

SUNDHED PÅ MENUEN



FORORD

Med denne folder ønsker Branchearbejds miljørådet for service- og tjenesteydelser og branchens parter RBF og HORESTA at give arbejdspladserne inspiration og nye idéer til indsatsen for sunde arbejdspladser.

Folderen beskriver National Center for Sundhedsfremme på Arbejdspladsens (NCSA) erfaringer fra Projekt Sundhedstjek i hotel- og restaurationsbranchen, som 29 arbejdspladser fra hele landet har deltaget i. Projektet har bestået af sundhedssamtaler med den enkelte medarbejder, møde på arbejdspladsen, skriftlig opsamling til arbejdspladsen samt telefoninterviews med alle arbejdspladserne.

Tak til alle arbejdspladserne, som har deltaget i projektet. Denne folder tilstræber at videregive deres erfaringer og gode idéer.



TOP 10

De ansatte vil gerne have, at arbejdspladsen gør noget for deres sundhed, både i forhold til arbejdsmiljø og livsstil, som ryge-, motions- og kostvaner.

10 måder at gøre arbejdspladsen sundere på:

1. Tag udgangspunkt i de forslag og ønsker, der kommer fra både ledelse og medarbejdere
2. Start med nogle hurtige og nemme succeser. Det behøver ikke koste mange penge at gøre arbejdspladsen sundere
3. Dan eventuelt en lokal netværksgruppe med andre af branchens arbejdspladser
4. Hold jævnlige personalemøder og inddrag medarbejderne i at lave dagsorden og referat
5. Arbejd med at gøre personalemaden sundere og motionsmulighederne bedre. Det er et stort ønske hos mange ansatte
6. Lav rygepolitik og røgfri områder
7. Undersøg om der er behov for bedre udsugning og hæve-sænkeborde til køkkenet. Det er et stort ønske blandt køkkenpersonalet mange steder
8. Ledelsen skal informere, være synlig og give ros og anerkendelse. Medarbejderne ønsker information om planer, status, mål og visioner
9. Lav en klar ansvars- og opgavefordeling, skriv den ned, gør den synlig og kendt
10. Forsøg at modvirke for skarpe skel mellem faggrupperne – medarbejderne vil gerne have fleksibilitet i forhold til, hvilke opgaver man har og bedre samarbejde mellem faggrupperne.

Dette er nogle af konklusionerne af Sundhedstjek i hotel- og restaurationsbranchen. 29 hoteller, restauranter og kursuscentre fra hele landet, både små og store virksomheder, deltog i projektet.

Alle fik i foråret 2004 besøg af en sundhedskonsulent fra NCSA. De ansatte fik tilbud om ca. en halv times sundhedssamtale om både arbejdsmiljø og livsstil, og arbejdspladsen fik en mundtlig og skriftlig opsamling.

NCSA er et videnscenter, hvis formål er at sprede viden og erfaringer om sundhedsfremme på arbejdspladsen til amter, kommuner, arbejdsmiljøkonsulenter og andre, der arbejder med sundhedsfremme på arbejdspladsen. NCSA kan kontaktes på tlf.: 3530 3532.



HVAD VISTE SUNDHEDSSAMTALERNE

370 ansatte deltog i sundhedssamtalerne, både medarbejdere og ledere. I alt 29 arbejdspladser med mellem ca. 6 og 80 ansatte deltog. Mange typer af virksomheder indenfor branchen og hele landet er repræsenteret, og alle faggrupper deltog.

Mange ansatte er glade for deres arbejdsplads og for at være i branchen. Typiske ting, der fremhæves som positive, er, at det er en branche med gang i, gode kolleger, kundekontakten, at ens arbejde kan mærkes, og at man har indflydelse på eget arbejde.

Typiske problemer på arbejdspladsen, som de ansatte nævner, er:

Køkkenerne. På næsten alle arbejdspladserne har de ansatte stillet forslag til forbedringer i køkkenerne. De fleste forslag drejer sig om at få bedre udsugning og mindre varme i køkkenerne.

Der er også mange forslag om bedre arbejdshøjder og at få hæve-sænkeborde.

Tunge løft. En del ønsker, at der gøres noget ved de tunge løft. Det er især tunge konferenceborde, der er problemet, men også tunge terrassemøbler, tungt service og tunge rulle vogne nævnes.

Mange steder ønsker medarbejderne også at få undervisning/træning i, hvordan kroppen bruges mest hensigtsmæssigt.

Receptionen. Forslagene fra receptionerne drejer sig om hæve-sænkeborde, bedre stole og bedre lys.



Ledelse. De ansatte ønsker især at få en mere synlig ledelse, få mere ris og især ros, få en mere klar opgave- og ansvarsfordeling samt at få gennemført årlige medarbejderudviklingssamtaler.

Kommunikation. Mange af arbejdspladserne har peget på behovet for en bedre kommunikation. F.eks. mere information om, hvordan det går på stedet i forhold til resten af branchen, gæsternes tilfredshed, fremtidsplaner og ledelsens idéer, mål og visioner. Der ønskes en åben og klar dialog.

Nogle foreslår kursus i kommunikation for alle ansatte, og enkelte peger på, at der er behov for en bedre omgangstone.

Personalemøder. Der udtrykkes et stort behov for faste og jævnlige personalemøder. De ansatte ser flere fordele ved personalemøder. De kan være med til at forbedre informationsniveauet, forbedre kendskabet til hinanden og dermed respekten for hinanden og samarbejdet. Et par steder nævnes det også, at personalemøder kan bruges til at dele viden, f.eks. hvis nogen har været på kursus.

Pauser. Forslagene om pauser viser flere forskellige behov. Der er dels behov og ønske om en ordentlig pause til at spise frokost/aftensmad i, og så er der ønsket om indimellem at kunne tage sig en pause efter behov og mulighed. Derudover nævner de ansatte fra flere steder problematikken om, at man næsten er nødt til at være ryger for at få en pause.

Ressourcer. Der fremsættes også ønske om flere ressourcer af forskellig karakter, muligheden for at få afløsere, der er kvalificerede, når der er spidsbelastning eller som opnormering.

Faggrupperne indbyrdes. Medarbejderne foreslår, at der skal være mindre skarpe skel mellem faggrupperne for at få mere fleksibilitet i forhold til, hvilke opgaver man har, og et bedre samarbejde mellem faggrupperne.

Arbejdstiderne. Mange er faktisk godt tilfredse med arbejdstiderne og nævner som fordele, at man har fri, når andre er på arbejde, variationen og flere sammenhængende fridage. Andre har resigneret og siger blandt andet, "det vidste jeg jo, da jeg søgte ind i branchen" eller "det kan jo ikke være anderledes". Men nogle, især dem med børn, synes, at det er svært at få arbejde, familie og fritid til at hænge sammen. Forslag til forbedringer er en fast ugentlig fridag, som ikke må gå udover weekendfri samt flere sammenhængende fridage.



Maden. Rigtig mange af de ansatte vil gerne spise sundere og har mange forslag til, hvordan arbejdspladsen kan støtte de ansatte i at spise sundere. Det forslag, der går igen næsten alle steder, er ønsket om at få en sund personalemad. Ønskerne går på, at maden skal være mere grøn, mere varieret og mager. Derudover ønsker en del gratis eller billig frugt og grønt f.eks. gulerodsstave i løbet af dagen. Enkelte foreslår, at en "tab i vægt gruppe" eventuelt, når der er tid, kan hjælpe kokkene med at lave personalemad.

Motion. De ansatte vil gerne have mere motion og ønsker, at arbejdspladsen gør noget, så det bliver nemmere for de ansatte at motionere. Forslagene er især, at arbejdspladsen skal give et tilskud til motionscenter, få nævner også svømmehal som ønske, og endelig nævner nogle, især de større steder, ønsket om, at arbejdspladsen får sit eget motionslokale.

Rygning. Det er tydeligt at høre på de ansatte, at der er fokus på rygning for tiden, og der tales mere om rygning og rygepolitik i forhold til bare for få år siden. Flere steder har indført rygeregler eller rygepolitikker både i forhold til personale og gæster. På mange af arbejdspladserne ønsker medarbejderne henholdsvis regler, politikker eller opstramning af eksisterende regler. Mange nævner områder, som de gerne vil have bliver røgfri, f.eks. spiserum, tjenergang, køkken, firmabil, personalelevator, omklædningsrum, opvasken og dele af restauranten.

De ansatte vil også gerne selv stoppe med at ryge. Nogle nævner, at arbejdspladsen kan støtte den enkelte i rygestop ved at have en "stram" rygepolitik samt ved at afholde rygestopkurser på arbejdspladsen.

Alkohol. Enkelte arbejdspladser foreslår en alkoholpolitik.

Fælles arrangementer. Mange ansatte ønsker, at arbejdspladsen afholder forskellige sociale arrangementer. Fordelene, der er nævnt, er, at man lærer hinanden og hinandens arbejdsområder bedre at kende. Det er med til at skabe bedre samarbejde og fællesfølelse.

Efter- og videreuddannelse. Flere ønsker bedre efter- og videreuddannelsesmuligheder, både fagligt og personligt udviklende. De muligheder, der er, skal være synlige for alle. Det nævnes også, at elevforløb nogle steder trænger til forbedring og bedre planlægning.



ARBEJDSPLADSERNE OG MEDARBEJDERNE BLEV SUNDERE

2-4 måneder efter sundhedssamtalerne blev arbejdspladserne ringet op og spurgt om, hvordan de havde fulgt op på samtalerne. Følgende viser, hvad arbejdspladserne svarede.

Den skriftlige opsamling

På de fleste arbejdspladser havde alle medarbejdere set opsamlingen, nogle steder havde kun ledergruppen og/eller dele af medarbejdergruppen set den. Flere havde gennemgået og diskuteret opsamlingen på et personalemøde, og flere havde planer om at tage den

op efter sommerferien. Kun nogle få havde ingen planer om at mangfoldiggøre opsamlingen. Nogle havde gode erfaringer med at vise opsamlingen til Arbejdstilsynet, når de kom på virksomhedsbesøg. Eksempler på udtalelser:

“Arbejdstilsynet har været på besøg og har set den. Det gav gode point.”

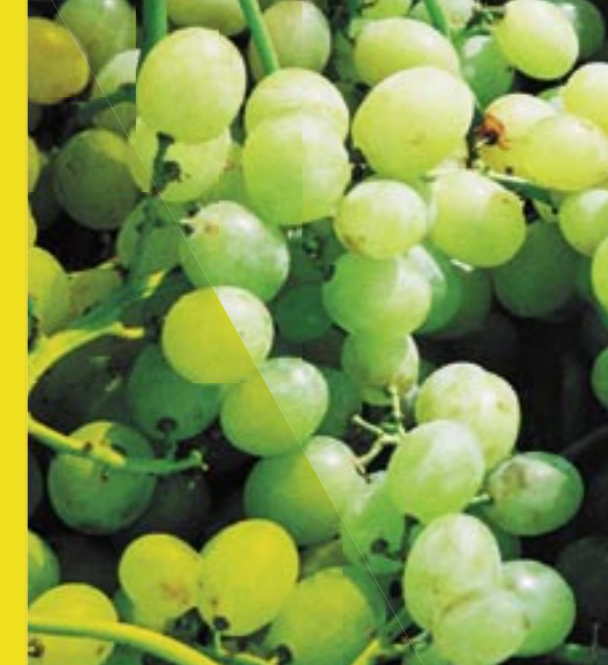
“Opsamlingen er hængt op, så alle kan se den.”

“Den er delt ud og har været oppe på et møde, hvor medarbejderne er bedt om at komme med yderligere forslag.”

Hvad arbejdspladsen har fulgt op med af sundhedsfremme

De fleste steder er startet med de små og nemme ting, f.eks. at anskaffe headset til receptionen, give frugt til personalet, udskifte en sæbe, reducere støjen fra emhætte, lave aftale med motionscenter og arrangere boldspil efter fyraften.

Flere steder har sat gang i sociale arrangementer, f.eks. nedsat en personaleforening til at arrangere forskellige



aktiviteter på tværs af faggrupper med tilskud fra arbejdspladsen, fælles motionstur og sommerfest.

Mange af arbejdspladserne har allerede gjort mange ting på kort tid og har planer om at følge op på resten af punkterne fra opsamlingen. Der er også taget hul på de større områder, som kræver mere planlægning og/eller økonomi f.eks.:

- ansat mere personale både i køkken, reception og housekeeping
- ændret på vagtplaner, så de ansatte får flere friweekender eller en fast ugentlig fridag
- et nyt hotel har valgt en sikkerhedsrepræsentant og arbejdsleder og har kontaktet Horesta for at få hjælp til at starte en sikkerhedsgruppe
- indført rygepolitik og røgfri områder, f.eks. tjenergang, firmabil, spisestue og omklædningsrum
- arrangeret fælles motion mandag formiddag for det faste personale
- indført fysioterapiordning, hvor arbejdspladsen betaler halvdelen
- ændret og klarlagt ansvarsfordeling ved bl.a. at skrive de forskelliges ansvarsområder ned og hænge det op på opslagstavlen
- højnet stuepigernes status ved at tale om det samt fx give dem mobiltelefon, så de via en kode klarmelder til bookingsystemet, når et værelse er klart. Det har betydet, at de ikke oplever at blive jaget med
- træning af receptionspersonale i at tackle problemer med gæster
- begyndt at holde faste personalemøder.



EKSEMPLER PÅ UDTALELSER:

- ” De sproglige barrierer er søgt afhjulpet ved, at oldfruen kommer ned i receptionen nogle flere gange pr. dag, så hun er kommunikationsleddet med housekeeping.”
- ” De fra køkkenet, der ønsker en fast ugentlig fridag, kan få det. Det er køkkenchefen, der står for det.”
- ” Maden er blevet sundere, og der gives mindre portioner.”
- ” Vi har talt om ergonomiske problemer og sat BST på opgaven, og der er planlagt et kursus til september.”
- ” Rygepolitikken er drøftet, men bibeholdt. Nu overholdes den blot.”

På nogle områder, som mange af arbejdspladserne har nævnt som problem, har arbejdspladserne valgt forskellige løsninger. Det er f.eks. områderne personale, rygning og personalemøder. I det følgende citeres tre steder for deres løsninger:

Svostrup Kro, restaurationschef Eva Gylling:

”Vi er begyndt at have personalemøder jævnligt og ledermøde en gang om ugen. Hele personalet mødes hver 3. uge i 2 timer. Her sættes afloser på, så det sikres, at vi ikke forstyrres. Det er pengene værd. Man har tid til at holde møde uden at måtte starte forfra hele tiden, når en medarbejder må ud og tage en telefon eller andet.

Både personale og ledere kommer med punkter til personalemødet. Vi hænger en seddel op, som punkter og forslag kan skrives op på, hvis nogen ønsker at være anonym. I starten var der ikke mange, der anvendte sedlen, men nu tør alle efterhånden at komme med tingene. Det betyder, at alle fremstår mere levende med meninger, forslag og ønsker.

Efter hvert personalemøde skriver en medarbejder et referat med det, der er hørt og set. Det er sjovt at læse om mødet set med en andens øjne.

Rygepolitik har lige været oppe på et personalemøde. Der blev snakket om, hvorvidt der fortsat skulle kunne ryges eller ej. Jeg foreslog, at vi stemte om det. Flertallet ønskede en røgfri arbejdsplads. Ved at stemme om det kommer medarbejderne til at bestemme selv. Alle er glade for rygepolitikken. Når der er én, der går ud og ryger, dækker de andre medarbejdere vedkommende ind. Det er blevet så godt.”



Hotel Regina, direktør Connie Astor:

“Afløst af sundhedstjek har vi indført en ny rygepolitik. Hele stedet er røgfrit på nær aftenrestauranten, og der må personalet kun ryge, hvis der ikke er gæster. Ellers foregår det udenfor. Både rygere og ikke-rygere er meget tilfredse med det. Der er ingen problemer med, at rygerne får flere pauser end ikke-rygerne. Ikke-rygerne er glade for at være fri for røgen. Der er fokus på sundere personalemad med mere grønt. Vi har aftalt og booket 3 faste personalemøder pr. år.”

KolleKolle Hotel, Kursus- og Konferencecenter, direktør Lis Søndergaard:

“Der laves en stor lækker skål salat hver dag, og derudover kan personalet vælge mad fra menukortet. Vi har indført rygeforbud overalt på KolleKolle for personalet. Det eneste sted, der må ryges, er i spisestuen bortset fra i spisepauserne mellem 11-13 og 17-18, hvor der ikke må ryges.”

Sundhedssamtalerne har gjort en forskel

Kun to arbejdspladser svarer, at det ingen betydning har haft. Resten svarer, at det har haft betydning, og en del svarer, at det har haft stor betydning. Flere fremhæver fordelene ved, at sundhedssamtalerne har sat fokus på ting, som ikke kommer frem i en arbejdspladsvurdering (APV). Det har været med til at sætte gang i ting, der ellers ville have hober sig op. Mange har gjort noget ved personalemaden og kommunikationen. Der er sket

noget på initiativ fra både medarbejderne og ledelsen. F.eks. har medarbejderne ændret mad- og motionsvaner og er blevet bedre til at blande sig og tage ansvar. Ledelsen har startet aktiviteter og forbedringer, som gør arbejdspladsen bedre og sundere både i forhold til arbejdsmiljøet, livsstilen og det sociale område. Det understreges i citater fra tre forskellige arbejdspladser:

Ribe Byferie, direktør Britt Nielsen:

“Bedre kommunikation er kodeordet, og det kan vi drage fordel af, uanset hvilke problemer, vi skulle støde på. Nu er det legalt, at medarbejderne giver mig et spark, hvis tingene ikke sker hurtigt nok, og de tager i større grad ansvar for at sætte noget i gang. Og jeg har fået fif til at spørge på en måde, så medarbejderne oprigtigt fortæller, hvad de har på hjerte.”

Clarion Hotel, receptionschef Martin Wedersøe:

“Nogle ting kom lidt bag på mig. Kommunikationen og de fysiske problemer på arbejdspladsen. Jeg vidste ikke, at problemet var så bredt og stort, som det var. Sundhedstjek gav et samlet billede, der var ærligt, fordi alle kunne være anonyme. Det var godt, det kom frem, for så kan vi gøre noget ved det. Jeg har selvfølgelig hørt enkelte sige noget hist og her, men jeg vidste ikke, at der var mange, der mente det samme. Det har givet et godt indblik i arbejdspladsen.”

Dansk Folkeferie Middelfart, Winnie Nielsen:

“Vi har som medarbejdere spurgt om en masse ting, der kunne købes ind, som kan forbedre vores arbejdsvilkår og gøre hverdagen nemmere, og som vi har fået. Før led vi i stilhed, nu spørger vi, hvis der er noget, vi gerne vil have. En chef kan jo ikke vide, hvad der kan gøre din arbejdsdag lettere, derfor er man nødt til at fortælle det.”



Medarbejdernes reaktion

Nogle af stederne var man usikre på, om medarbejderne selv havde fulgt op på samtalerne. Nogle havde især mærket ændringer lige efter samtalerne, men mange havde en klar fornemmelse af, at medarbejderne havde fulgt op og kunne give mange konkrete eksempler f.eks.:

“Nu minder vi hinanden om at drikke vand for at blive klare i hovederne, folk vælger nu det grønne og ryger udenfor.”

“En hel afdeling har sat sig som mål at tabe et antal kilo. Tjenere er begyndt at træne i hotellets fitnesscenter, og kokkene laver på eget initiativ sundere mad.”

“Især stuepigerne har været aktive omkring at gøre noget ved det efter samtalerne. De har fået mod på at komme med deres idéer.”

BAGGRUND FOR PROJEKTET

Generelt er hotel- og restaurationsbranchen karakteriseret ved mange arbejdsmiljøbelastninger og af, at personalet har dårligere helbred og dør tidligere end befolkningen som helhed.

Typiske arbejdsmiljøbelastninger er hud- og luftvejsbelastninger, dårligt indeklima, uhensigtsmæssige løft og dårlige arbejdsstillinger samt stress, spidsbelastninger og skæve arbejdstider.

Branchens helbredsproblemer drejer sig statistisk set om øget kræftsygelighed, overhyppighed af hospitalsindlæggelser i forhold til en lang række sygdomme og mange arbejdsulykker.

Beskæftigede i branchen kan forvente en levetid, der er 4,5 år kortere end gennemsnittet af den danske befolkning.

En stor kræftundersøgelse fra 2003 viste, at ansatte i hotel- og restaurationsbranchen har højere risiko for at få kræft, blandt andet i lever, lunger, nyre, spiserør, strube og svælg. Kvindelig ansatte har desuden øget risiko for at få kræft i bryst og livmoderhals.

En række af disse sygdomme kan have sammenhæng med arbejdsmiljø og livsstil, især rygning og alkohol. Derfor ønskede branchens parter med projekt Sundhedstjek at sætte fokus på den enkelte og arbejdspladsen samt på både arbejdsmiljø og livsstil.

Hvis du vil vide mere

- APV i Hotel og restaurationserhvervet
- Postkort "Overdrivelse fremmer forståelsen"
- Ventilation i restaurationskøkkener
- Se desuden www.forebygulykker.dk

Materialerne kan findes på vores hjemmeside www.bfa-service.dk

I forbindelse med sundhedssamtalerne blev alle ansatte, der deltog, tilbudt en pjec udarbejdet af NCSA om kræfttrisiko i branchen. I pjecen er risikofaktorer i branchen kort gennemgået med fakta om kræfttrisiko, hvad arbejdspladsen kan gøre for at mindske risikoen, og hvad den enkelte kan gøre. Pjecen kan hentes på NCSA's hjemmeside www.ncsa.dk.



TOP 10

10 måder at gøre arbejdspladsen sundere på:

1. Tag udgangspunkt i de forslag og ønsker, der kommer fra både ledelse og medarbejdere
2. Start med nogle hurtige og nemme succeser. Det behøver ikke koste mange penge at gøre arbejdspladsen sundere
3. Dan eventuelt en lokal netværksgruppe med andre af branchens arbejdspladser
4. Hold jævnlige personalemøder og inddrag medarbejderne i at lave dagsorden og referat
5. Arbejd med at gøre personalemaden sundere og motionsmulighederne bedre. Det er et stort ønske hos mange ansatte
6. Lav rygepolitik og røgfri områder
7. Undersøg om der er behov for bedre udsugning og hæve-sænkeborde til køkkenet. Det er et stort ønske blandt køkkenpersonalet mange steder
8. Ledelsen skal informere, være synlig og give ros og anerkendelse. Medarbejderne ønsker information om planer, status, mål og visioner
9. Lav en klar ansvars- og opgavefordeling, skriv den ned, gør den synlig og kendt
10. Forsøg at modvirke for skarpe skel mellem faggrupperne – medarbejderne vil gerne have fleksibilitet i forhold til, hvilke opgaver man har og bedre samarbejde mellem faggrupperne.

ADRESSER

Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

Arbejdsgiversekretariatet

H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf. 33 77 33 77
www.bfa-service.dk

Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf. 88 92 01 43
www.bfa-service.dk

Sekretariat for

BFA Transport, Service – Turisme og Jord til Bord

H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
www.bfa5.dk

Andre adresser

Arbejdstilsynet

Landskronagade 33
2100 København Ø
Tlf. 70 12 12 88
www.at.dk

Videncenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf. 39 16 53 07
www.arbejdsmiljoviden.dk

National Center for Sundhedsfremme på arbejdspladsen

tlf.: 35 30 35 71, www.ncsa.dk