

Strategien zur Intervention und Prävention

Abhängig von den festgestellten Ursachen für die körperlichen und psychischen Fehlbelastungen, den jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten und Bedürfnissen aller Gruppen von Beschäftigten müssen passende Lösungsansätze gemeinsam erarbeitet werden.

Körperliche Belastungen können beispielsweise durch geeignete Hilfsmittel oder ergonomische Anpassungen der Arbeitsumgebung reduziert werden.

Bei psychischen Fehlbelastungen helfen oft Änderungen in der Arbeitsorganisation, Förderung der Kommunikation, Informationsweitergabe oder Schulungen im Umgang mit Konflikten.

Konkrete Maßnahmen der Prävention

- Vorgesetzte stärken den "Rücken" der Mitarbeiter/innen
- Hebe- und Tragehilfen, ergonomische Gestaltung der Arbeitsumgebung
- frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne
- klare Pausenregelung, Rückzugsmöglichkeiten während der Pausen
- Aufgaben und Zuständigkeiten sind eindeutig festgelegt und allen Beschäftigten bekannt
- reibungslose bzw. sich nicht gegenseitig störende Arbeitsabläufe
- Personalreserve für Spitzenzeiten und Urlaubszeiten
- Kompetenzerweiterung im Umgang mit Konflikten

Für das Finden von Lösungen und Festlegen von Maßnahmen gibt es kein "Patentrezept". Kreativität, die Bereitschaft, etwas Anderes einfach einmal zu probieren und die Beteiligung aller Personengruppen ist besonders wichtig.

Neben Mängeln, die zu Fehlbelastungen führen, gibt es in Gastgewerbe- und Hotelbetrieben auch positive Aspekte, wie gute Teamarbeit, zufriedene Gäste, Lob, gelingende Kommunikation.

Es lohnt sich, diese positiven Ressourcen als solche zu erkennen, nach Möglichkeit zu verstärken und zur Reduktion der negativen Faktoren zu nützen.

Gesetzliche Grundlagen

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)

§ 3: Allgemeine Pflichten der Arbeitgeber/innen
§ 4: Ermittlung und Beurteilung von Gefahren
§ 7: Grundsätze der Gefahrenverhütung
§§ 12 und 14: Information und Unterweisung

Mutterschutzgesetz 1979 (MSchG)

§ 2a Abs. 2 Z 6: Ermittlung und Beurteilung von Gefahren und

Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz 1987 (KJBG)

§ 23: Ermittlung bestehender Gefahren vor Beginn der Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen

Weiterführende Informationen

Ausführliche Informationen zur Evaluierung psychischer Fehlbelastungen und zu den verschiedenen Verfahren finden Sie im „Leitfaden der Arbeitsinspektionen zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen“, <http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/Belastungen/default.htm>

www.arbeitsinspektion.gv.at

Ihr zuständiges Arbeitsinspektorat berät Sie gerne

Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz -
Sektion Arbeitsrecht und Arbeitsinspektion,
1040 Wien, Favoritenstraße 7
Mitarbeit: Arbeitsgruppe JAP Gastgewerbe 2011/12
Layout: Christian Berschlinghofer - ZAI
Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.
Stand: August 2011

GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BE
TRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT
IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUND
HEIT IM BETRIEB G
SUNDHEIT IM BET
TRIEB GESUNDHEIT
IM BETRIEB GESUN
HEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GE
SUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BE
TRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT
IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUND
HEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GE
SUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BE
TRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT
IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUND
HEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GE
SUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BE
TRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT
IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GESUND
HEIT IM BETRIEB GESUNDHEIT IM BETRIEB GE



GESUND ARBEITEN IM HOTEL UND GASTGEWERBE

Menschengerechte
Arbeitsgestaltung durch
Evaluierung arbeitsbedingter
psychischer und körperlicher
Belastungen und Ressourcen

Was sind arbeitsbedingte psychische und körperliche Fehlbelastungen?

Arbeitsbedingte Fehlbelastungen entstehen dann, wenn die Arbeitsanforderungen und die verfügbaren Bewältigungsmöglichkeiten nicht zusammenpassen. Dieses Ungleichgewicht führt bei längerer Dauer zu gesundheitlichen Beschwerden.

Wenn psychische oder körperliche Fehlbelastungen nicht rechtzeitig erkannt werden, können Beschwerden wie chronische Erschöpfung und Überlastung, Kreuzschmerzen sowie Muskelverspannungen im Nacken- und Schulterbereich entstehen (rund ein Drittel aller Krankenstände werden durch arbeitsbedingte Fehlbelastungen verursacht).

Um dies zu verhindern ist es wichtig, Anzeichen und Auswirkungen von Fehlbelastungen frühzeitig zu erkennen.

Anzeichen von Fehlbelastungen

- Rücken-, Nacken-, Muskelschmerzen
- Kopfschmerzen
- Schlafstörungen
- Hoher Blutdruck
- Nervosität, Vergesslichkeit
- Magen-, Darmprobleme

Auswirkungen von Fehlbelastungen

- Schlechtes Betriebsklima
- Vermehrte Krankenstände
- Hohe Fluktuation, geringe Verweildauer
- Vermehrtes Auftreten von Arbeitsunfällen
- Geringe Arbeitsleistung
- Hohe Fehlerquote

Ermittlung der Ursachen von psychischen und körperlichen Fehlbelastungen

Die Ermittlung der Ursachen von psychischen und körperlichen Fehlbelastungen ist wie die anderer Arbeitsbelastungen Teil einer systematischen Evaluierung.

Am Anfang steht eine gründliche Analyse der Belastungen!

Als Hilfsmittel zur Durchführung der Analyse psychischer Fehlbelastungen stehen für eine einfache und rasche Durchführung durch Arbeitgeber/innen Fragebögen und Checklisten zur Verfügung (siehe dazu Webseite der Arbeitsinspektion). Für vertiefte Analysen oder im Falle von Anzeichen schwerwiegender Fehlbelastungen sollten zusätzliche Expert/innen z.B. der Arbeitspsychologie beigezogen werden.

Ursachen von psychischen Fehlbelastungen

- Termindruck, Zeitdruck, Überforderung
- Verbale Drohungen, „Anschreien“ durch Kolleg/innen oder Vorgesetzte oder Gäste, ungelöste Konflikte, sexuelle Belästigung
- unregelmäßige und überlange Arbeitszeiten, schlecht planbare Arbeits- und Freizeiten, häufige Nachtarbeit
- ständiger Kundenkontakt, dauernde Konzentration, „Zwangsfreundlichkeit“
- mangelnde Rückzugsmöglichkeit, ständige Überwachung und Kontrolle

Ursachen von körperlichen Fehlbelastungen

Service: Tragen von Geschirr und Tablett und Getränkekisten, Ein- und Ausräumen von Gläsern in den Spüler, „über den Tisch reichen“ beim Servieren, ungünstige Körperhaltungen, Arbeiten auf beengtem Raum

Küche: Zu hohe, zu niedrige oder zu kleine Arbeitsflächen, Tragen von schweren Gebinden, Heben und Verschieben von Töpfen und Pfannen, Schneiden und Hacken bei der Zubereitung der Speisen, stehende Tätigkeit

Housekeeping: Beziehen von Betten, Heben und Tragen von Gepäckstücken, Reinigungsarbeiten

Rezeption: Nicht ergonomisch gestaltete Arbeitsumgebung

Das Ausmaß körperlicher Fehlbelastungen lässt sich sehr gut durch standardisierte Verfahren wie z.B. die Leitmerkmalermethode evaluieren.

Der nächste Schritt ist das Ableiten von geeigneten Maßnahmen

