vinnuskipulag sögðust um 12% fremur oft, mjög oft eða alltaf verða að gera eitthvað sem þeim fannst að ætti að gera öðruvísi. Um 10% sögðust fremur oft, mjög oft eða alltaf fá verkefni til að leysa án þess að hafa nauðsynleg bjargráð s.s. aðstoð eða aðbúnað og um 9% fannst fremur oft, mjög oft eða alltaf tveir eða fleiri gera ósamræmanlegar kröfur til sín. (Mynd 24-26).



Mynd 24. Verður þú að gera eitthvað sem þér finnst að ætti að gera öðruvísi?



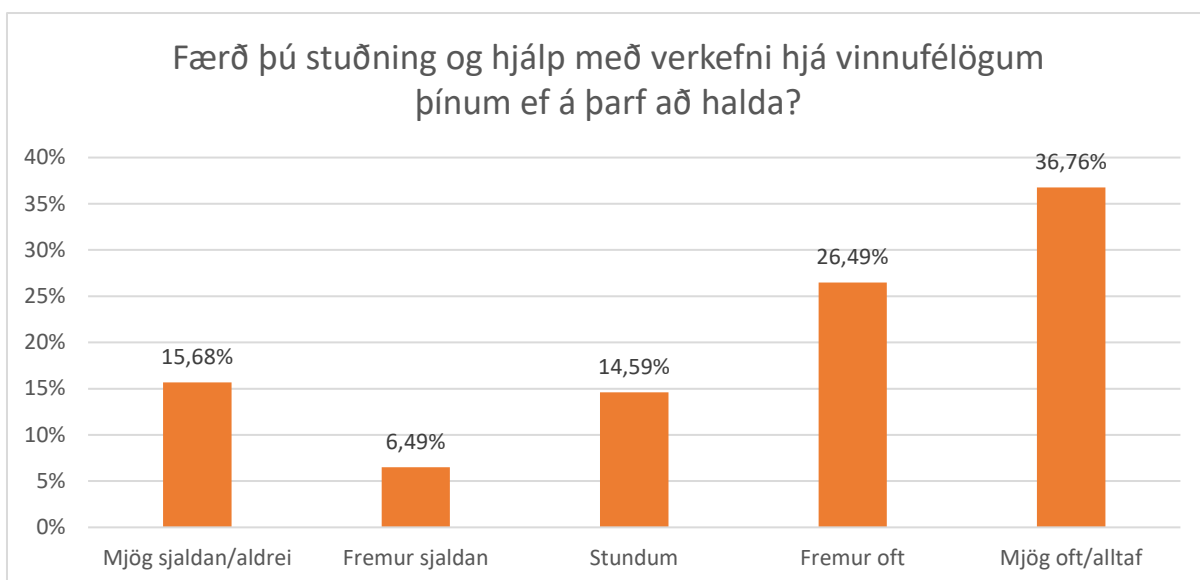
Mynd 25. Færð þú verkefni til að leysa án þess að hafa nauðsynleg bjargráð svo sem aðstoð eða aðbúnað til þess?



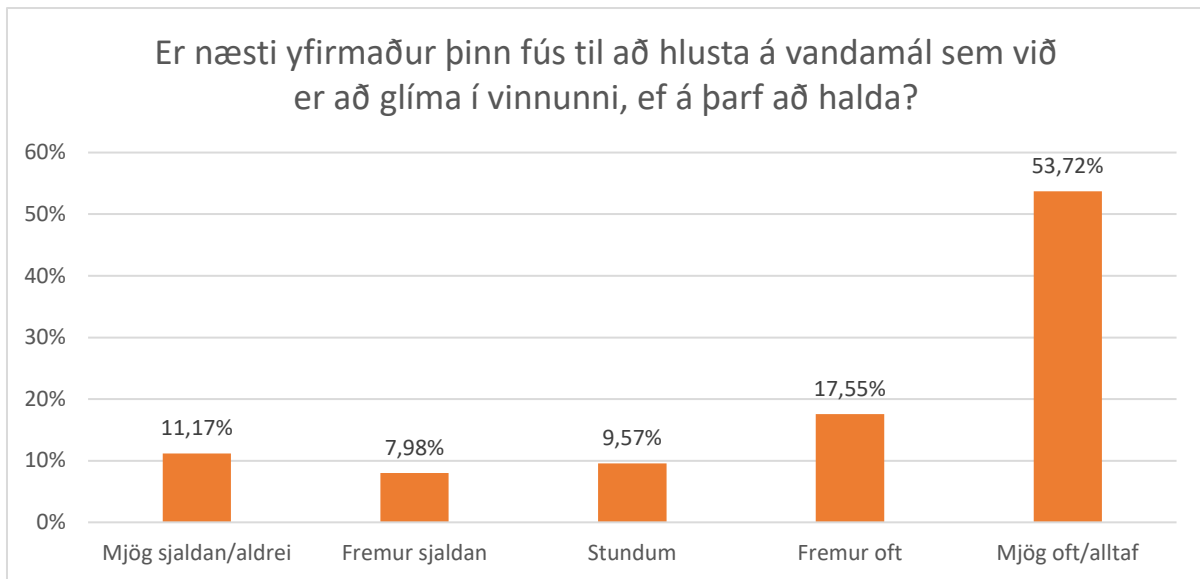
Mynd 26. Ósamræmanlegar kröfur

Stuðningur samstarfsmanna og yfirmanns

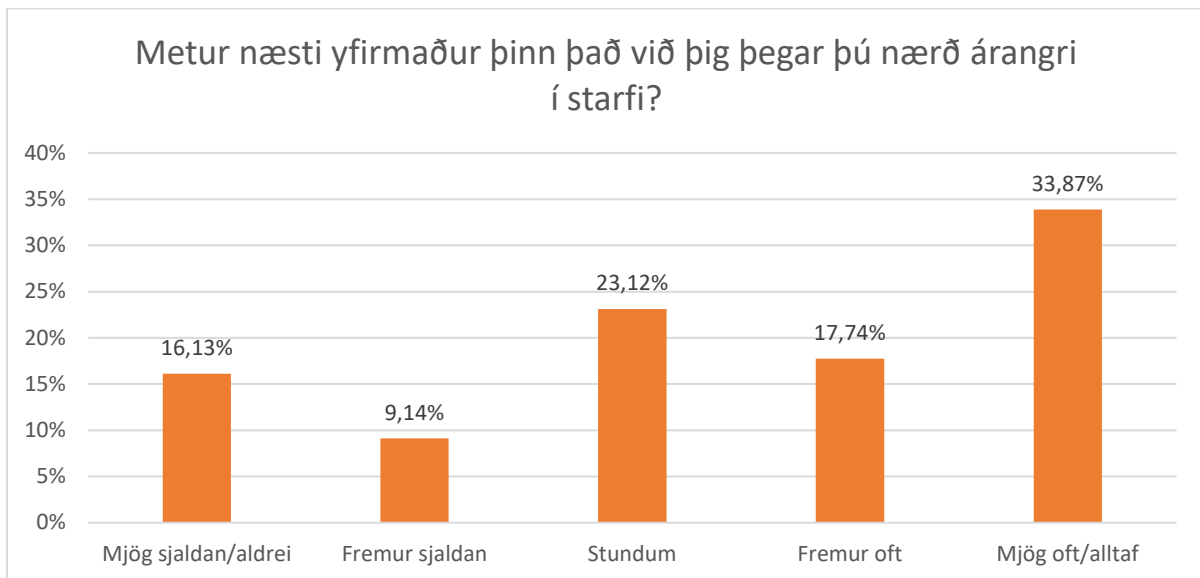
Rúmlega 22% þeirra starfsmanna sem tóku þátt í könnuninni sögðust fremur sjaldan, mjög sjaldan eða aldrei fá stuðning og hjálp frá vinnufélögum sínum. Um 19% upplifðu skilning frá yfirmanni varðandi vandamál sem verið er að glíma við á vinnustaðnum og um einn fjórði, eða um 25% sögðu yfirmann sinn meta vinnuframlag þeirra þegar þeir náðu árangri í starfi (mynd 27-29).



Mynd 27. Stuðningur frá vinnufélögum

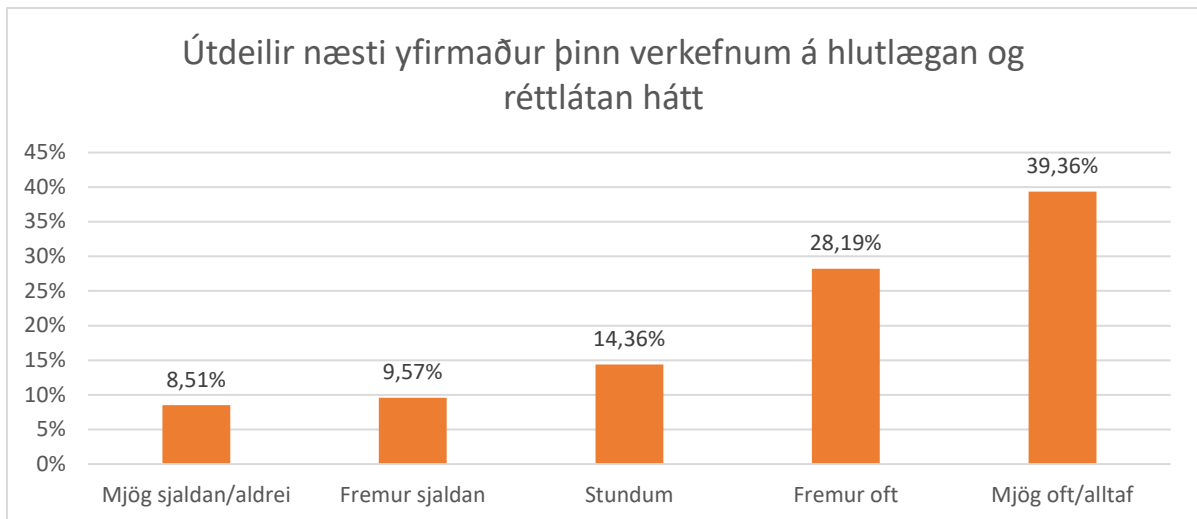


Mynd 28. Stuðningur yfirmanns

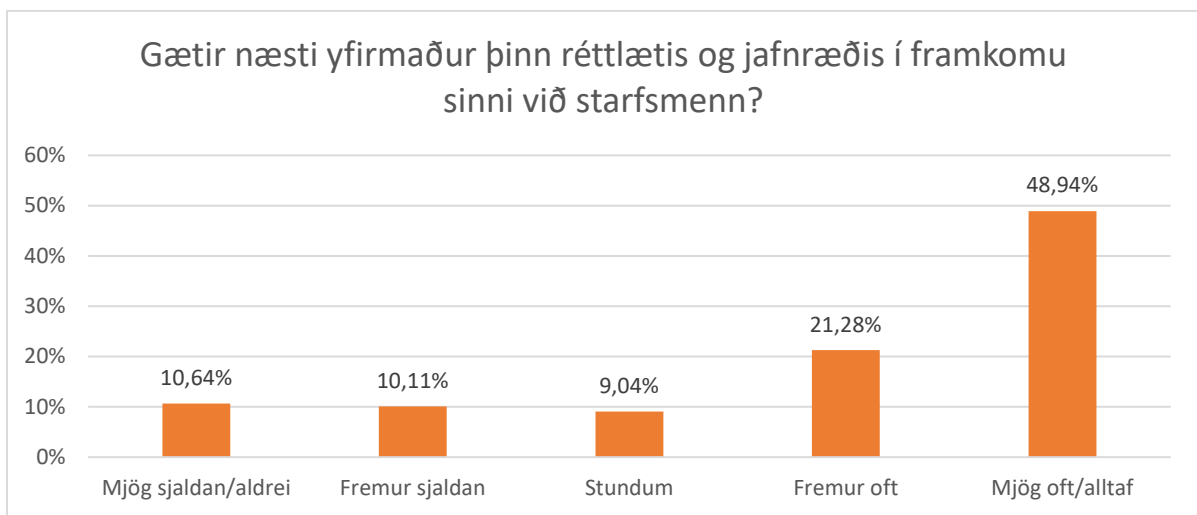


Mynd 29. Viðurkenning yfirmanns

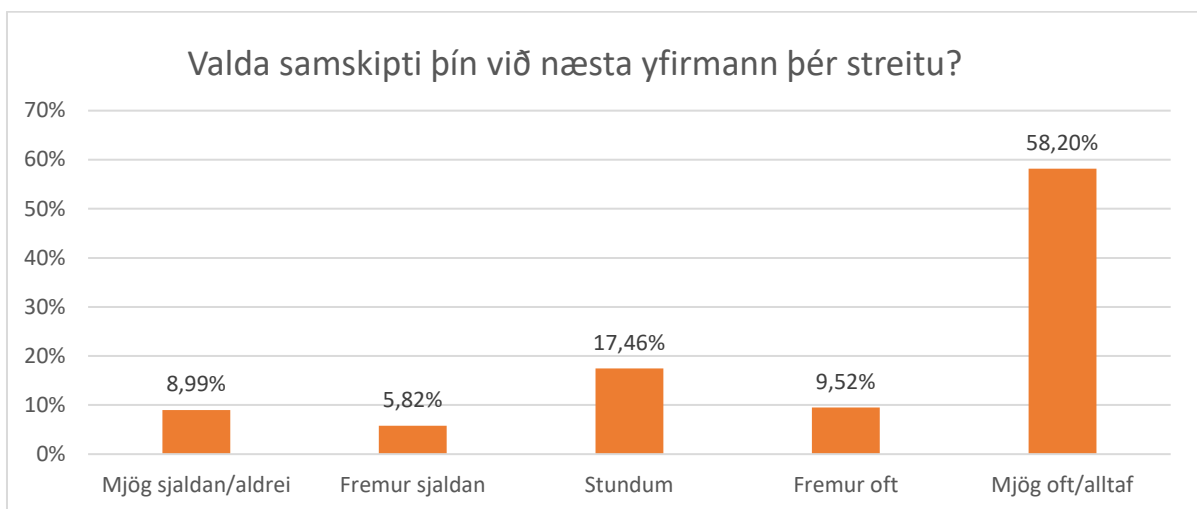
Þegar starfsmenn voru spurðir um hvort næsti yfirmaður deildi verkefnum á hlutlægan og réttlátan hátt niður á starfsmenn voru um 18% sem svöruðu fremur sjaldan, mjög sjaldan eða aldrei (mynd 30). Einn af hverjum fimm starfsmönnum eða rúm 20% töldu næsta yfirmann sinn fremur sjaldan, mjög sjaldan eða aldrei gæta réttlætis og jafnræðis í framkomu sinni við starfsmenn (mynd 31). Rúm 67% starfsmanna svöruðu því til að fremur oft, mjög oft eða alltaf væru samskipti við næsta yfirmann að valda þeim streitu (mynd 32).



Mynd 30. Sanngirni yfirmanns



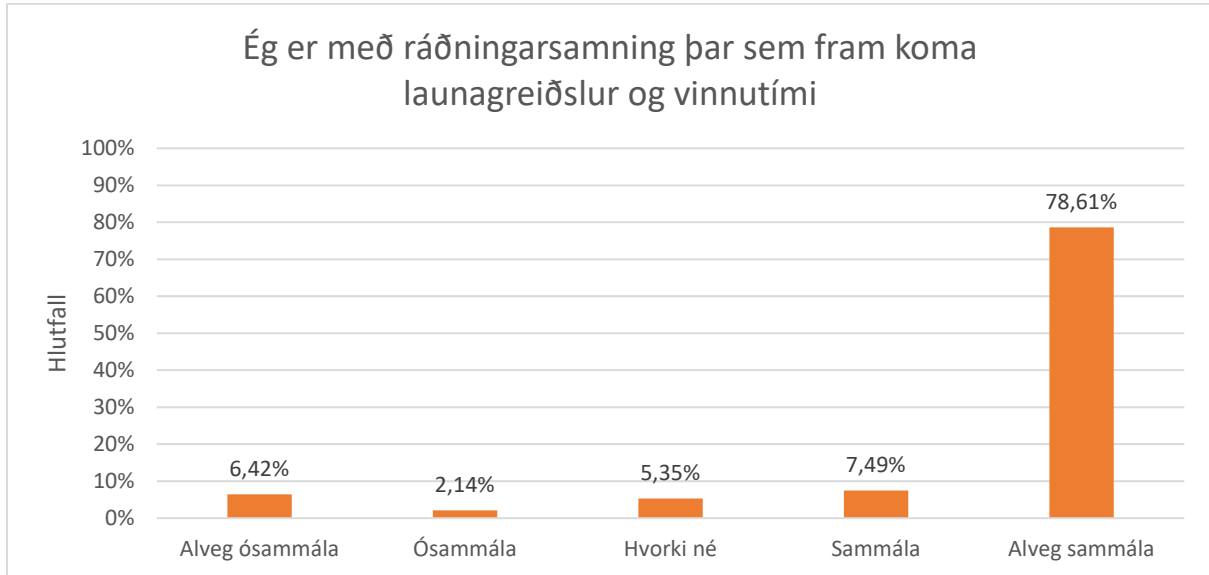
Mynd 31. Jafnræði og sanngirni í framkomu yfirmanns



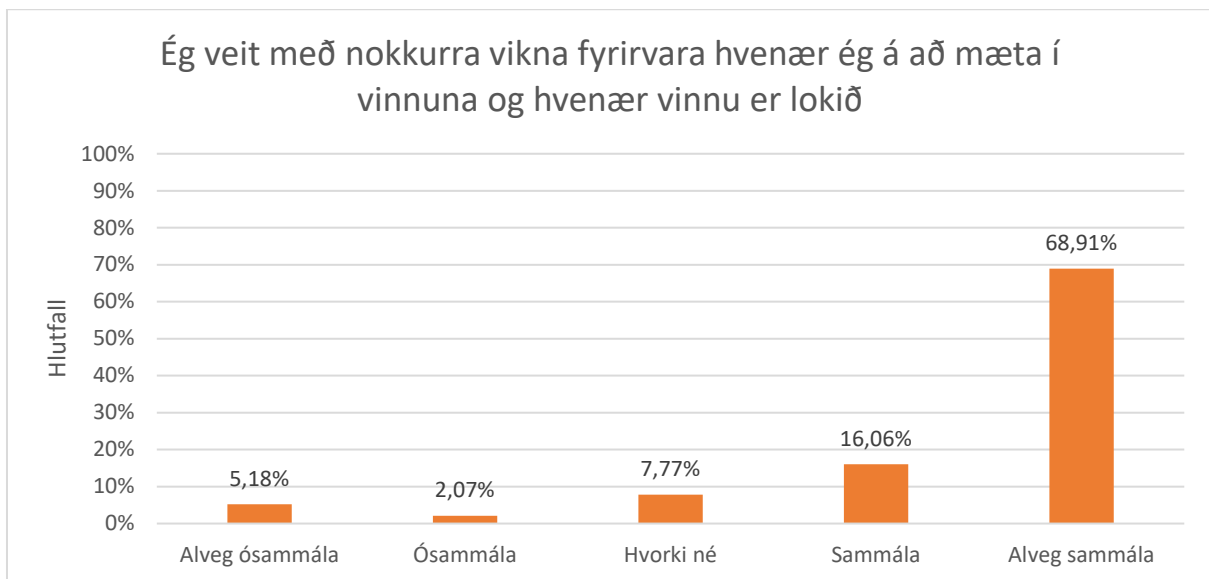
Mynd 32. Streituvaldandi samskipti

3.2.4 Ráðningarfyrirkomulag

Rúmlega 8% þeirra sem svöruðu spurningalistanum voru ekki með ráðningasamning og rúm 6% töldu sig ekki vera með vel skilgreindan vinnutíma (mynd 33-34).



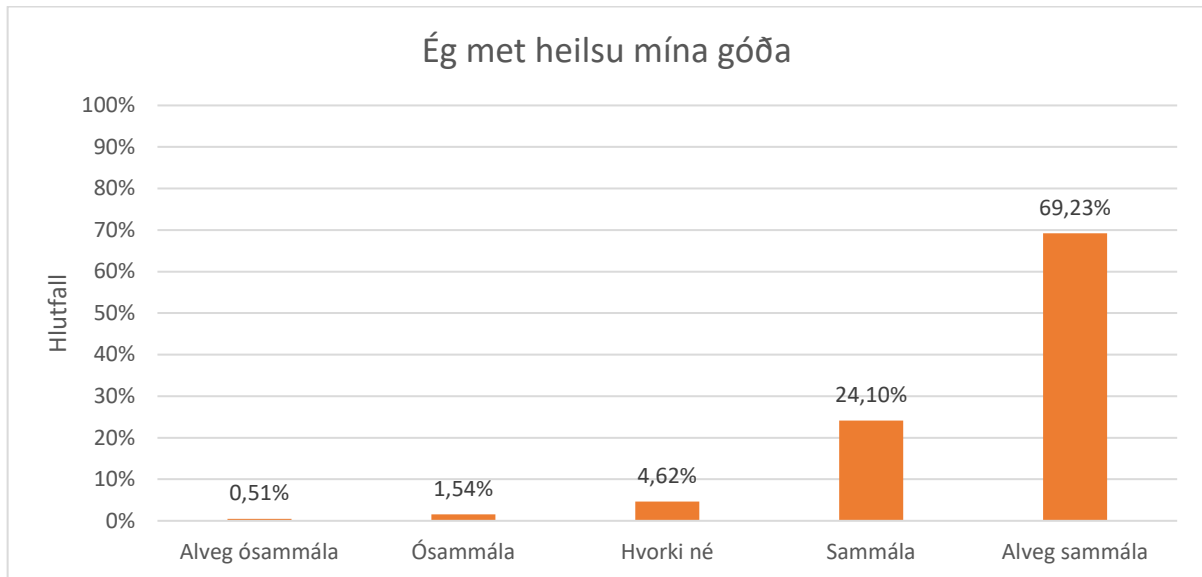
Mynd 33. Ráðningarsamningur



Mynd 34. Skilgreining vinnutíma

3.2.5 Heilsa, vellíðan og svefn

Samkvæmt niðurstöðum spurningalistakönnunarinnar eru rúmlega 93% þeirra sem vinna við hótellþrif sem meta heilsu sína góða (mynd 35), 83% sem segjast njóta sín í vinnunni og 88% telja sig fá nægan svefn (ekki sýnt á mynd).



Mynd 35. Mat á eigin heilsu

4. Umræður

4.1 Eftirlitsátak

Niðurstöður átakans leiddu í ljós að vinnuumhverfi þeirra sem vinna við hótelpref á Íslandi er að mörgu leyti ábótavant. Gefin voru mörg fyrirmæli sem sneru að líkamlegu álagi vegna ófullnægjandi vinnuaðstæðna þar sem var unnið í slæmum vinnustellingum m.a. vegna lágrar vinnuhæðar, þrengsla, erfiðs aðgengis og ófullnægjandi búnaðar. Verulega skorti á að skipulegt vinnuverndarstarf í forvarnarskyni væri til staðar því í tæplega 70% tilvika vantaði áætlun um öryggi og heilbrigði fyrir vinnustaðinn eða að áætlunin var metin ófullnægjandi. Áberandi var að áhættumat gagnvart líkamlegum álagspáttum skorti auk forvarnaraðgerða og því voru gefin fjölmörg fyrirmæli þar að lútandi.

Hinn mikli fjöldi fyrirmæla varðandi vinnuaðstæður, líkamlegt álag og líkamsbeitingu er í takt við niðurstöður erlendra rannsókna sem meta það svo að líkamlegt álag sé stærsti áhættuþátturinn við hótelpref (4,9,11) og er þar einkum tiltalinn mikill vinnuhraði, slæmar vinnustellingar og mikil vöðvaáreynsla. Þessar rannsóknir hafa sýnt að líkamlegt álag á starfsmenn við hótelpref skapar meiri hættu á stoðkerfisvanda samanborið við rannsóknir sem gerðar hafa verið á því álagi sem starfsfólk verður fyrir í öðrum atvinnugreinum (12).

Í ljósi niðurstaðna átakans er rík ástæða til þess að hvetja forsvarsmenn hótela og gististaða til þess að gera eða fara yfir gildandi áætlun um öryggi og heilbrigði á eigin vinnustað til að meta/endurmeta þá áhættuþætti sem hefur verið fjallað um í þessari skýrslu. Einkum það sem snýr að vinnuaðstæðum og líkamlegu álagi og vinnuskipulagi/vinnuhraða en fjallað er nánar um áhrif þess hér á eftir.

Við hönnun og skipulag hótela og gististaða sem og við innkaup búnaðar er mikilvægt að hafa skýra sýn og markmið í vinnuvernd þannig að vinnuaðstæður stuðli strax í upphafi að góðri heilsu og öryggi starfsmanna. Gera þarf áhættumat á hönnunar- og undirbúningsstigi framkvæmda til að tryggja að svo megi verða og þurfa bæði atvinnurekendur og hönnuðir að vinna að því.

4.2 Spurningakönnun

4.2.1 Líkamlegt álag

Samkvæmt spurningalistakönnun lítur út fyrir að lítill hluti starfsfólks telji sig verða fyrir miklu álagi líkamlega við vinnu sína. Þarna getur spilað inn í stuttur starfsaldur og lágur lífaldur þátttakenda. Miðað við niðurstöður erlendra rannsókna (12) má áætla að ef meðalstarfsaldur og meðallífaldur þátttakenda væri hærri þá væri líklega meira um að starfsmenn upplifðu álag og einkenni á stoðkerfið. Menningarmunur gæti verið á upplifun þátttakenda, þeir svara í takt við menningu sína og persónulega sögu og getur það haft áhrif á niðurstöðurnar. Að auki var ekki spurt beint um verki eða önnur stoðkerfiseinkenni sem geta komið til vegna vinnu af þessum toga. Komið hefur fram, m.a. í Svíþjóð, að þeir sem vinna við hótelpref koma verr út en aðrar starfsstéttir hvað varðar stoðkerfisvanda og eru það umbúnaður á rúmum, þref á baðherbergjum og ryksugun sem helst veldur þessum vandamálum. Einnig eru tímapressa og vinnuálag mikilvægir áhættuþættir fyrir stoðkerfisvanda hjá þessum hópi (12) en tæp 80% svarenda töldu sig þurfa að vinna á miklum hraða.

Hér er því mikilvægt að grípa til aðgerða og bæta vinnuaðstæður áður en heilsutjón gerir vart við sig. Í könnuninni kom skýrt fram að mikill meirihluti þeirra sem vinna við hótelpref á Íslandi eru konur af erlendum uppruna. Leiða má líkur að því að þessi hópur sé einn sá viðkvæmasti á íslenskum vinnumarkaði og vert að huga sérstaklega að forvörnum og stuðningi gagnvart honum. Erlendar rannsóknir gefa til kynna að konur sem sinna láglaunastörfum utan heimalandsins séu útsettari fyrir

sálfélagslegum og líkamlegum áhættuþáttum í starfi auk þess sem félagsleg staða þeirra gerir þeim erfiðara um vik að gæta réttar síns gagnvart vinnuveitanda (23).

4.2.2 Mikilvægi nýliðafræðslu

Í könnuninni kom fram að tæplega einn þriðji af þeim sem tóku þátt höfðu starfað á vinnustaðnum skemur en sex mánuði. Mikil starfsmannavelta einkennir oft þennan starfshóp sem aftur hefur áhrif á samskipti og samheldni hans á vinnustaðnum. Tíðar mannabreytingar gera stjórnendum erfiðara um vik þar sem tíma tekur að þjálfa upp nýtt starfsfólk og tryggja viðeigandi fræðslu. Í eftirlitsátakinu kom fram að fræðsla og þjálfun hjá þessum hópi starfsfólks er oft ábótavant. Nýliðafræðsla er mikilvægur þáttur í vinnuverndarstarfi hvers vinnustaðar og brýnt að gott skipulag sé til staðar svo starfsfólk þurfi ekki að ganga í störfín án þess að hafa viðeigandi þekkingu á því hvernig beri að beita sér við vinnu, hvernig meðhönda skuli efni sem notuð eru við vinnuna og hvernig hægt sé að lágmarka óæskileg áhrif starfsins á heilsu.

4.2.3 Vinnutími og búseta

Mun algengara var að þeir starfsmenn sem störfuðu við hótelpref á landsbyggðinni byggju á vinnustaðnum, en 23% þeirra svöruðu því játandi, á meðan aðeins 1,8% þeirra sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu voru til heimilis á vinnustaðnum. Ýmsar skýringar kunna að vera á þessum mikla mun. Ein skýringin kann að vera sú að erfiðara sé að manna stöður úti á landi þar sem fleiri starfsmenn vilji starfa á höfuðborgarsvæðinu og þá sé húsnæðisskortur einnig meiri á ákveðnum svæðum á landsbyggðinni. Það kann einnig að vera kostur fyrir starfsmenn að þurfa ekki að útvega sér eigin húsnæði en ekki var kannað sérstaklega hvort húsnæðið væri hluti af starfssamningum starfsmanna. Leiða má að því líkur að starfsmenn sem búa á vinnustaðnum séu háðari vinnuveitanda en þeir sem búa í eigin húsnæði og ólíklegri til að láta í ljós gagnrýna afstöðu til vinnuaðstæðna í könnun sem þessari. Að auki kann að myndast aukin pressa á starfsfólk að vinna langan vinnudag eða á óreglulegum vöktum búi það á vinnustaðnum.

Rúm 6% þátttakenda í könnuninni sögðust ekki vera með vel skilgreindan vinnutíma. Illa skilgreindur vinnutími hefur slæm áhrif á starfsfólk, það veit ekki hvenær það þarf að sinna vinnu sinni, né hefur tækifæri til þess að skipuleggja aðra þætti daglegs lífs þar sem vinnutilhögun er ekki í föstum skorðum. Mikilvægt er í því sambandi að gerður sé ráðningasamningur svo bæði starfsmenn og atvinnurekendur viti hvar þeir standa. Í ráðningasamningi skulu koma fram upplýsingar um réttindi og skyldur atvinnurekanda og starfsmanns auk launaupplýsinga og upplýsinga um vinnutíma svo eitthvað sé nefnt. Gera skal skriflegan ráðningasamning við starfsmenn sem starfa lengur en einn mánuð á vinnustaðnum en rúmlega 8% þátttakenda í könnunni sögðust ekki vera með ráðningasamning.

4.2.4 Áreitni og hótanir

Fram kom í könnuninni að 2% svarenda töldu sér vera ógnað vegna hótana eða ofbeldis á vinnustaðnum en ógnandi framkoma er mjög streituvaldandi og með öllu óásættanleg fyrir alla starfsmenn á vinnumarkaði. Rannsóknir sýna að erlent verkafólk er líklegra til að upplifa hótanir og ofbeldi á vinnustaðnum auk þess sem það er líklegra til að verða fyrir ýmiss konar mismunun og brotum á rétti sínum s.s. varðandi kaffitíma, matartíma, vinnutíma og hvíldartíma (23). Þrjú prósent þeirra sem þátt tóku í könnuninni sögðust hafa orðið fyrir kynferðislegri áreitni við vinnu sína og 2,6% sögðust hafa orðið vitni að slíkri framkomu í garð vinnufélaga. Kynferðisleg áreitni, hótanir og ofbeldi hafa slæm áhrif á andlega heilsu starfsmanna. Þar má helst nefna aukna tíðni kvíða og þunglyndis auk þess sem

konur sem verða fyrir slíkum áföllum upplifa frekar andlegt ójafnvægi við vinnu sína í kjölfarið. Samkvæmt rannsóknum eru konur af erlendum uppruna útsettari fyrir valdniðslu á vinnustað (23). Auk þess eru meiri líkur á því að þessi hópur hafi aðrar skyldur utan vinnu s.s. heimilisstörf, barnaupveldi og/eða umönnun aldraðra fjölskyldumeðlima, sem aftur getur gert þeim erfiðara fyrir að samhæfa vinnu og einkalíf (23).

4.2.5 Stuðningur, samskipti og stjórnun

Í könnuninni kom fram að samskipti á vinnustaðnum voru metin verri af þeim sem svöruðu spurningalistanum á pólsku í samanburði við þá sem svöruðu á ensku eða íslensku. Vera má að samskiptaleyzi eða misskilningur útskýri þá niðurstöðu en millistjórnendur eru oftast íslensku- eða enskumælandi auk þess sem enska er það erlenda tungumál sem mest er notað í ferðaþjónustu hér á landi. Samskiptaleyzi á vinnustað er mjög íþyngjandi vandamál sem bæði orsakar streitu, eykur líkur á mistökum og veldur jafnvel kvíða og óöryggi (24). Í ljósi þessarar niðurstöðu er mikilvægt að auðvelda og einfalda samskipti milli starfsmanna við yfirmenn sína eins og frekast er kostur.

Svo virðist sem skortur sé á stuðningi, skilningi og aðstoð við starfshópinn samkvæmt könnuninni og mikilvægt að meiri áhersla sé lögð á þann þátt stjórnunar. Tryggja þarf að bjargráð séu til staðar og allir starfsmenn hafi nauðsynlegan aðbúnað til þess að sinna sínu starfi vel. Mikilvægt er að hafa sanngirni að leiðarljósi í öllum ákvarðanatökum, en rúmlega 18% þátttakenda töldu yfirmann sjaldan deila verkefnum á hlutlægan og réttlátan hátt. Mismunurinn í verkaskiptingu þar sem ákveðnir starfsmenn þurfa að bera meiri byrðar en aðrir veldur ekki aðeins óánægju starfsmannsins sem fyrir því verður heldur dregur einnig úr samheldni á vinnustaðnum. Mikilvægt er að stjórnendur axli ábyrgð á því að útdeila verkefnum í takt við getu og færni starfsmanna. Þar sem um 20% þátttakenda töldu sig fá takmarkaðan stuðning frá vinnufélögum og yfirmönnum verða stjórnendur að tryggja virka nýliðafræðslu allra starfsmanna og efla samskipti og bæta vinnuskipulag. Reglulegir starfsmannafundir þar sem fram fer opin umræða um vinnuskipulag og líðan í starfi geta þar haft jákvæð áhrif og skapað meira traust innan vinnustaðarins. Þannig er líklegra að vinnan gangi vel fyrir sig og óæskileg áhrif starfsins á heilsu starfsmanna verði í lágmarki (15).

Steituvaldandi samskipti

Skilgreina má streitu sem ójafnvægi á milli krafna og þeirra úrræða sem tiltæk eru til þess að mæta þeim (25). Mikil streita meðal starfsfólks eykur starfsmannaveltu og getur leitt af sér aðgerðarleysi í vinnu (presenteeism) og aukna tíðni slysa og veikindafjarvista. Rannsóknir sýna einnig að streita eykur tíðni hjarta- og æðasjúkdóma meðal starfsfólks og leiðir til verri heilsuhegðunar s.s. meiri tóbaksnotkunar, áfengisnotkunar, neyslu á óhollum mat og misnotkun lyfja (19,26). Í dag er það úrelt viðhorf að streita sé aðeins á ábyrgð starfsmannsins sjálfs. Það er bæði á ábyrgð vinnuveitandans og starfsmanna að tryggja heilsusamlegt vinnuumhverfi eftir fremsta megni.

Rúm 67% starfsmanna svöruðu því til að fremur oft, mjög oft eða alltaf væru samskipti við næsta yfirmann að valda þeim streitu. Margar ástæður geta verið fyrir því að streita hlýst af samskiptum við yfirmenn. Má þar helst nefna mótsagnakenndar kröfur eða væntingar um frammistöðu sem starfsmaðurinn á bággt með að standa undir. Óljós forgangsröðun verkefna eða óljós verklýsing geta einnig komið til og skilið starfsmanninn eftir í lausu lofti. Eins og áður segir virðist lítil stuðningur frá stjórnendum og samstarfsmönnum vera vandamál en það eru einmitt áhættuþættir sem leitt geta til streitu meðal starfsfólks. Aðrir áhættuþættir snúa að litlu umburðarlyndi og ekki síst slöku upplýsingaflæði til starfsmanna.

4.2.6 Vinnuaðstæður erlendra starfsmanna á Íslandi

Í ljósi þess hversu hátt hlutfall þátttakenda í könnuninni var af erlendum uppruna má segja að könnunin varpi ljósi á þann veruleika sem nú blasir við á íslenskum vinnumarkaði. Aldrei í sögunni hefur eins stór hluti vinnuafls á Íslandi verið af erlendu bergi brotinn og því mikilvægt að eftirlitsstofnanir og samfélagið sé í stakk búið til þess að tryggja þeim starfshópi sambærileg kjör og starfsumhverfi og innlendum starfsmönnum. Breytt samsetning starfshóps með auknum fjölda erlendra starfsmanna þarf að vera tekin inn í áhættumat starfa, sér í lagi áhættumat vegna félagslegra og andlegra þátta og öryggis. Brýnt er að bætt verði úr með átaki á þessu sviði. Tryggja þarf að allt fræðsluefni sé aðgengilegt, vinnustaðir vinni forvarnarátlanir sem taka mið af breyttum veruleika og samskiptaleiðir séu skýrar og árangursríkar til þess að sporna við því að erlendir starfsmenn starfi ekki í lakara vinnuumhverfi. Það er sjálfsgöð og réttmæt krafa að vinnuumhverfið skaði ekki heilsu starfsmanna hér á landi og sérstaklega sé tekið tillit til hópa sem vegna bakgrunns, kyns og/eða tungumáls eiga frekar á hættu að vera útsettir fyrir slysum eða óæskilegum áhrifum á heilsu vegna vinnu sinnar.

4.3 Takmarkanir

Rannsakendur rákust á þá takmörkun að oft voru gögnin sem safnað var einsleit og getur verið að í einhverjum tilvikum hafi starfsmenn svarað markvisst eins. Þó skal tekið fram að rannsakendur urðu ekki varir við að þátttakendur hafi samræmt svör sín á neinn hátt. Hér þarf að taka mið af bakgrunni þátttakenda s.s. menningarlegum gildum og viðmiðum. Taka þarf til greina að aðflutt vinnuafl hér á landi, rétt eins og þekkt erlendis, hefur oft og tíðum önnur viðmið og jafnvel þorir ekki að benda á eitthvað sem betur mætti fara af hræðslu við að missa starf sitt eða stöðu (27–29). Jafnframt ber að horfa til þess að þótt spurningalistar hafi sérstaklega verið prófaðir meðal erlendra starfsmanna voru þeir ekki alltaf á móðurmáli þátttakenda eða tungumáli sem þeir hafa góð tök á. Slíkt getur mögulega valdið misskilningi og haft áhrif á svörun.

Það verður að teljast sem takmörkun að átakið hafi eingöngu náð til þeirra vinnustaða sem hafa 10 starfsmenn eða fleiri þar sem minni fyrirtæki eru mörg og meiri líkur á að vinnuverndarmál séu ekki eins formföst og hjá stærri fyrirtækjum. Á hinn bóginn er líklegra að ná til fleiri starfsmanna með þessum hætti þar sem stórt hlutfall starfsfólks vinnur hjá stærri fyrirtækjum.

5. Samantekt og ábendingar

Átaksverkefni og spurningakönnun sem þessi eiga sér langa sögu hjá Vinnueftirlitinu. Mikilvægi þeirra er ótvírætt þar sem tækifæri gefst til að einblína á afmarkaðan hóp starfsmanna og varpa ljósi á starfsumhverfi þeirra sérstaklega. Átaksverkefnið gefur einnig innsýn í breyttan vinnumarkað á Íslandi þar sem mikil fjölgun erlendra starfsmanna blasir við. Rannsaka þarf betur vinnuumhverfi og hagi þeirra erlendu starfsmanna sem starfa hér á landi með viðameiri rannsókn en þannig má fá enn betri mynd af þeim raunveruleika með það að markmiði að efla vinnuvernd og tryggja heilsusamlegt vinnuumhverfi allra starfsmanna á íslenskum vinnumarkaði.

5.1 Mikilvæg atriði til að tryggja góða og sjálfbæra vinnustaði

Í ljósi niðurstaðna átaksins er rík ástæða til þess að hvetja forsvarsmenn hótela og gististaða til þess gera eða fara yfir gildandi áætlun vinnustaðarins um öryggi og heilbrigði til að meta/endurmeta þá áhættuþætti sem hefur verið fjallað um í þessari skýrslu, m.a. það sem snýr að vinnuaðstæðum og líkamlegu álagi, vinnuhraða og sálfélagslegu vinnuumhverfi, til að tryggja öryggi og heilsu starfsmanna.

Vinnueftirlitið leggur áherslu á að vinnustaðir geri áhættumat sálfélagslegra þátta sem og áhættumat fyrir hreyfi- og stoðkerfi og greini þá þætti í vinnuumhverfinu sem geta orskað streitu og/eða stoðkerfisvandamál.

Ef forsvarsmenn hótela ráða starfsmenn frá öðrum atvinnurekanda, t.d. ræstingafyrirtæki, skulu þeir sjá til þess að vinnuaðstæður hjá eigin fyrirtæki séu þannig að öryggi og heilsa starfsmanna annarra atvinnurekenda á sama vinnustað sé sem best tryggð.

Hafi atvinnurekandi undir stjórn sinni starfsmenn frá starfsmannaleigu skal hann tryggja öryggi þeirra, aðbúnað og hollustuhætti meðan þeir eru í þjónustu hans með sama hætti og eigin starfsmanna og eiga gott samstarf við starfsmannaleigu til að svo megi verða.

5.1.1 Hvað geta atvinnurekendur gert?

- Við hönnun og skipulag hótela og gististaða sem og við innkaup búnaðar hafi atvinnurekandi/ forsvarsmenn skýra sýn og markmið í vinnuvernd þannig að vinnuaðstæður stuðli strax í upphafi að góðri heilsu og öryggi starfsmanna. Gera þarf áhættumat á hönnunar- og undirbúningsstigi framkvæmda í samvinnu við hönnuði til að tryggja að svo megi verða.
- Atvinnurekandi samþætti vinnuverndarstarfið inn í daglegan rekstur.

Atvinnurekandi:

- Geri áætlun um öryggi og heilbrigði fyrir vinnustaðinn í samvinnu við starfsmenn. Þá er m.a. farið yfir allan vinnustaðinn til að skoða og meta hvort vinnuaðstæður skapi hættu fyrir öryggi og heilsu starfsmanna og viðeigandi úrbætur gerðar á grunni þess. Áætlunina eða einstaka hluta hennar þarf að endurskoða og uppfæra þegar breytingar verða á starfseminni eða vinnuumhverfinu s.s. auknar kröfur vegna fjölgunar verkefna eða annarra þátta sem geta haft áhrif á líkamlega og andlega heilsu starfsmanna.
 - Kynni áætlun vinnustaðarins um öryggi og heilbrigði fyrir öllum starfsmönnum og hafi hana aðgengilega öllum. Þar sé skýr tímasett áætlun um úrbætur byggð á áhættumati vinnustaðarins.
 - Tryggi að vinnuaðstæður hjá eigin fyrirtæki séu þannig að öryggi og heilsa starfsmanna annarra atvinnurekenda sem þar starfa sé einnig sem best tryggð.
 - Tryggi öryggi og heilsu starfsmanna starfsmannaleiga á viðkomandi vinnustað ef slíkt starfssamband er til staðar.
 - Skipuleggi þjálfun nýliða sem tekur þá m.a. á vinnuverndarþáttum.
 - Skipuleggi reglubundna þjálfun/fræðslu fyrir starfsmenn, þar sem m.a. er veitt þjálfun í líkamsbeitingu, fræðsla um efnanotkun o.fl.
 - Fylgist vel með tæknilegri framþróun t.d. á tækjum sem notuð eru við þríf og þróun léttitækja.
 - Veiti starfsmönnum aðkomu við val á búnaði og tækjum sem notuð eru við vinnuna.
- Ýmis góð ráð nýtast til þess að draga úr streitu í samskiptum starfsfólks á vinnustöðum:
 - Tryggja þarf nægan tíma til þess að vinna verkefni.
 - Skýr starfslýsing hvers og eins þarf að liggja fyrir.
 - Umbun fyrir vel unnin störf sé til staðar.
 - Veitt sé svigrúm fyrir allar athugasemdir sem kunna að koma frá starfsfólki og þeim sé komið í réttan farveg.

5.1.2 Áhættuþættir, afleiðingar og tillögur að lausnum

Í töflum 2 og 3 má finna lista yfir sálfélagslega áhættuþætti og áhættuþætti fyrir hreyfi- og stoðkerfi í vinnumhverfi við hótelpref, afleiðingar og mögulegar lausnir.

Tafla 2. Áhættuþættir fyrir hreyfi- og stoðkerfi í vinnu við hótelprif, afleiðingar og tillögur að lausnum

Verkefni	Áhætta/Álag	Afleiðingar	Mögulegar lausnir
„Að moppa“	Álag á úlnliði, upphandleggi og bak við að moppa. Álag á úlnliði og hendur við að vinda tuskur.	Stoðkerfisraskanir í höndum eða úlnliði (t.d. carpal tunnel syndrome).	Vélbúnaður í stað moppu, þar sem hægt er að koma því við. Stillanlegur, léttur búnaður til að nota við vinnuna.
	Álag við að lyfta þungum vatnsfötum	Stoðkerfisraskanir í baki, t.d. tognanir.	Fötur á hjólum og rétt hæð á ræstivöskum, rakar moppur í stað vatnsfötu.
	Endurteknar hreyfingar	Endurtekið álag á sömu liði og vöðva getur leitt til stoðkerfisraskana og verkja.	Forðast einhæfa vinnu með bættu vinnuskipulagi, skipta oft milli verkefna svo álagið verði sem fjölbreyttast.
	Hálka á gólfum	Slysaþætta.	Meta áhættu af hálku, bæta vinnuskipulag og aðstæður til að lágmarka áhættuna.
Að þurrka af og þússa	Unnið með hendur fyrir ofan höfuð, veldur álagi á handleggji, háls og axlir.	Álagseinkenni í hálsi eða öxlum.	Verkfæri með löngum sköftum, helst stillanlegum. Bæta aðgengi að því sem þarf að þrífa.
	Unnið þar sem þarf að beygja sig, krjúpa eða sitja á hækjum sér, sem veldur álagi á bak, mjaðmir og hné.	Álagseinkenni í hnjám, mjóðmum eða baki.	Þegar það er þrífir er t.d. hægt að notast við skrúbb/svamp með sveigjanlegu skafti.
	Úlnliðir í slæmri stöðu, endurteknar hreyfingar og þörf á krafti í hreyfingum.	Álagseinkenni í höndum eða úlnliði, endurtekið álag á sömu liði og vöðva leiðir til stoðkerfisraskana.	Stillanleg sköft, léttar tuskur, t.d. rafknúnir skrúbbar.
Ryksugun	Endurteknar hreyfingar handleggja.	Álagseinkenni í höndum eða úlnliði, endurtekið álag á sömu liði og vöðva leiðir til stoðkerfisraskana.	Léttar ryksugur til að minnka álagið, skipta milli verkefna, ekki alltaf sá sami sem ryksugar.
	Ýta, toga og lyfta ryksugunni. Aukið álag á bak, handleggji og axlir.	Aukin hættu á álagseinkennum.	Sjálfknúnar uppréttar ryksugur, bakpokaryksugur.
	Beygja í úlnliðum og baki.	Aukin hættu á álagseinkennum frá úlnliðum og baki.	Langar slöngur á ryksugum.
	Hávaði	Áhrif á heyrn og aukin vöðvaspenna eykur líkur á álagseinkennum.	Nota ryksugur sem gefa frá sér lítinn hávaða.
Línvagnar og ræstivagnar	Álag á handleggji, axlir og bak við að ýta og toga þunga línvagna/ræstivagna.	Aukin hættu á álagseinkennum.	Hafa vagna alltaf í góðu ástandi, dekk í samræmi við undirlag. Handföng í axlarhæð. Hlaða ekki of miklu á línvagna.
Endurtekning/líkamlegt erfiði almennt	Stunda reglulegar æfingar og skipta reglulega um stöður. Fræðast um rétt vinnubrögð og aðferðir til þess að vinna gegn álagi á vöðva og liði.		Skipuleggja verkefni svo starfsmenn færast reglulega á milli verka og sinni ekki einhæfum hreyfingum eins og kostur er. Nýta hjálpartæki til þess að auðvelda störf eða koma í veg fyrir einhæfar hreyfingar. Fræða starfsmenn um notkun hjálpartækja og hvernig vinna skuli verk á réttan máta. Tryggja ávallt regluleg vinnuhlé á milli verka.

Tafla 3. Sálfélagslegir áhættuþættir í vinnu við hótelprif, afleiðingar og tillögur að lausnum

Áhættuþættir	Vinnustaðurinn/mögulegar lausnir	Starfsmaður /mögulegar lausnir
Tímapressa	Setja þarf raunhæfar tímaáætlanir sem taka tillit til bolmagns starfsmanna.	Gefðu þér nægan tíma í verkefnum fyrir fram og hugaðu að skipulagi.
Of miklar og/eða misvísandi kröfur	Miðla kröfum um raunhæf gæði til starfsmanna. Manna verkefni í takt við nauðsynlegar kröfur. Tryggja rétta fræðslu til starfsmanna varðandi gæðaviðmið. Hafa yfirsýn yfir mikilvægustu verkefnum og miðla þeim upplýsingum til allra starfsmanna. Ákvarðanir og skipanir um magn og gæði séu vel ígrundaðar og þeim upplýsingum miðlað til allra starfsmanna. Tryggja samráð við starfsmenn svo bolmagn þeirra til þess að framfylgja verkefnum skili árangri.	Auka hæfni með fræðslu og vitneskju um gæðakröfur. Forgangsráða verkefnum og verklagi við vinnuna. Efla þekkingu á því hvaða verkefni skipta mestu máli svo forðast megi óþarfa vinnu sem ekki er til ætlast.
Einhæf vinna	Tryggja fjölbreytni í daglegum störfum starfsfólks s.s. með tilfærslu á milli starfsstöðva. Skipuleggja og undirbúa verkefni með fjölbreytni í huga.	Brjóta upp daginn með fjölbreyttum verkefnum.
Tungumálaörðugleikar	Bjóða upp á tungumálakennslu fyrir starfsmenn og stjórnendur. Efla þekkingu starfsmanna með fræðslu um vinnuvernd, verklag og árangursrík samskipti á vinnustaðnum.	Efla tungumálafærni og skilning með reglulegum samskiptum við vinnuveitanda.
Skortur á upplýsingum	Efla samskipti á milli starfsfólks og stjórnenda og tryggja það að upplýsingar berist til allra sem þurfa á þeim að halda. Tryggja aðkomu starfsfólks að ákvarðanatöku og leggja áherslu á gagnsæi.	Óska ávallt eftir upplýsingum um alla þætti sem upp geta komið. Hefja ekki störf nema vitað sé til hvers er ætlast. Vera í reglulegum samskiptum við stjórnendur.
Mikið vinnuálag	Efla vinnuflæði og setja tímamörk þannig að starfsmenn verði aldrei fyrir of miklu álægi. Tryggja reglubundin vinnuhlé.	Skipuleggja verkefnum með yfirmönnum og öðrum starfsmönnum.
Óreglulegur vinnutími/vaktavinna	Skipuleggja vaktir og vinnuáætlanir í samráði við starfsmenn. Tryggja samskipti á milli starfsmanna og stjórnenda. Heimila valkvætt vaktaplan sé þess kostur.	Óska eftir vöktum sem henta þér best. Vinna með yfirmönnum til þess að samþætta vinnu og einkalíf.
Einvera við vinnu	Skipuleggja vinnuhópa og tryggja góða vinnustaðamenningu.	Hafðu reglulega samband við samstarfsfólk sé þess kostur.
Bágborin laun	Greiða sanngjörn laun og koma á móts við starfsfólk með hlunnindum, s.s. akstri til og frá vinnu. Tryggja möguleikana á að starfsfólk geti unnið sig upp.	Íhugaðu að fara fram á launahækkun eða að skipta um vinnu.
Ófullnægjandi stjórnun	Tryggja góða stjórnunarhætti og samskipti við starfsfólk. Hafa samráð við starfsmenn, óska eftir þeirra hugmyndum og skoðunum. Tryggja að stjórnendur séu hæfir, sanngjarnir og vandaðir í framkomu.	Starfsmaður og stjórnandi eigi regluleg samskipti og geti leitað ráða hjá hvor öðrum.
Einelti/áreitni/ofbeldi	Vinnustaðnum er skylt að vinna að forvörnum gegn slíkri hegðun og hafa stefnu og viðbragðsáætlun til staðar. Hún skal vera öllum ljós á hverjum tíma. Stjórnendur hafa frumkvæðisskyldu ef vart verður við slíka hegðun og ber þeim að bregðast við án tafar.	Starfsmenn hafa tilkynningaskyldu ef vart verður við slíka hegðun, hvort sem áreitnin snýr að þeim sjálfum, öðrum starfsmönnum eða yfirmönnum.
Mismunur	Hvetja starfsmenn til þess að tilkynna mismunur á vinnustað. Tryggja það að mismunur hvers konar sé aldrei liðin á vinnustaðnum. Vinna að forvörnum gegn óæskilegri hegðun á vinnustaðnum með fræðslu og reglulegum upplýsingafundum um góða vinnustaðamenningu.	Verði starfsmaður fyrir mismunur í starfi skal hann tilkynna það til yfirmanna, stéttarfélags eða eftir atvikum Vinnueftirlits.
Aldur	Taka skal sérstakt tillit til eldri starfsmanna á vinnustaðnum þar sem reynt er að koma til móts við bolmagn þeirra til þess að sinna ákveðnum störfum og verkefnum. Einnig er mikilvægt að koma í veg fyrir ágreining á milli yngri og eldri starfsmanna og nýta þekkingu jafnt sem innleiða ný vinnubrögð til þess að tryggja góðan árangur af starfinu. Hafa nýliðafræðslu og símenntum til staðar fyrir alla starfsmenn.	Eiga samtal við stjórnendur svo tekið sé tillit til aldurs þíns.
Kyn	Taka þarf tillit til kynja við skipulagningu vinnunnar. Meta þarf líkurnar á því að vinnuumhverfið geti verið skaðlegt og varast skal að alhæfa í þeim efnum. Samráð við starfsmenn um mögulegar hættur og leiðir til úrbóta gefur góða raun.	Ræddu við yfirmenn og stjórnendur um samspil vinnu og einkalífs. Ræddu vinnuaðstæður og vinnutilhögun þannig að vinnuumhverfið sé ávallt öruggt og heilsusamlegt.

5.2.3 Helstu lög og reglur sem snúa að störfum við hótelprif

- **Vinnuverndarlögin - lög nr. 46/1980** - um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum.
- **Reglugerð 920/2006** - um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum.
- **Reglur 581/1995** - um húsnæði vinnustaða.
- **Reglur 499/1994** - um öryggi og hollustu þegar byrðar eru handleiknar.
- **Reglugerð 1009/2015** - um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum.
- **Reglugerð 443/2004** - um verndun starfsmanna gegn hættu á heilsutjóni af völdum efna á vinnustöðum.
- **Reglur 764/2001** - um verndun starfsmanna gegn hættu á heilsutjóni af völdum líffræðilegra skaðvalda á vinnustöðum.
- **Reglur 497/1994** - um notkun persónuhlífa.
- **Reglugerð 367/2006** - um notkun tækja.
- **Reglugerð 931/2000** - um ráðstafanir til þess að auka öryggi og heilbrigði á vinnustöðum fyrir konur sem eru þungaðar, hafa nýlega alið barn eða hafa barn á brjósti.
 - Breytingareglugerð 453/2016.
- **Reglugerð 426/1999** - um vinnu barna og unglinga
- **Reglugerð 730/2012** - um viðurkenningu þjónustuaðila og sérfræðinga sem veita atvinnurekendum þjónustu við gerð áætlana um öryggi og heilbrigði á vinnustöðum.

Sjá nánar á heimasíðu Vinnueftirlitsins, <https://www.vinnueftirlit.is/log-reglur-og-stadlar/reglur-og-reglugerdir/>. Á heimasíðunni er einnig að finna fleiri reglugerðir og hagnýtar leiðbeiningar um vinnuverndarstarf.

6. Heimildir

1. Hagstofan. Fjöldi launþega í einkennandi atvinnugreinum ferðapjónustu 2008 og 2017 [Internet]. 2018 [cited 2018 Feb 20]. Available from: http://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/Atvinnuvegir/Atvinnuvegir__ferdathjonusta__ferdaidnad_urhagvisar/SAM08051.px/table/tableViewLayout1/?rxid=1665b752-843d-45ae-b364-0bd696300371
2. Vinnumálastofnun. Erlendir ríkisborgarar á íslenskum vinnumarkaði á árunum 2012-2017 [Internet]. 2018. Available from: <https://www.vinnumalastofnun.is/media/2003/erlendir-rikisborgarar-2012-2017-endanlegt.pdf>
3. EFCI. The cleaning sector in Europe [Internet]. 2014 [cited 2018 May 16]. Available from: <http://feni.be>
4. Brun E (Ed. . The occupational safety and health of cleaning workers [Internet]. Office for Official publications of the European communities. Luxembourg; 2009. Available from: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/literature_reviews/cleaning_workers_and_OSH
5. Seifert AM, Messing K. Cleaning Up After Globalization: An Ergonomic Analysis of Work Activity of Hotel Cleaners. *Antipode* [Internet]. 2006 Jun 1 [cited 2018 Feb 26];38(3):557–78. Available from: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.0066-4812.2006.00595.x>
6. Unite here! Creating Luxury, Enduring Pain. How Hotel Work is Hurting Housekeepers [Internet]. Hotel workers rising. 2006 [cited 2018 Feb 26]. Available from: http://www.ezimaid.com.au/pdf/Creating_Luxury_Enduring_Pain.pdf
7. Zock JP. World at work : Cleaners. *Occup Env Med*. 2005;62(8):581–4.
8. Hsieh Y-CJ, Apostolopoulos Y, Sönmez S. The world at work: hotel cleaners. *Occup Environ Med*. 2013 May;70(5):360–4.
9. Kumar R, Kumar S. Musculoskeletal risk factors in cleaning occupation-A literature review. *Int J Ind Ergon*. 2008;38(2):158–70.
10. Silva-Junior JS, Correa LRC, Morrone LC. Evaluation of lumbar overload in hotel maids. *Work*. 2012;41(SUPPL.1):2496–8.
11. Woods, V., Buckle, P., Haisman M. Musculoskeletal health of cleaners. 1999. p. 215.
12. Dahlqvist C, Syd A-, Löfqvist L, Syd A-. Arbetsbelastning vid städning av hotellrum [Internet]. 2017. Available from: <https://lup.lub.lu.se/search/publication/7320088c-3692-4d76-b8d8-e66dec93bdc3>
13. Sanon M-A V. Agency-Hired Hotel Housekeepers. *Workplace Health Saf*. 2014 Feb;62(2):81–5.
14. EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work). Expert Forecasts on Emerging Psychosocial Risks Related to Occupational Safety and Health [Internet]. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. 2007. 1-126 p. Available from: <https://osha.europa.eu/sv/tools-and-publications/publications/reports/7807118>
15. Goggins R. “Ergonomic Solutions for Cleaning Workers”. In: The 2006 ASSE Professional Development Conference, The American Society of Safety Engineers. 2006.
16. Knox A. ‘Lost in translation’: An analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work Employ Soc*. 2010;24(3):449–67.

17. Berger J, Niemann D, Nolting H-D, Schiffhorst G, Genz HO, Kordt M. Stress bei Erzieher/innen - Ergebnisse einer BGW-DAK-Studie über den Zusammenhang von Arbeitsbedingungen und Stressbelastung in ausgewählten Berufen. 2002; Available from: http://people.f3.htw-berlin.de/Professoren/Pruemper/instrumente/KFZA-BGW-DAK-StressMonitoring_Erzieherinnen.pdf
18. Susan Buchanan MD MPH, Vossen P, Niklas Krause MD P, Moriarty MS J, Frumin MA E, Anna M. Shimek MS J, et al. Occupational Injury Disparities in the US Hotel Industry. Vol. 53, American Journal of Industrial Medicine. 2010. 116-125 p.
19. Scherzer T, Rugulies R, Krause N. Work-related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners. Am J Public Health. 2005;95(3):483–8.
20. Nielsen J. Occupational health among cleaners. University of Copenhagen; 1995.
21. Tryggingastofnun. Mælaborð TR [Internet]. 2018 [cited 2018 Feb 20]. Available from: <https://www.tr.is/maelaborid>
22. Lindström K, Elo A-L, Skogstad A, Dallner M, Gamberale F, Hottinen V, et al. QPS Nordic, Norræni spurningalistinn um sálfélagslega þætti í vinnunni-leiðbeiningar (þýtt af Hólfríði K Gunnarsdóttur 2009) [Internet]. 2000. Available from: http://www.vinnueftirlit.is/media/upload/files/arsskyrslur/rannsoknir/norraeni_spurningalisti_nn-lokautgafa_.doc
23. Moyce SC, Schenker M. Migrant Workers and Their Occupational Health and Safety. Annu Rev Public Health [Internet]. 2018 Apr 1;39(1):351–65. Available from: <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-040617-013714>
24. Hsieh Y-C, Apostolopoulos Y, Sönmez S. Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers. J Immigr Minor Heal [Internet]. 2016;18(3):568–81. Available from: <https://doi.org/10.1007/s10903-015-0224-y>
25. Stress - definition and symptoms [Internet]. EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work. 2018 [cited 2018 Nov 27]. Available from: <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>
26. Schneiderman N, Ironson G, Siegel SD. Stress and health: psychological, behavioral, and biological determinants. Annu Rev Clin Psychol [Internet]. 2005;1:607–28. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17716101>
27. Cunningham TR, Guerin RJ, Keller BM, Flynn MA, Salgado C, Hudson D. Differences in safety training among smaller and larger construction firms with non-native workers: Evidence of overlapping vulnerabilities. Saf Sci [Internet]. 2018;103:62–9. Available from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753517307427>
28. Breslin FC, Polzer J, MacEachen E, Morrongiello B, Shannon H. Workplace injury or “part of the job?”: towards a gendered understanding of injuries and complaints among young workers. Soc Sci Med. 2007;64(4):782–93.
29. Flynn MA, Eggerth DE, Jacobson CJ. Undocumented Status as a Social Determinant of Occupational Safety and Health: The Workers' Perspective. Am J Ind Med [Internet]. 2015 Nov 10;58(11):1127–37. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4632487/>



VINNUEFTIRLITIÐ

FRUMKVÆÐI • FORVARNIR • FAGMENNSKA

Dvergshöfða 2 • 110 Reykjavík • 550 4600
vinnueftirlit@ver.is • vinnueftirlit.is