PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3601 di martedì 04 agosto 2015

La sicurezza nell'industria alberghiera e della ristorazione

Indicazioni sulla salute e sicurezza sul lavoro dell'industria alberghiera e della ristorazione. Focus su organizzazione di lavoro, regolamentazione dell'orario, rischi ergonomici, movimentazione dei carichi e attività di reception.

Lucerna, 4 Ago ? È evidente che in Italia nei mesi estivi le **attività nell'industria alberghiera**, nelle **strutture ricettive** e nella **ristorazione** siano destinate ad aumentare, specialmente nei luoghi di maggior afflusso turistico.
Per questo motivo ci soffermiamo oggi sulla sicurezza in questi ambiti lavorativi con riferimento alla nuova edizione di un documento prodotto in Svizzera dalla Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro (CFSL).
Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ACAR609] ?#>

Il documento, dal titolo "**Informazioni utili sulla sicurezza sul lavoro in imprese dell'industria alberghiera, della ristorazione, cucine di ospedali e ricoveri**", ha avuto nel 2012 un aggiornamento per il cambiamento negli ultimi anni delle condizioni di lavoro nel settore alberghiero e della ristorazione. Settori sempre più colpiti dalle patologie legate allo stress, con la conseguenza di "un incremento dei rischi d'infortunio, elevati costi per le assenze e le spese di cura, calo della produttività e, di riflesso, meno introiti per le aziende".

Una parte del documento è dedicato alle problematiche relative a "**mansioni, organizzazione e comportamento**".
Infatti anche in questi settori lavorativi "un'organizzazione carente, sfere decisionali poco chiare, malintesi, ritmi di lavoro pressanti, cattive condizioni generali (ad es. rumore, temperature e umidità elevate, cattiva ergonomia dell'ambiente di lavoro, posti di lavoro senza finestre) possono spesso portare a situazioni critiche". E gli infortuni e i problemi di salute, ad es. disturbi muscolo-scheletrici (dolori articolari, alla schiena o al collo, ecc.), "provocano spesso un forte calo del rendimento o lunghi periodi di assenza dal lavoro".

Riguardo a questi temi il documento si sofferma su:
- **organizzazione del lavoro**: sovraccarico o sottocarico, fattori di stress psichico, scarsa motivazione e scarso rendimento, maggiore rischio d'infortunio dovuto a carenze organizzative o situazioni di emergenza non regolamentate;
- **contenuto del lavoro**: mansioni appropriate, problemi psicosociali, problemi di comunicazione;
- **aspetti direttivi del lavoro**: stress, scarsa motivazione, collaborazione difficile, problemi psicosociali;
- **comunicazione interna**: tensioni, problemi interpersonali;
- **tensioni nei rapporti interpersonali/ mobbing/ molestie sessuali**: problemi psichici, ambiente di lavoro malsano, calo del rendimento, rappresaglia contro singoli, conflitti espliciti o latenti;
- **alcool, medicinali, droghe**: dipendenza, maggiore propensione agli infortuni, danno alla salute, calo del rendimento, assenze dal lavoro;
- **regolamentazione dell'orario di lavoro e dei periodi di riposo**: in caso di mancato rispetto delle regole calo della concentrazione e del rendimento, problemi di salute dovuti a stress, assenze, rassegnazione e disinteresse per il lavoro;
- **pause e mancanza di riposo**: forte stanchezza, calo del rendimento, disturbi digestivi;
- **posti di lavoro sorvegliati**: stress psichico dovuto all'ingerenza nella sfera intima;
- **postura/ attività permanente in posizione seduta o in piedi/ sollevare e trasportare carichi frequentemente**: disturbi muscolo-scheletrici, ossia problemi all'apparato motorio, mal di schiena, dolori a spalle e collo, contratture muscolari, affaticamento precoce;
- **reception/sportello clienti/ servizio notturno**: stress dovuto all'obbligo di essere sempre gentili, atti di violenza, aggressività da parte dei clienti, pericoli per chi lavora da solo di notte;
- **trasferte di lavoro**: rischio di infortunio elevato a causa di scarsa concentrazione, spossatezza, pressione;
- **disposizioni speciali in caso di maternità**: pericoli e conseguenze negative sulla madre e il bambino;
- **disposizioni speciali per giovani e apprendisti**: maggior rischio di infortunio, agenti nocivi, sovraccarico;

- **portinai, fattorini, artigiani**: infortunio, malattia o malessere, reazione sbagliata.

Riprendiamo alcune **misure di prevenzione** riportate nel documento.

Ad esempio in relazione all'**organizzazione del lavoro** si indica di:
- "formulare le istruzioni di lavoro in modo chiaro e comprensibile anche per il personale di lingua straniera;
- regolamentare le fasi di lavoro, istruire il personale sull'uso e sui pericoli delle macchine in uso;
- evitare la fretta con una pianificazione e un'organizzazione accurata;
- discutere ed elogiare nel team le possibilità di miglioramento;
- apprezzare le cose ben fatte, dare risalto a quelle svolte in modo eccezionale;
- definire le persone di contatto per le situazioni critiche o per le attrezzature non funzionanti".
Senza dimenticare di formare il personale e controllare e aggiornare, se necessario, il piano di emergenza.

Riprendiamo anche alcune indicazioni generali relative alla **regolamentazione dell'orario di lavoro e dei periodi di riposo**. Si suggerisce, ad esempio, di "comunicare i piani di lavoro e di intervento come minimo due settimane in anticipo per 2 settimane (aziende stagionali: 1 settimana in anticipo per 1 settimana). Solo così è possibile conciliare il lavoro con la sfera privata".
Ed è poi importante registrare le ore effettive di lavoro, rispettare gli orari di lavoro e limitare le ore di straordinario con riferimento alla normativa nazionale e alle disposizioni dei contratti collettivi di lavoro.

Riguardo alle **posture**, all'**attività permanente in posizione seduta o in piedi**, al **sollevamento e trasporto dei carichi**, si indica di:
- "creare dei posti di lavoro che consentano di alternare la posizione seduta con quella in piedi;
- per chi lavora sempre in piedi mettere a disposizione degli appoggi e dei tappetini morbidi. Fare sufficienti pause;
- adattare il posto di lavoro alle esigenze individuali ed eventualmente rivolgersi ad un esperto di ergonomia;
- per i trasporti frequenti e per lo spostamento di carichi pesanti prevedere adeguati mezzi di trasporto;
- nel magazzino sistemare i carichi pesanti in basso, i leggeri in alto;
- sollevare e trasportare i carichi vicino al corpo".

Concludiamo con qualche indicazione specifica per **reception, sportello clienti e servizio notturno**:
- "fare una pausa, dare il cambio, alternare le mansioni;
- ridurre il rumore con misure di fono isolamento oppure separare gli uffici di *front office* da quelli di *back office*;
- prevedere un piano di sicurezza e adottare adeguate misure di sicurezza (sistema di allarme, vie di fuga, richiesta di aiuto);
- aggiornare gli indirizzi a cui rivolgersi in situazioni critiche;
- discutere di eventuali problemi nel team;
- non lasciare da solo il personale. Installare un pulsante per le chiamate di emergenza".
Il documento riporta anche indicazioni sull'aggiornamento del registro degli ospiti e sull'uso dell'ascensore (da vietare in caso di lavoro solitario).

L'**indice** del documento:

Perché questo opuscolo?

Cause principali

Misure di prevenzione

Contenuto del lavoro, organizzazione e comportamento

Cucine e locali di servizio connessi

Office, servizio e catering

Infrastrutture, manutenzione e apparecchi

Allegati

N.B.: I riferimenti legislativi contenuti nel documento originale riguardano la realtà svizzera, i suggerimenti indicati sono comunque utili per tutti i lavoratori.

Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro, " Informazioni utili sulla sicurezza sul lavoro in imprese dell'industria alberghiera, della ristorazione, cucine di ospedali e ricoveri", a cura di Urs Hof, Thomas Hilfiker, Reto Biasi, Paul Kaelin, Urs Vonesch, Carmen Vonesch (formato PDF, 1.61 MB).

Leggi gli altri articoli di PuntoSicuro sulla sicurezza nel settore turistico e della ristorazione

RTM

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.