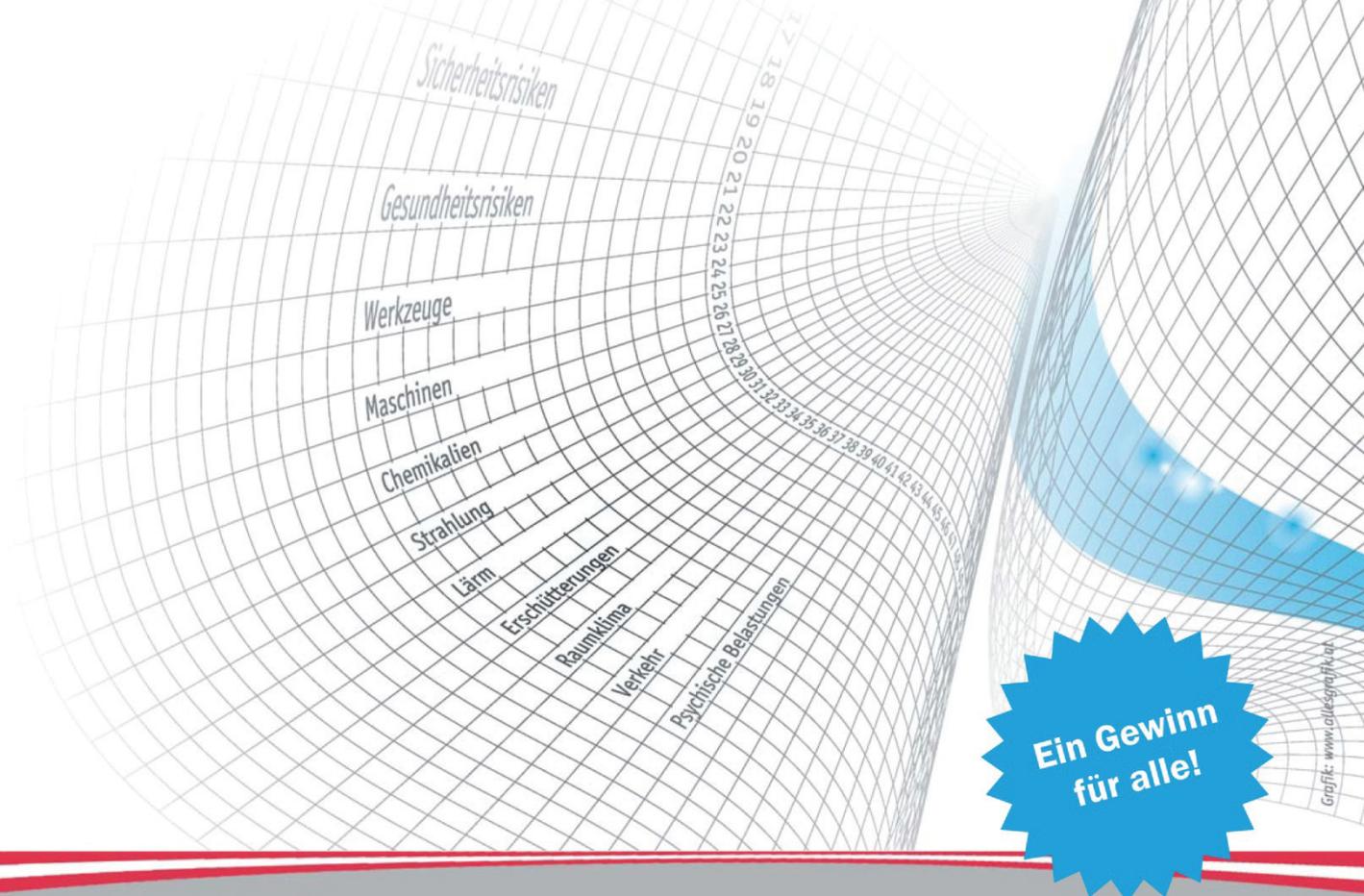


GESUND ARBEITEN IN HOTEL UND GASTGEWERBE - PRÄVENTION VON PSYCHOSOZIALEN UND ERGONOMISCHEN BELASTUNGEN

BERICHT ZUM SCHWERPUNKT DER ARBEITSINSPEKTION 2011 UND 2012



erstellt im Rahmen der österreichischen Arbeitsschutzstrategie 2007-2012

IMPRESSUM

Herausgeber

Bundesministerium für Arbeit,
Soziales und Konsumentenschutz,
Zentral-Arbeitsinspektorat
1040 Wien, Favoritenstraße 7

Für den Inhalt verantwortlich

Zentral-Arbeitsinspektorat
1040 Wien, Favoritenstraße 7

Mag.^a Julia Steurer und Dr.ⁱⁿ Elsbeth Huber

Layout: Christian Berschlinghofer, ZAI

Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Wien, 2014

INHALT

Einleitung	1
Datenanalyse am Beginn der Schwerpunktaktion	4
Ergebnisse der IFES Sonderauswertung.....	4
Häufige arbeitsbedingte (Fehl-)Belastungen.....	4
Körperliche Beschwerden.....	5
Psychische Beeinträchtigungen	5
Ressourcen bei der Arbeit	5
1 Kontrollphase (August 2011 – Jänner 2012)	6
Die wichtigsten Ergebnisse	8
Organisation des ArbeitnehmerInnenschutz (PFK, SVP).....	8
Arbeitsplatzevaluierung, Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente.....	9
Unterweisung und Information	10
Umgang mit Konflikten	12
2 Kontrollphase (Februar 2012 – November 2012)	13
Ablauf/Inhalt der Besichtigungen in der 2. Kontrollphase	15
Maßnahmen zur menschengerechten Arbeitsgestaltung	16
Maßnahmen für den Umgang mit häufigen Veränderungen in der Arbeitsorganisation und bei Arbeitsabläufen	16
Maßnahmen im Umgang mit zu großer Arbeitsmenge und Zeitdruck	18
Maßnahmen zur Dienstplangestaltung: Nachtarbeit / Schichtarbeit / Wechseldienst / Teildienst	20
Maßnahmen zum Umgang mit schwierigen Situationen, schlechtem Arbeitsklima, Umgang mit schwierigen Gästen, sexuellen Übergriffen.....	22
Resümee der Gespräche mit Arbeitgeber/innen und Beschäftigten im Rahmen der Schwerpunktaktion	25
Eindrücke der teilnehmenden Arbeitsinspektor/innen	25
Erkenntnisse aus den Gesprächen der Arbeitsinspektor/innen mit den Beschäftigten..	25
Begleitende Ereignisse bzw. Reaktionen während und nach Abschluss der Schwerpunktaktion im Hotel- und Gastgewerbe.....	26
Zusammenfassung.....	26

EINLEITUNG

Ziel dieser zweijährigen Schwerpunktaktion der Arbeitsinspektion (AI) im Hotel- und Gastgewerbe war, durch eine vereinheitlichte Beratungs- und Kontrollinitiative eine Verbesserung der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren und Belastungen und der Umsetzung von geeigneten Maßnahmen gemäß § 4 in Verbindung mit § 5 und § 7 des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes (ASchG) zu bewirken und damit langfristig eine Reduktion der arbeitsbedingten Fehlbelastungen und Beschwerden und eine Stärkung der Prävention in dieser Branche mit vorwiegend Klein- und Mittelbetriebsstruktur zu erreichen. Die Einbeziehung aller Beschäftigtengruppen (Ältere/Jüngere, Frauen/Männer, Personen mit Migrationshintergrund, Teilzeitbeschäftigte, Leiharbeiter/innen u.a.) war ebenfalls ein wichtiges Ziel.

Eine Sonderauswertung des Arbeitsklimaindex und Gesundheitsmonitors der OÖ Arbeiterkammer durch das IFES (Institut für empirische Sozialforschung) im Auftrag des Sozialministeriums am Beginn der Schwerpunktaktion zeigte, dass die häufigsten Fehlbelastungen in dieser Branche die vorwiegend stehende Tätigkeit bzw. Arbeit unter Zwangshaltung, der dauernde Parteienverkehr/Kundenkontakt, die einseitige körperliche Belastung, die schwere körperliche Anstrengung sowie unregelmäßige und überlange Arbeitszeiten sind.

Die Schwerpunktaktion wurde in zwei Kontrollphasen im Zeitraum von Jänner 2011 bis März 2013 (mit Vor- und Nachbereitung) umgesetzt. In der 1. Kontrollphase (August 2011 – Jänner 2012) wurden 112 Hotels mit Beherbergung und 85 Gastgewerbebetriebe ohne Beherbergung, in der 2. Kontrollphase (Februar 2012 – November 2012) 187 Gastgewerbebetriebe ohne Beherbergung besucht.

In der 2. Phase standen ausschließlich Gaststätten ohne Beherbergung im Fokus, weil die Ergebnisse der 1. Phase gezeigt hatten, dass in diesen vorwiegend Klein- und Kleinstbetrieben insgesamt ein höherer Beratungsbedarf besteht, weshalb auch die Anzahl an Übertretungen in Gaststätten insgesamt höher war als in Hotels (Hotels, ÖNACE 5500: 449 Übertretungen; Gastronomie, ÖNACE 5600: 559 Übertretungen).

Bei den Kontrollen **in der 1. Phase** wurden insgesamt 1.008 Übertretungen festgestellt. Im technischen, arbeitshygienischen und arbeitsmedizinischen ArbeitnehmerInnenschutz gab es 775 und im Verwendungsschutz (Arbeitszeit, Mutterschutz, Kinder- und Jugendschutz) 233 Übertretungen. Die Übertretungen betrafen in der Mehrheit das Nicht-Vorhandensein bzw. die schlechte Qualität der Arbeitsplatz-evaluierung inkl. Dokumentation, die Bestellung der Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP) und die Bestellung von Präventivfachkräften (PFK), die Information und Unterweisung der Beschäftigten, die Gestaltung der Arbeitsstätten, die Gestaltung der Arbeitsvorgänge und Arbeitsmittel, die Überschreitung der Tages- bzw. Wochenarbeitszeit und mangelhafte Arbeitszeitaufzeichnungen.

In der **2. Kontrollphase** (von Februar bis November 2012) waren die Kontrollen fokussiert auf die Überprüfung der Mängelbehebung in den bereits kontrollierten Betrieben, aber auch auf einen Vergleich der Erfüllung arbeitsschutzrelevanter Aspekte mit Betrieben, die in der ersten Phase nicht beraten und kontrolliert worden waren. Gleichzeitig wurden mit dieser Schwerpunktaktion auch die Inhalte und Vorgaben der Europäischen Inspektionskampagne 2012 zur „Prävention psychosozialer Belastungen“ umgesetzt

<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/Belastungen/default.htm>.

Bei den Kontrollen in den Betrieben wurden von den Arbeitsinspektor/innen zusätzlich zu den Beratungen auch zwei Merkblätter („Prävention von Arbeitsunfällen“ und „Prävention von physischen und psychischen Belastungen“) und zwei Folder („menschengerechte Arbeitsgestaltung durch Evaluierung physischer und psychischer Belastungen“ und „Arbeitszeitgestaltung“) verteilt. Diese finden sich auch auf der Webseite der Arbeitsinspektion:

<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/default.htm>.

In diesem Zeitraum wurden gemeinsam mit den Sozialpartnern und der AUVA zusätzlich fachspezifische Veranstaltungen zum Thema „Sicher und gesund arbeiten im Gastgewerbe“ organisiert und schließlich am Ende der EU-Kampagne die österreichischen Ergebnisse der Inspektionskampagne (SLIC-Kampagne 2012) für den Endbericht zusammengefasst und bei der Abschlussstagung in Stockholm im März 2013 präsentiert. Der Endbericht findet sich auf der Webseite der schwedischen Arbeitsinspektion (<http://www.av.se/SLIC2012>).

In beiden Kontrollphasen konnte festgestellt werden, dass die Schwerpunktaktion der Arbeitsinspektion in den Betrieben des Hotel- und Gastgewerbes sehr rasch bekannt wurde und dass einige Betriebe, vor allem größere Gastronomieketten, häufig bereits über die Inhalte der Schwerpunktaktion sehr gut informiert waren, bevor sie von der Arbeitsinspektion besichtigt wurden.

Die Beratungen bzw. Kontrollen der beteiligten Arbeitsinspektor/innen dauerten durchschnittlich 2,5 Stunden (Maximum: 5 Stunden, Minimum: 1 Stunde). In der Regel erforderten die Besichtigungen mehr Zeit als üblich, da dabei häufig detailliertere Beratungen zu konkreten Aspekten der Prävention psychischer und physischer Belastungen durchgeführt und im Zuge dessen auch Wirkungsweisen betrieblicher Herangehensweisen diskutiert wurden. Für die längere Dauer der Besichtigungen waren auch die häufigen Mängel, insbesondere hinsichtlich der Umsetzung der Arbeitsplatzevaluierung und der Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumentation (S+G Dokumentation), in dieser von Kleinst- und Kleinbetrieben geprägten Branche, verantwortlich. Knapp ein Drittel der Besichtigungen wurden gemeinsam von zwei Arbeitsinspektor/innen durchgeführt.

Das Wesen sowie Sinn und Zweck der „Arbeitsplatzevaluierung“, die bereits seit der Novelle des ASchG im Jahre 1995 umzusetzen ist, waren in vielen Betrieben in dieser Branche noch unbekannt. Dies zeigte das Ergebnis der Schwerpunktaktion, wonach nämlich in bis zu 70% der kontrollierten Betriebe Mängel hinsichtlich der Umsetzung der Arbeitsplatzevaluierung bzw. der S+G-Dokumentation festgestellt werden mussten.

Die gezielte Beratung durch die Arbeitsinspektion und die Auseinandersetzung der Betriebe mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen führte letztendlich zu feststellbaren Verbesserungen. Diese Beobachtung war ein Ergebnis der 2. Phase der Schwerpunktaktion.

Eine abschließende Bewertung der besuchten Betriebe hinsichtlich der Umsetzung des Sicherheits- und Gesundheitsschutzes durch die Arbeitsinspektor/innen ergab, dass **40% der in der 2. Phase neuerlich besichtigten Betriebe** sich wesentlich verbessern konnten.

Dies betraf sowohl die Gesamtbewertung aller arbeitsschutzrelevanten Inhalte als auch der in den Betrieben umgesetzten Maßnahmen zur Vermeidung häufiger Veränderungen der Arbeitsorganisation / Arbeitsabläufe, dem Umgang mit großer Arbeitsmenge und Zeitdruck, sowie Nacht- / Schicht- / Wechsel- und Teildiensten und dem Umgang mit schwierigen Situationen.

Dieses Bild zeigt sich auch in der folgenden Tabelle, die den Informationsgrad der Beschäftigten und die Bemühung des Betriebes, Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten zu schützen, wiedergibt.

Tabelle: Vergleich 1. Phase mit 2. Phase

Ausreichende Information der Beschäftigten - 1 x besichtigt	62%
Ausreichende Information der Beschäftigten - 2 x besichtigt	80%
Bemüht Sicherheit und Gesundheit zu schützen - 1 x besichtigt	84%
Bemüht Sicherheit und Gesundheit zu schützen - 2 x besichtigt	91%

Diese Schwerpunktaktion war ein Projekt, mit welchem einerseits die Ziele und Inhalte der österreichischen Arbeitsschutzstrategie 2007 – 2012, andererseits aber auch die Ziele und Inhalte der Europäischen Inspektionskampagne zur „Prävention psychosozialer Belastungen“ in dieser Branche sehr erfolgreich umgesetzt wurden.

Datenanalyse am Beginn der Schwerpunktaktion

Vor Beginn der Umsetzung des Schwerpunktes der Arbeitsinspektion in Hotel- und Gastgewerbebetrieben wurde eine Sonderauswertung des österreichischen Arbeitsklimaindex und des Arbeitsgesundheitsmonitors der OÖ Arbeiterkammer durch das IFES (Institut für empirische Sozialforschung) im Auftrag des Sozialministeriums durchgeführt.

Darauf aufbauend wurden die Prioritäten für die erste Phase der Schwerpunktaktion festgelegt und ein einheitliches Beratungs- und Kontrollinstrumentarium zur Erhebung relevanter Arbeitsbedingungen und der Organisation des ArbeitnehmerInnenschutzes entwickelt.

Ergebnisse der IFES Sonderauswertung

Angaben der im Rahmen des Arbeitsklimaindex und des Gesundheitsmonitors der Arbeiterkammer Oberösterreich befragten Beschäftigten:

Häufige arbeitsbedingte (Fehl-)Belastungen

- stehende Tätigkeit/Arbeit unter Zwangshaltungen (40%),
- Hitze in Räumen (37%),
- dauernder Parteienverkehr/Kundenkontakt (35%),
- einseitige körperliche Belastung (35%),
- schwere körperliche Anstrengung/Heben (31%),
- unregelmäßige Arbeitszeiten (29%),
- überlange Arbeitszeiten (24%).

→Die aufgezählten Belastungen wurden, verglichen mit Nennungen der Befragten in anderen Branchen, überdurchschnittlich häufig genannt.

Frauen sind mit 39% häufiger von (Fehl-)Belastungen durch dauernden Parteienverkehr / Kundenkontakt betroffen als Männer (29%).

Von einseitiger körperlicher Belastung und schwerer körperlicher Anstrengung / Heben sind Frauen stärker belastet als Männer. Männer geben häufiger Belastung durch stehende Tätigkeit / Arbeit unter Zwangshaltungen und Hitze in Räumen an.

Körperliche Beschwerden

- 62% Kreuzschmerzen und Probleme mit dem Rücken; Sieben von zehn Betroffenen führen diese auch auf ihre Arbeitstätigkeit zurück.
- 58% Muskelverspannungen im Nacken- und Schulterbereich; diese werden von 61 % auf die Arbeitstätigkeit zurückgeführt.
- 55% Kopfschmerzen und Migräne; rund ein Viertel führt diese auf die Arbeitstätigkeit zurück.
- Knapp 50% Mattigkeit und Erschöpfung; ebenfalls knapp die Hälfte davon führt diese auf die Arbeitstätigkeit zurück.
- Knapp 40% Schmerzen in den Beinen; 63% führen das auf die Arbeit zurück.

→ Probleme mit dem Rücken, Muskelverspannungen, Erschöpfung / Mattigkeit und Schmerzen in den Beinen werden signifikant häufiger mit der Arbeitstätigkeit in Verbindung gebracht als Beschäftigte anderer Branchen in Österreich dies tun.

Neben körperlichen Beschwerden treten häufig auch psychische Beeinträchtigungen auf.

Psychische Beeinträchtigungen

- 70% empfinden Stress bzw. das Gefühl der Überlastung
- 50% ein Gefühl der Arbeitsunlust (welches häufig mit erhöhtem Stress in Verbindung steht).
- 32% Depressivität
- 28% Gereiztheit
- 33% ein Gefühl der Sinnleere
- 32% Unfähigkeit abzuschalten

Ressourcen bei der Arbeit

- 80% erfahren (sehr) hohe soziale Partizipation
- 75% empfinden ihr Wohlbefinden als (sehr) hoch
- 63% empfinden (sehr) hohe soziale Orientierung (Menschen, auf die man sich verlassen kann)
- 61% sind der Meinung, dass ihre berufliche Tätigkeit ihr Leben mit Sinn erfüllt
- Rund 60% artikulieren ein (sehr) hohes Wachstumsbedürfnis (die Möglichkeit sich selbst weiterzuentwickeln)
- 55% empfinden Selbstwirksamkeit (Eigenverantwortung)

Diese Sonderauswertung zeigte, dass die Arbeit in dieser Branche sehr hohe körperliche und psychische Anforderungen stellt und dass es häufig zu gesundheitlichen Beschwerden und Erkrankungen kommt (überdurchschnittliche

Krankenstanddauer bei geringerer Erkrankungshäufigkeit im Vergleich der Wirtschaftsklassen).

Karrieremöglichkeiten sind eingeschränkt. Die durchschnittliche Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb beträgt nur 5,5 Jahre.

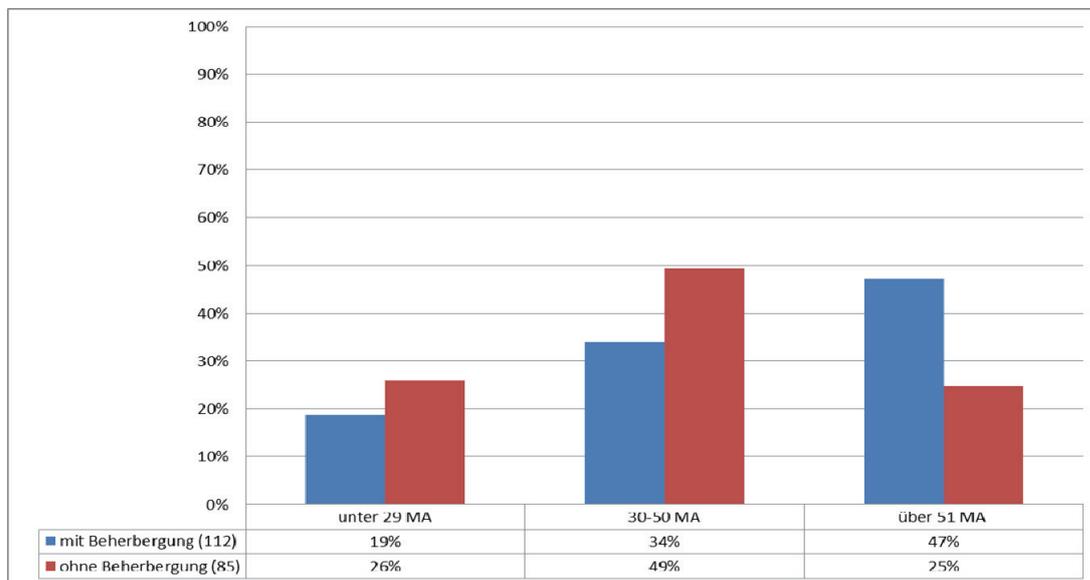
Jeder 3. Unfall im Hotel- und Gastgewerbe ereignet sich durch Stürzen und Fallen (ca. 37,5% aller Unfälle von Frauen bzw. 22,5% aller Unfälle von Männern).

1 KONTROLLPHASE (AUGUST 2011 – JÄNNER 2012)

Mittels eines eigens für die 1. Phase entwickelten Erhebungsinstruments wurden durch die österreichischen Arbeitsinspektorate in insgesamt **112 Hotels (mit Beherbergung) und 85 Gaststätten (ohne Beherbergung)** Beratungen und Kontrollen durchgeführt, wobei der Hauptanteil der besuchten Betriebe zwischen 30 und 50 Beschäftigte hatte.

Einige Betriebe wurden wegen des zu erwartenden hohen Beratungs- und Kontrollbedarfs zu zweit besichtigt. Arbeitsinspektor/innen entschieden selbst, ob sie besser alleine oder zu zweit gingen. Es wurde damit die Möglichkeit genutzt, einerseits junge Arbeitsinspektor/innen einzuschulen und andererseits wechselseitig von den Erfahrungen des/der Kollegen/Kollegin zu profitieren.

Abbildung 1: Anzahl und Größe der besuchten Betriebe



53% der bei der Schwerpunktaktion erreichten Beschäftigten waren weiblich, 40% männlich; 3% waren weibliche und 4% männliche Lehrlinge.

Die Altersstruktur der Beschäftigten in den besuchten Betrieben zeigte folgendes Bild: 17% waren jünger als 21 Jahre; 52,5% zwischen 21 und 39 Jahren; 29,6% zwischen 40 und 60 Jahren und 0,9% älter als 60 Jahre. Dies zeigt, dass in dieser Branche vorwiegend jüngere Menschen und weniger ältere Beschäftigte arbeiten.

Unterstützt durch einen umfassenden Fragebogen wurde in vier Tätigkeitsbereichen - Rezeption, Housekeeping, Küche, Service - die Organisation des ArbeitnehmerInnenschutzes, wie die Bestellung von Sicherheitsvertrauenspersonen, Arbeitsmediziner/innen, Sicherheitsfachkräften, sowie die Arbeitsplatzevaluierung und Unterweisung bzw. Information der Beschäftigten kontrolliert.

Bei der Arbeitsplatzevaluierung standen Fragen nach den eingesetzten Messverfahren bei der Ermittlung und Beurteilung sowie die Zugänglichkeit der Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente für die Beschäftigten ebenso im Mittelpunkt wie die festgelegten Maßnahmen zur Prävention physischer und psychischer Fehlbelastungen.

So wurde erhoben, ob es Maßnahmen (Regelungen) zur Vermeidung und bei Auftreten von internen und externen Konflikten, Gewalt oder sexuellen Übergriffen gibt. Darüber hinaus wurde erhoben, wie die Arbeitszeitplanbarkeit, die Pausengestaltung, die Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten, der Umgang mit Zeitdruck bzw. bei Ausfall von Personal geregelt sind. Weiters wurden das Vorhandensein von getrennten Aufenthaltsräumen, die Gestaltung der Verkehrswege, die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze, das Vorhandensein von Transporthilfsmitteln und schließlich auch Maßnahmen zur (Wieder)Eingliederung von Personen nach längerer Abwesenheit im Betrieb hinterfragt. Die Arbeitszeitaufzeichnungen wurden bei den Besichtigungen ebenso kontrolliert wie die Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente.

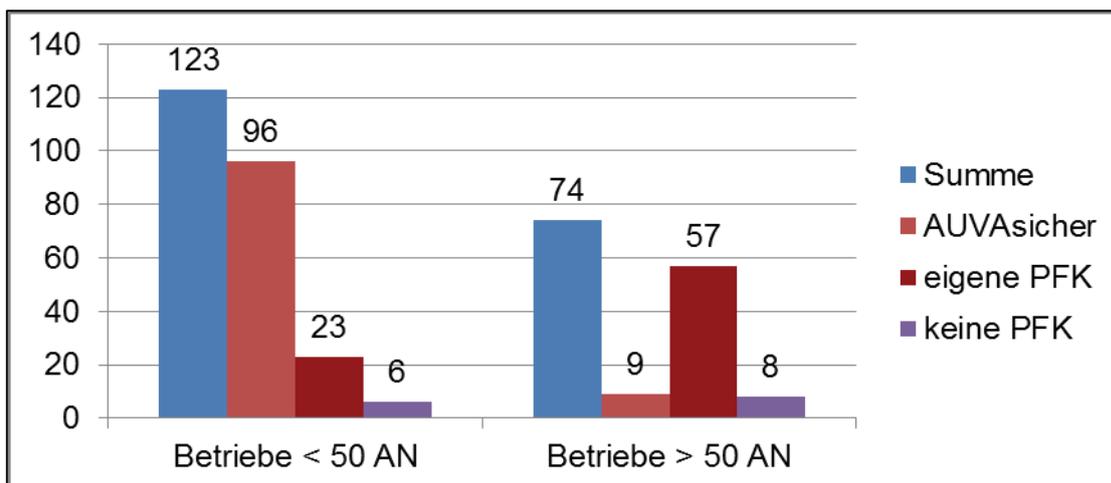
Der vorgefundene Ist-Zustand (Häufigkeit von Mängeln mit Aufforderung) war dann Ausgangspunkt für die Festlegung der Inhalte der 2. Kontrollphase. Der Fragebogen und die begleitenden Informationsunterlagen wurden gemeinsam mit den beteiligten Arbeitsinspektor/innen in einem Workshop am Beginn der Schwerpunktaktion ausgearbeitet.

Die wichtigsten Ergebnisse

Organisation des ArbeitnehmerInnenschutz (PFK, SVP)

Der Großteil der 123 Betriebe mit weniger als 50 Beschäftigten wurde von AUVAsicher betreut.

Abbildung 2: Art der PFK Betreuung



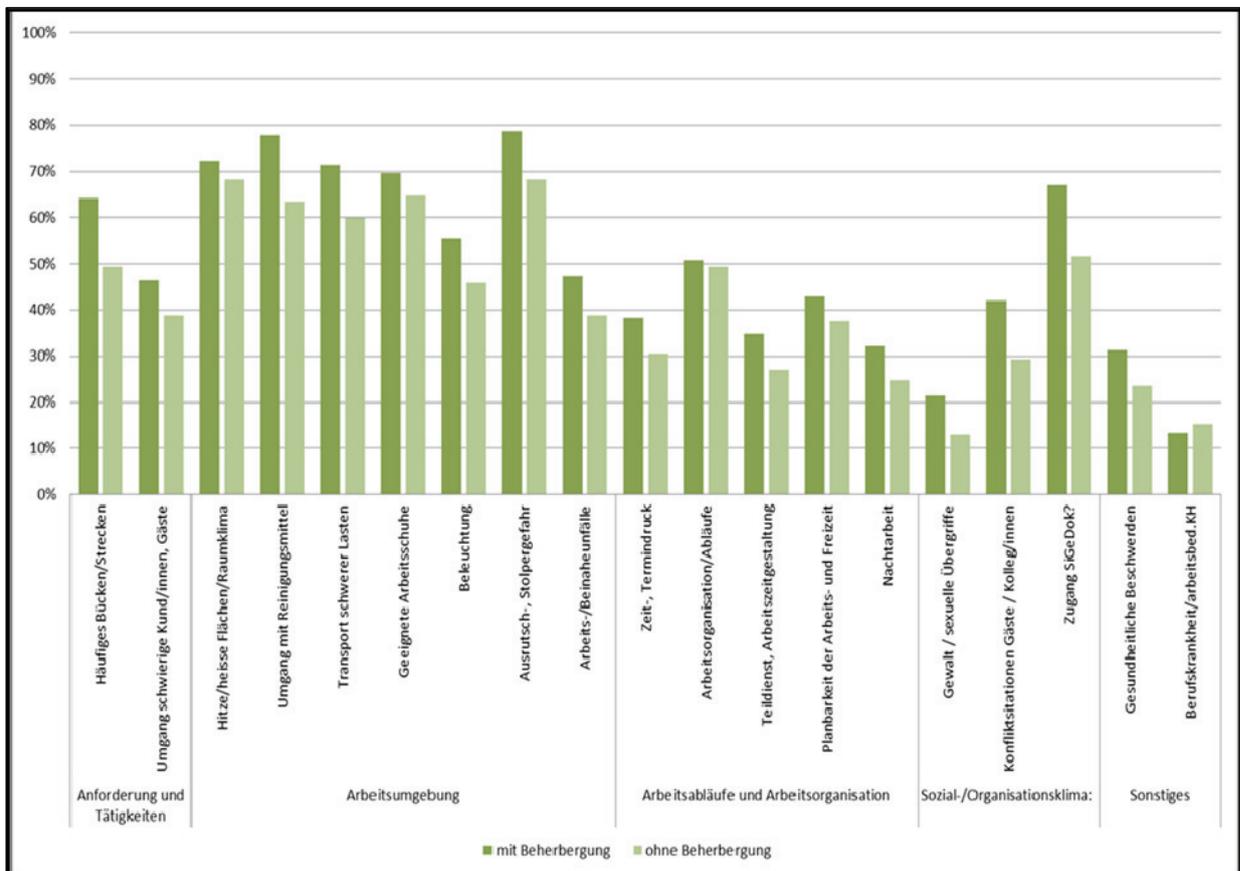
In den kontrollierten Betrieben wurde ein großer Unterschied zwischen der Anzahl der weiblichen Beschäftigten und der Anzahl weiblicher SVP festgestellt. So waren 65% der bestellten SVP männlich, obwohl knapp 60% der Beschäftigten weiblich waren. Dies wurde in den Betrieben folgendermaßen erklärt:

- Vorrangig wurden Personen als SVP bestellt, die gewisse technische Vorkenntnisse besitzen
- Stammpersonal wird als SVP eingesetzt und diese sind häufig männliche Haustechniker
- Bei der Bestellung wurde nicht über Geschlecht und Funktion nachgedacht
- Männer stimmten eher einer Bestellung als SVP zu als Frauen

Arbeitsplatzevaluierung, Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente

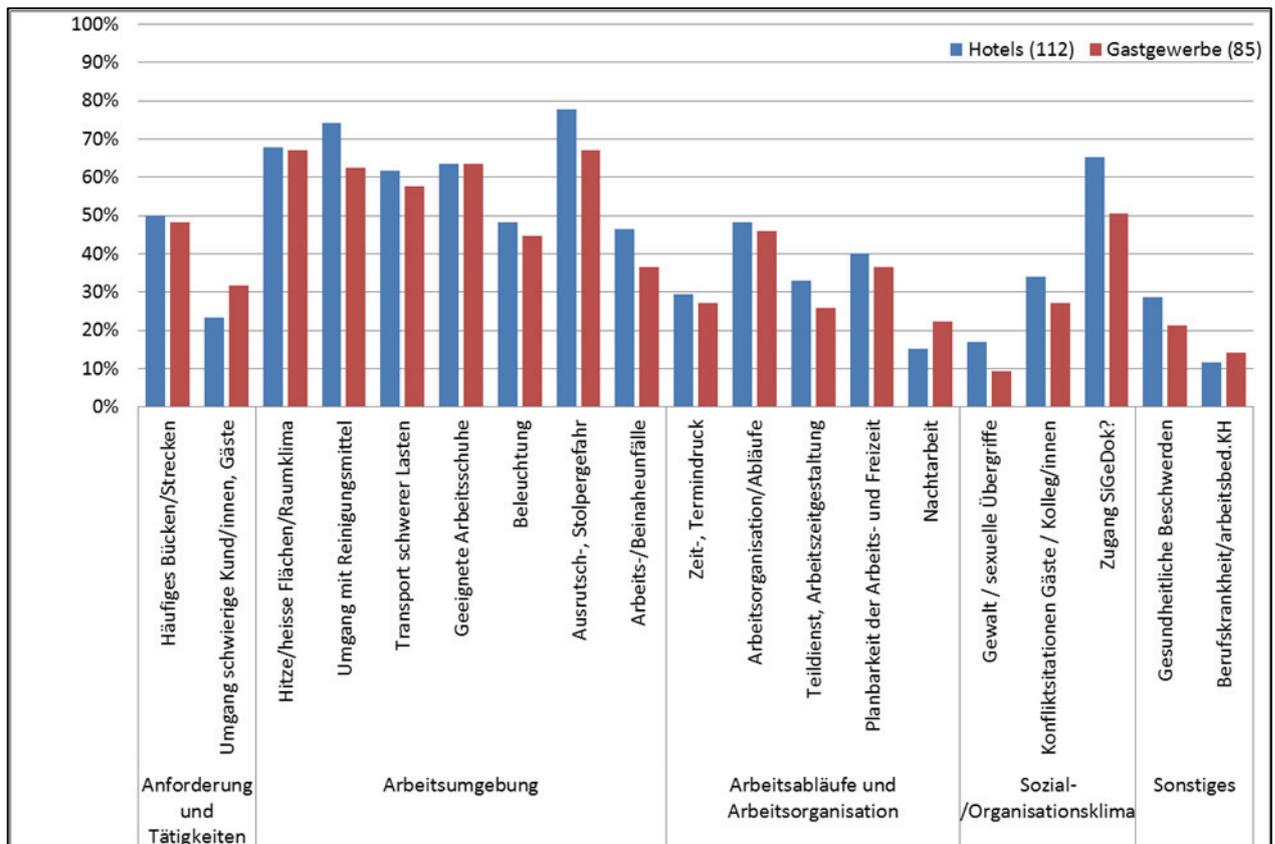
Die folgende Abbildung 3 zeigt den Anteil relevanter Sicherheits- und Gesundheitsschutzthemen bei der Arbeitsplatzevaluierung und in den Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten. Hierbei fällt auf, dass Hotels (mit Beherbergung) tendenziell häufiger mehr Aspekte bei der Arbeitsplatzevaluierung berücksichtigen als Gastgewerbebetriebe (ohne Beherbergung).

Abbildung 3: Themen bei der Arbeitsplatzevaluierung, Gegenüberstellung Hotel- und Gastgewerbe



Betrachtet man weiters die Arbeitsplatzevaluierung in den **Küchen** von Hotels und Gastgewerbebetrieben gemeinsam (Abbildung 4), wird ersichtlich, dass hier am häufigsten auf das Thema der Ausrutsch- und Stolpergefahr geachtet wird: Insgesamt 73% der 197 besichtigten Betriebe berücksichtigten dieses Thema. 69% berücksichtigten den Umgang mit Reinigungsmitteln, 68% die Einwirkung von Hitze, heißen Flächen und Raumklima, 63% die Verwendung geeigneter Arbeitsschuhe, 60% den Transport schwerer Lasten. Andere Themen wie z.B. die Beleuchtung und häufiges Bücken spielen hingegen eine geringere Rolle bei der Arbeitsplatzevaluierung in Küchen.

Abbildung 4: Themen bei der Arbeitsplatzevaluierung, Gegenüberstellung Küchen in Hotels und Gastgewerbebetrieben



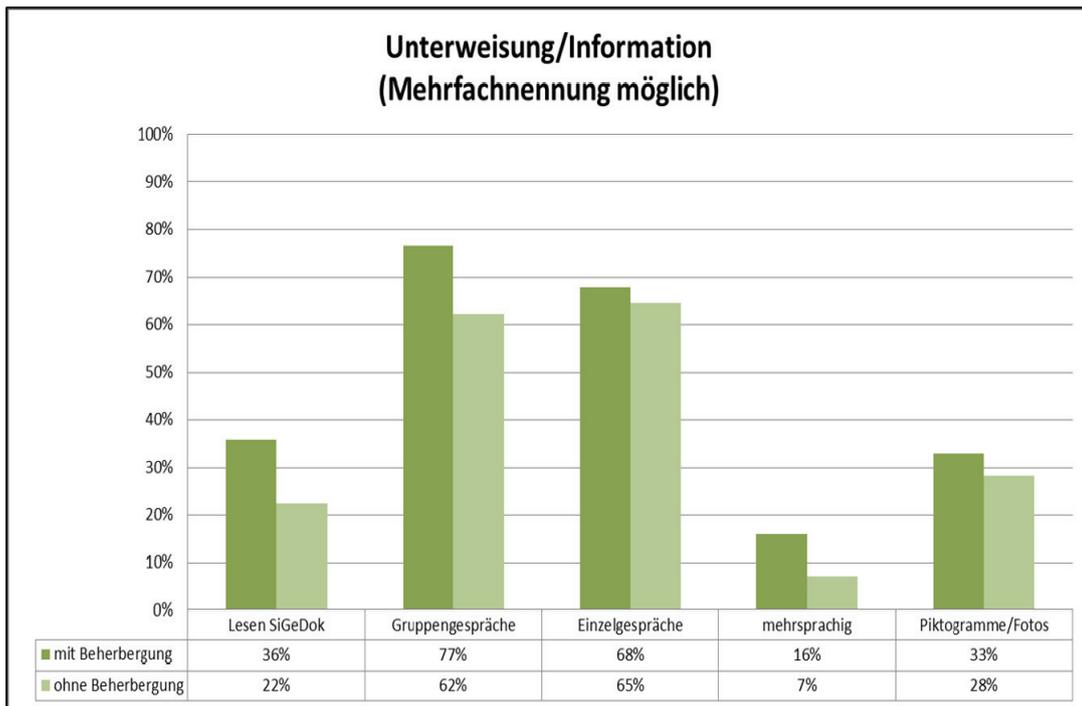
Für die Beschäftigten zugängliche Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente gab es nur in 59% der besichtigten Küchen.

Andere mögliche Risiken und Themen wie z.B. Zeit- und Termindruck, Umgang mit schwierigen Gästen, Arbeitsorganisation und Arbeitsabläufe, Teildienste und Arbeitszeitgestaltung, Planbarkeit der Arbeit und Freizeit, gewalttätige Übergriffe, sexuelle Übergriffe, Konfliktsituationen mit Kolleg/innen, Berufskrankheiten/arbetsbedingte Krankheiten sowie Nachtarbeit, wurden in weniger als 50% der Betriebe (Küchen und Service) in der Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung und Beurteilung von Gefahren sowie Maßnahmenfestlegung) berücksichtigt.

Unterweisung und Information

Abbildung 5 zeigt, auf welche Art und Weise die Unterweisung bzw. Informationsweitergabe in den Betrieben erfolgt. Am häufigsten werden Gruppengespräche, aber auch Einzelgespräche genutzt. Etwa ein Drittel der Unternehmen verwendet auch Piktogramme/Fotos oder Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente dafür. Auch mehrsprachige Unterweisungs- bzw. Informationsmaterialien gibt es.

Abbildung 5: Art der Unterweisung/Informationsweitergabe in Hotel- und Gastgewerbe



Piktogramme/Fotos kommen vor allem bei der Unterweisung zur richtigen Anwendung von Reinigungsmitteln inkl. Hautschutz zur Anwendung. Dies dann, wenn diesbezügliche Unterlagen von den Hersteller/innen, der AUVA oder der Arbeitsinspektion bereits zur Verfügung stehen.

Aber auch Unterweisungen zum Thema „Richtiges Heben und Tragen“ oder zu Arbeitsstoffkennzeichnung werden mit Piktogrammen/Fotos durchgeführt.

Auffällig häufig im Vergleich zu anderen Branchen übernehmen

Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP) die Aufgabe der Information und Unterweisung der Beschäftigten. Als SVP waren häufig auch Familienangehörige oder Personen in Führungspositionen bestellt.

Fachrichtungsbezogene SVP-Ausbildungen und SVP-Weiterbildungen werden eher selten genutzt und/oder selten angeboten. Oft nehmen auch Arbeitgeber/innen die Aufgabe der Information und Unterweisung selbst wahr oder erarbeiten die Inhalte gemeinsam mit SVP oder mit den Präventivfachkräften (bis zu 74%).

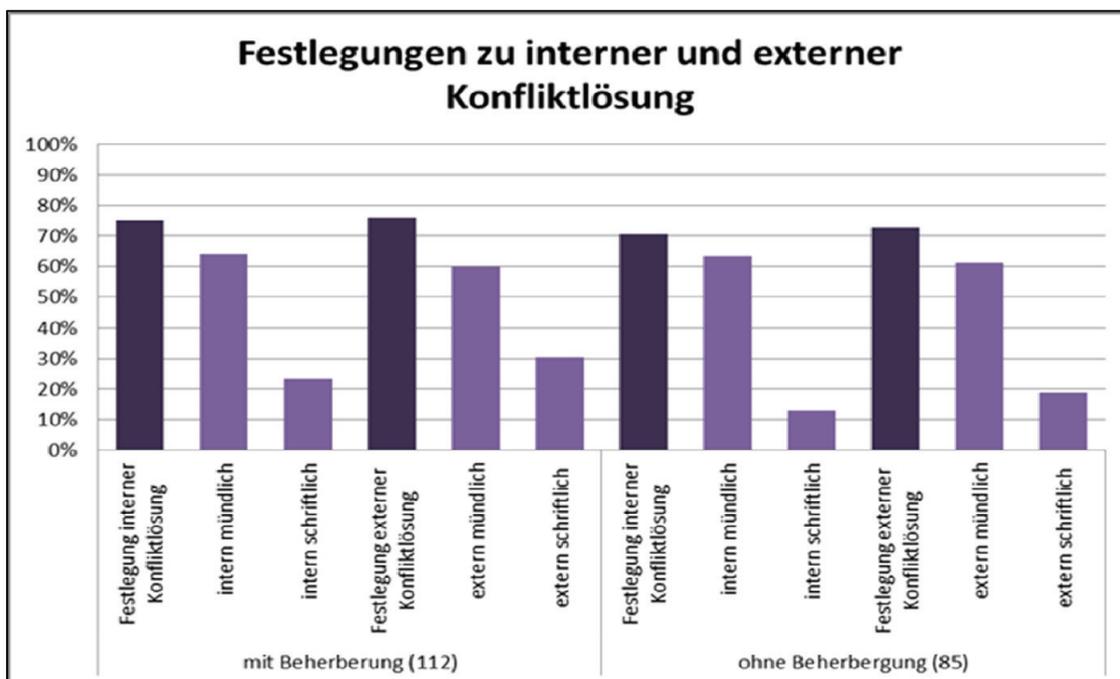
Auch regelmäßig stattfindende Teambesprechungen werden für Sicherheits- und Gesundheitsschutzunterweisungen und Informationen genutzt.

Neben der Organisation der Arbeitsplatzevaluierung, der Information und Unterweisung, wurde von den Arbeitsinspektor/innen auch der betriebliche Umgang mit Konflikten thematisiert.

Umgang mit Konflikten

Wie der Abbildung 6 zu entnehmen ist, haben rund 70% der Unternehmen bereits interne Festlegungen zum Umgang mit Konflikten. Die Qualität der Festlegungen wurde in der ersten Kontrollphase nicht beurteilt.

Abbildung 6: Festlegungen zu Lösung von internen und externen Konflikten; Gegenüberstellung Hotels und Gastgewerbebetriebe



Als funktionierende Beispiele zur Vermeidung von Konflikten wurde von den Betrieben unter anderem angeführt:

- Gleiche Pausenregelungen für Raucher/innen und Nicht-Raucher/innen
- Klare Regelungen/Vereinbarungen im Umgang mit unzufriedenen Gästen, beispielsweise Beiziehung eigens dafür ausgebildeter Beschäftigter oder Vorgesetzter
- Klarer Kompetenzrahmen, innerhalb dessen die Beschäftigten handeln können, sollen und dürfen. Dabei wurde auch festgelegt, welches Verhalten der Gäste keinesfalls tolerierbar ist und wie die betriebliche Vorgehensweise ist.

Einige Betriebe haben sich auch bereits überlegt, wie einer Arbeitsüberlastung durch eine andere Verteilung der Arbeit und Setzen von Prioritäten innerbetrieblich entgegengewirkt werden kann und überprüfen die Wirksamkeit diesbezüglicher Regelungen in regelmäßigen Abständen.

Andere Betriebe haben wiederum festgestellt, dass Mängel in der Arbeitsorganisation gehäuft zu Konflikten führen und prüfen daher regelmäßig die Praxistauglichkeit ihrer Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation.

Um interkulturelle Konflikte zu vermeiden, legen einige Gastronomiebetriebe auch Wert darauf, die Vielfalt der kulturellen Unterschiede der Beschäftigten bei der Arbeitsgestaltung und bei den Arbeitsprozessen zu berücksichtigen und legen gemeinsam Maßnahmen zur Erreichung der Arbeitsziele fest.

Betriebe berichteten auch, dass Konflikte gehäuft aufgrund des Platzmangels auftreten. Nachdem dann gemeinsam überlegt wurde, wie vorhandener Platz besser genutzt werden kann und auch geprüft wurde, ob bauliche Veränderungen zur Lösung beitragen können und - wenn ja - diese vorgenommen wurden, verschwanden auch die Konflikte.

Nach Abschluss und Auswertung der ersten Phase der Schwerpunktaktion wurde im Rahmen eines internen Workshops mit allen beteiligten Arbeitsinspektor/innen die Konzeption der zweiten Phase geplant.

2 KONTROLLPHASE (FEBRUAR 2012 – NOVEMBER 2012)

Die Besichtigungen der Arbeitsinspektor/innen in der 2. Kontrollphase fanden gerade auch in kleineren Gastgewerbebetrieben (5 - 30 Beschäftigte) statt.

In der 2. Kontrollphase wurden neben den Gastgewerbebetrieben, die bereits in der 1. Phase besichtigt wurden zusätzlich neue Betriebe, die vom Zentral-Arbeitsinspektorat in Form einer Zufallsstichprobe ausgewählt wurden, kontrolliert.

Insgesamt wurden in der 2. Phase in **187 Betrieben** Kontrollen durchgeführt.

Wichtiges Ziel war dabei zu überprüfen, ob jene Betriebe die bereits einmal von der Arbeitsinspektion beraten/kontrolliert worden waren, nun weniger Mängel aufwiesen.

Gleichzeitig sollte auch die EU-weite Inspektionskampagne zur „Prävention psychosozialer Risiken“ im Jahre 2012 in dieser Branche umgesetzt werden.

Der Fokus, der auch die Inhalte der europaweiten EU-Kampagne widerspiegelt, lag in der 2. Phase vor allem auf der **Umsetzung von innerbetrieblichen organisatorischen Maßnahmen hinsichtlich des Umganges mit**

- häufigen Veränderungen der Arbeitsorganisation / der Arbeitsabläufe,
- großer Arbeitsmenge und Zeitdruck, sowie Nacht- / Schicht- / Wechsel- und Teildiensten
- schwierigen Situationen (sexuelle Belästigung, Konflikte mit Gästen / Kolleg/innen),
- Beschwerden und schlechtem Betriebsklima.

Es wurden zusätzlich zu den bereits in der ersten Phase durchgeführten standardisierten Befragungen der Arbeitgeber/innen auch standardisierte Befragungen der Beschäftigten von den Arbeitsinspektor/innen durchgeführt. Ziel dieser Vorgehensweise war es, den Grad der Übereinstimmung zwischen den Antworten der Beschäftigten und der Arbeitgeber/innen zu überprüfen.

Die vorgefundenen betrieblichen Maßnahmen werden im Bericht in der Folge detaillierter dargestellt.

Die Auswertung der 2. Phase ergab, dass die Beratungen / Kontrollen der Arbeitsinspektor/innen in der ersten Phase zu einer verbesserten Qualität des Arbeitsschutzes in den nun zum zweiten Mal besuchten Betrieben führten.

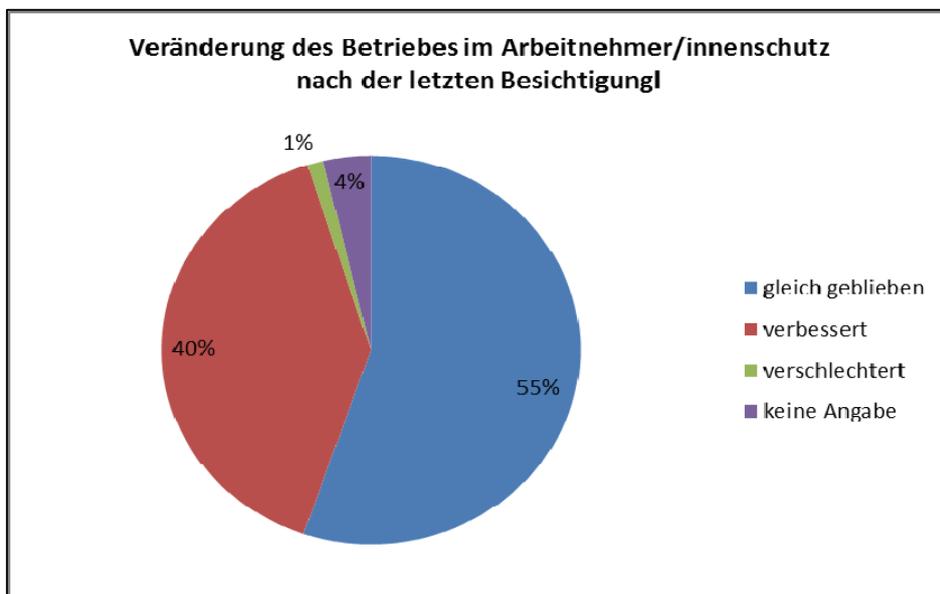
An 63% der Betriebe, die sowohl in der 1. als auch in der 2. Phase kontrolliert wurden, ergingen nach dem 2. Besuch neuerlich schriftliche Aufforderungen wegen weiterer Übertretungen, wo hingegen in 91% der Betriebe, die nur in der 2. Phase besucht wurden, schriftliche Aufforderungen erforderlich waren.

81 der Gastgewerbebetriebe wurden sowohl in der ersten als auch in der zweiten Phase besucht. 103 Betriebe wurden nur in der zweiten Phase besucht.

Von den insgesamt 187 durchgeführten Besichtigungen wurden 184 Besichtigungen für den Endbericht ausgewertet. Die Daten der restlichen 3 Besichtigungen konnten nur unvollständig erhoben werden und fließen daher nicht in die Auswertung ein.

Wie der Abbildung 7 entnommen werden kann, ergab die betriebsbezogene abschließende Bewertung durch die Arbeitsinspektor/innen, **dass sich 40% der Betriebe, die bereits in der 1. Phase besucht wurden, sehr deutlich seit der letzten Besichtigung verbessert hatten.** 55% der Betriebe zeigten keine Veränderungen.

Abbildung 7: Betriebliche Veränderung bei arbeitsschutzrelevanten Themen nach zweimaliger Besichtigung, Bewertung durch die AI



Ablauf/Inhalt der Besichtigungen in der 2. Kontrollphase

In der 2. Kontrollphase wurde in den Betrieben zuerst ein Gespräch mit den Arbeitgeber/innen oder deren Vertretungen durchgeführt. Meist wurde direkt im Anschluss an die darauffolgende Begehung ein Abschlussgespräch geführt, bei dem auch ggf. arbeitsschutzrelevante Mängel zusammengefasst und der Inhalt der folgenden schriftlichen Aufforderung besprochen wurde.

Daran anschließend wurden strukturierte Gespräche mit jeweils zwei Beschäftigten geführt, um die von den Arbeitgeber/innen genannten Maßnahmen auf ihre Praxisrelevanz hin zu prüfen. Um die Beschäftigten zu schützen, wurde darauf geachtet, dass keine Rückschlüsse aus Antworten der Beschäftigten für ggf. notwendige Beanstandungen gezogen werden konnten.

Um mit diesem qualitativen Vorgehen vergleichbare und aussagekräftige Ergebnisse erzielen zu können, wurde mit einem hohen Maß an Standardisierung der Fragestellung und Antwortbewertung gearbeitet.

Zu jedem Schritt der Befragungen gab es Informationen zur Antwortbewertung und Fragestellung und erläuternde Beispiele für Maßnahmen. Die Beispiele für Maßnahmen wurden der Auswertung der 1. Phase, kombiniert mit arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen, entnommen, um sicherzugehen, dass Fragen sowohl verstanden wie auch Antworten passend waren.

Ebenso gab es für die Arbeitsinspektor/innen die Möglichkeit für Rückfragen bei Expertinnen im Zentral-Arbeitsinspektorat, wenn eine Antwort nicht eindeutig

zugeordnet werden konnte, um wirklich nur übereinstimmende und nichtübereinstimmende Antworten in die Auswertungen einzubeziehen und auch nur eindeutig beurteilbare betriebliche Maßnahmen heranzuziehen.

Beschäftigte wurden alleine befragt **ohne Anwesenheit** von Vorgesetzten. Bei derartigen qualitativen Konzeptionen war es unwesentlich, ob Beschäftigte vom Betrieb genannt oder von Arbeitsinspektor/innen ausgesucht wurden. Wichtig war, dass es sich nicht um Abteilungsleitungen bzw. Personen mit besonderer Anordnungsbefugnis handelte. Bei den Gesprächen mit Beschäftigten wurde jeweils mit einer Person aus der Küche und einer Person aus dem Service gesprochen, möglichst je ein männlicher und eine weibliche Beschäftigte/r.

Nannten Arbeitgeber/innen konkrete Beispiele für Maßnahmen, die aber von den Beschäftigten nicht genannt wurden, wurde genauer nachgefragt, um herauszufinden, ob die konkrete Maßnahme eine Rolle bei der Arbeitsgestaltung spielte.

Wurde nur mit einem/r Beschäftigten gesprochen oder waren Antworten nicht klar zuordenbar, wurde der Datensatz nicht für die relevante Auswertung herangezogen.

Zur weiteren Absicherung der qualitativen Auswertung wurden die statistisch ausgewerteten Antworten in einem abschließenden Workshop im März 2013 mit den beteiligten Arbeitsinspektor/innen auf Praxisentsprechung geprüft.

Im Folgenden werden die in den Betrieben angetroffenen Maßnahmen genauer beschrieben und bewertet.

Auch wenn es bei vielen befragten Aspekten übereinstimmende Antworten gab, waren die genannten Maßnahmen nicht zugleich geeignet um Belastungen im Sinne des Arbeitnehmer/innenschutzes zu reduzieren oder zu vermeiden.

Genannte geeignete Maßnahmen werden qualitativ und quantitativ im folgenden Berichtsteil näher beschrieben.

Maßnahmen zur menschengerechten Arbeitsgestaltung

Die Gespräche zur Gestaltung innerbetrieblich organisatorischer Maßnahmen zur Gestaltung menschengerechter Arbeit lagen v.a. auf dem Umgang mit häufigen Veränderungen der Arbeitsorganisation, der Arbeitsabläufe, großer Arbeitsmenge und Zeitdruck, der Dienstplangestaltung und dem Umgang mit schwierigen Situationen (wie z.B. sexuelle Belästigung, Konflikte).

Maßnahmen für den Umgang mit häufigen Veränderungen in der Arbeitsorganisation und bei Arbeitsabläufen

Dabei ging es vor allem darum, wie in den Betrieben dafür gesorgt wird, dass Arbeitsaufgaben und Arbeitsabläufe klar sind und von allen verstanden werden, aber

auch, ob und wie die Beschäftigten Vorschläge zur Verbesserung der Organisation und des Ablaufs der eigenen Arbeit machen können.

Die Arbeitsinspektor/innen fanden in 55% der Betriebe Maßnahmen, die Belastungen logisch nachvollziehbar reduzieren und in der Praxis als umsetzbar beurteilt wurden, oder zumindest als gute Maßnahmen zur Verhütung von Gefahren bewertet wurden.

Bei allen angeführten Maßnahmen wurde der Grad an Übereinstimmung der Antworten von Arbeitgeber/innen und Beschäftigten geprüft.

Tabelle 1 Übereinstimmende Antworten Vorgesetzte und Beschäftigte zur Arbeitsorganisation

Maßnahmen (auch mündlich festgelegte), die in Betrieben berücksichtigt werden bei häufigen Veränderungen der Arbeitsorganisation	betriebliche Maßnahmen entweder nur vereinzelt oder stark verbesserungswürdig in Umsetzung und Nachvollziehbarkeit	betriebliche Maßnahmen vermeiden und reduzieren Belastungen. Sie sind zumindest gut logisch nachvollziehbar im Betrieb umsetzbar.
Arbeitsaufgaben/Arbeitsabläufe sind klar und werden von allen verstanden?	80,0% übereinstimmende Antworten	92,4% übereinstimmende Antworten
Rückmeldungen von Beschäftigten zur Verbesserung von Organisation und Ablauf der Arbeit möglich?	75,0% übereinstimmende Antworten	85,9% übereinstimmende Antworten
Werden die Vorschläge zumindest teilweise umgesetzt?	70,0% übereinstimmende Antworten	80,4% übereinstimmende Antworten

Konkrete, nachvollziehbare Beispiele zur wirksamen Gestaltung der Arbeitsabläufe und der Arbeitsorganisation, die in den Gesprächen mit Beschäftigten als solche genannt wurden, waren:

- schriftliche Dienstbeschreibung (Festlegung, wer was zu tun hat; Einsatz von Piktogrammen/Fotos bei der Unterweisung)
- eine Ansprechperson für neue Mitarbeiter/innen, die während der ersten Zeit begleitet, hilft und informiert
- transparent gestaltete Tagespläne
- Begrüßungsmappe mit Informationen zu Sicherheitsbestimmungen im Betrieb und den Arbeitsaufgaben
- genutztes, leicht zugängliches und aktuelles Intranet
- regelmäßige Besprechungen zu arbeitsrelevanten Inhalten und Abläufen
- gemeinsame Besprechung der Führungskräfte, um gleichen Informationsstand für die jeweils betroffenen Mitarbeiter/innen zu ermöglichen
- Aushang im Aufenthaltsraum mit Telefonnummer und E-Mail Kontakt wichtiger Ansprechpersonen
- Jobrotation – ausreichend geschulte Beschäftigte sind auch in anderen Arbeitsbereichen einsetzbar

In **45% der besuchten Betriebe fanden sich keine konkreten Maßnahmen**, oder nur vereinzelte Maßnahmen, oder stark verbesserungswürdige Maßnahmen (in Bezug auf Umsetzung und Nachvollziehbarkeit). Aber auch in diesen Betrieben zeigte sich eine hohe Übereinstimmung bei den Antworten der Beschäftigten und der Vorgesetzten. Als Begründung dafür wurde von den beteiligten Arbeitsinspektor/innen angeführt, dass in dieser Branche klar sein müsse, wer was macht und dass die Arbeit, v.a. in Stoßzeiten, eine klare Aufgabenzuordnung automatisch erfordere.

Maßnahmen im Umgang mit zu großer Arbeitsmenge und Zeitdruck

Hier ging es vor allem darum, wie in den Betrieben dafür gesorgt wird, dass Zeitdruck und Arbeitsmenge für die Beschäftigten nicht zu hoch sind und was Arbeitgeber/innen bei einem plötzlichen Ausfall von Beschäftigten machen.

In 47% der Betriebe fanden die Arbeitsinspektor/innen gute Maßnahmen hinsichtlich der Gestaltung der Arbeitsmenge und im Umgang mit Zeitdruck. Wie auch bereits bei der Gestaltung von Arbeitsabläufen und Arbeitsaufgaben zeigte sich auch hier, jedoch noch deutlicher, dass klare und nachvollziehbare Maßnahmen, also Maßnahmen, die direkt an der Ursache ansetzen und kollektiv wirksam sind, auch von Beschäftigten in einem höheren Maß genannt werden.

Tabelle 2: Übereinstimmende Antworten Vorgesetzter und Beschäftigten zum Umgang mit großer Arbeitsmenge und Zeitdruck

Maßnahmen (auch mündlich festgelegte), die in Betrieben berücksichtigt werden bei großer Arbeitsmenge / Zeitdruck		
	betriebliche Maßnahmen entweder nur vereinzelt oder stark verbesserungswürdig in Umsetzung und Nachvollziehbarkeit	betriebliche Maßnahmen vermeiden und reduzieren Belastungen. Sie sind zumindest gut logisch nachvollziehbar im Betrieb umsetzbar.
Organisatorische Maßnahmen, damit Zeitdruck / Arbeitsmenge für die Beschäftigten nicht hoch wird?	61,1% übereinstimmende Antworten	77,2% übereinstimmende Antworten
Maßnahmen, damit bei plötzlichem Ausfall von Beschäftigten die Arbeitsbelastung nicht zu hoch wird?	25,9% übereinstimmende Antworten	70,9% übereinstimmende Antworten

In den **53% der Betriebe**, in denen keine konkreten Maßnahmen genannt wurden, oder nur vereinzelt Maßnahmen festgelegt wurden, oder die Maßnahmen stark verbesserungswürdig in Umsetzung und Nachvollziehbarkeit waren, gab es vor allem beim plötzlichen Ausfall von Beschäftigten ein hohes Maß an informellen Regeln.

Lediglich knapp 26% der Antworten stimmten zwischen den Beschäftigten und den Arbeitgeber/innen überein. Die Maßnahmen, die die Beschäftigten zur Vermeidung einer erhöhten Arbeitsbelastung nannten, waren nicht ident mit den Maßnahmen, die die Arbeitgeber/innen anführten.

Konkrete, nachvollziehbare Beispiele zur wirksamen Reduktion der Belastung durch eine zu große Arbeitsmenge / großen Zeitdruck, die in den Gesprächen sowohl von den Arbeitgeber/innen und deckungsgleich auch von den Beschäftigten genannt wurden, waren:

- überbetrieblicher Zusammenschluss mehrerer Gaststätten, um sich mit Personal gegenseitig auszuhelfen

- Training im Umgang mit dem Thema, z.B. Information der Gäste bei aktuellen zeitlichen Verzögerungen
- saisonale und ad hoc Aushilfen
- gegenseitig aushelfen
- Arbeiten anders aufteilen (im Vorhinein bereits mögliche Ausfälle einplanen)
- in Familienbetrieben: Einspringen Angehöriger
- Menüs und Tische reduzieren
- Assistenz von Chef/in in allen Bereichen ausgebildet -> Einspringen bei Zeitmangel möglich
- Pensionist/innen, die früher im Betrieb gearbeitet haben, werden zeitweise zurückgeholt
- Küche und Service können sich gegenseitig unterstützen (besser abgestimmte Kommunikation zu Tätigkeiten und Abläufen)
- Leihpersonal
- Waren, wie z.B. Käse und Wurst, werden bereits fertig geschnitten geliefert
- Teil des Lokals absperren -> kürzere Wege

Maßnahmen zur Dienstplangestaltung: Nacharbeit / Schichtarbeit / Wechseldienst / Teildienst

Hier ging es vor allem darum, ob und wie Dienste im Voraus, gemeinsam mit den Beschäftigten, geplant und kommuniziert werden und ob letztendlich die Pläne auch eingehalten werden.

In 51% der besichtigten Betriebe wurden den Arbeitsinspektor/innen nachvollziehbare und belastungsreduzierende Maßnahmen zur Gestaltung der Dienstpläne, zum Umgang mit Nacht- und Schichtarbeit sowie Wechsel-/Teildiensten genannt.

Tabelle 3: Übereinstimmende Antworten Vorgesetzter und Beschäftigten zur Dienstplangestaltung

Maßnahmen (auch mündlich festgelegte), die in Betrieben berücksichtigt werden im Umgang mit Dienstplangestaltung		
	betriebliche Maßnahmen entweder nur vereinzelt oder stark verbesserungswürdig in Umsetzung und Nachvollziehbarkeit	betriebliche Maßnahmen vermeiden und reduzieren Belastungen. Sie sind zumindest gut logisch nachvollziehbar im Betrieb umsetzbar.
Dienste im Voraus geplant und mitgeteilt?	77,8% übereinstimmende Antworten	88,6% übereinstimmende Antworten
Dienste gemeinsam mit den Beschäftigten geplant?	75,9% übereinstimmende Antworten	82,3% übereinstimmende Antworten
Können Pläne eingehalten werden?	72,2% übereinstimmende Antworten	87,3% übereinstimmende Antworten

Es wurden beispielhaft, folgende nachvollziehbare und die Belastungen der Beschäftigten wirksam reduzierende Maßnahmen genannt, bei denen auch die Antworten der Vorgesetzten mit den Antworten der Beschäftigten übereinstimmten:

- transparente Dienstplangestaltung und Aushang
- Dienstenteilung 14 Tage vorher; freie Wunschtage werden eingetragen
- Berücksichtigung des Arbeitsanfalls bereits bei der Planung (freie Tage bleiben freie Tage)
- fixe Tage mit Beschäftigten vereinbart, an denen kurzfristige Dienstplanänderungen möglich sind

Auch bei der Dienstplangestaltung zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei den anderen Themen. Gibt es klare und transparente Vorgehensweisen zur Arbeitsgestaltung, ist der Grad an übereinstimmenden Antworten zum Umgang in der Praxis höher als bei Maßnahmen, die von den Arbeitsinspektor/innen basierend auf den Gesprächen mit den Vorgesetzten nur vereinzelt oder als stark verbesserungswürdig in Umsetzbarkeit und Nachvollziehbarkeit eingestuft wurden.

Maßnahmen zum Umgang mit schwierigen Situationen, schlechtem Arbeitsklima, Umgang mit schwierigen Gästen, sexuellen Übergriffen

Hier ging es vor allem darum festzustellen, ob die Arbeitsabläufe in Betrieben so gestaltet werden, dass Konflikte zwischen den Beschäftigten oder zwischen den Beschäftigten und Vorgesetzten, weitestgehend vermieden werden. Weiters, ob es klare Regelungen zum Umgang mit schwierigen Gästen gibt und ob Maßnahmen zur Vermeidung sexueller Übergriffe festgelegt werden.

In 50% der besichtigten Betriebe wurden den Arbeitsinspektor/innen wirkungsvolle und nachvollziehbare, belastungsreduzierende Maßnahmen im Umgang mit schwierigen Situationen, Beschwerden und schlechtem internem Arbeitsklima genannt. Die anderen 50% der besichtigten Betriebe nannten entweder keine Maßnahmen dazu oder nur vereinzelte bzw. stark verbesserungswürdige Maßnahmen.

Tabelle 4: Übereinstimmende Antworten Vorgesetzte und Beschäftigte zur Zusammenarbeit, Umgang mit Gästen und Verhinderung sexueller Übergriffe

Maßnahmen (auch mündlich festgelegte), die in Betrieben berücksichtigt werden zur Gestaltung der Zusammenarbeit, zum Umgang mit schwierigen Gästen, sexuellen Übergriffen	betriebliche Maßnahmen entweder nur vereinzelt oder stark verbesserungswürdig in Umsetzung und Nachvollziehbarkeit	betriebliche Maßnahmen vermeiden und reduzieren Belastungen. Sie sind zumindest gut logisch nachvollziehbar im Betrieb umsetzbar.
Organisatorische Maßnahmen damit Arbeitsabläufe zwischen Beschäftigten reibungslos verlaufen?	51,9% übereinstimmende Antworten	72,2% übereinstimmende Antworten
Regelungen zum Umgang mit gefährlichen / unangenehmen Situationen mit Gästen?	48,1% übereinstimmende Antworten	60,8% übereinstimmende Antworten
Maßnahmen zur Verhinderung sexueller Übergriffe?	29,6% übereinstimmende Antworten	48,1% übereinstimmende Antworten

Wie sich bereits bei den vorhergehenden Themen gezeigt hat: je klarer, nachvollziehbarer und belastungsreduzierender die angeführten Maßnahmen sind, desto eher nennen Beschäftigte die gleichen Maßnahmen wie die Arbeitgeber/innen. Handelt es sich nur um vereinzelte, unsystematische und unklare Maßnahmen, sinkt auch der Grad der Übereinstimmung zwischen den Antworten der Beschäftigten und der Arbeitgeber/innen und die Kenntnis über die Maßnahmen.

Besonders gering war jedoch der Grad an übereinstimmenden Antworten hinsichtlich des Umgangs mit sexuellen Übergriffen bzw. der Verhinderung dieser.

In Betrieben, die sich bisher wenig mit den Themen Umgang mit schwierigen Situationen, schlechtem Arbeitsklima, schwierigen Gästen und sexuellen Übergriffen

auseinandergesetzt hatten, waren die Arbeitsinspektor/innen auch häufiger mit Fragen/Diskussionen zu diesem Thema konfrontiert als in jenen Betrieben, die sich damit bereits wirkungsvoller befasst hatten.

Als wirksame, nachvollziehbare und belastungsreduzierende Maßnahmen wurden genannt:

- Regelungen, was Gast sich erlauben kann und was nicht, wie Beschäftigte damit umgehen, z.B. Abbruch des Gesprächs mit den Gästen und Geschäftsführung holen, Lokalverweis der Gäste
- Training im Umgang mit Übergriffen
- Regeln für Einsatz von Beschäftigten z.B. was macht wer / wann
- Deeskalationstraining
- regelmäßiges Ansprechen bei Dienstbesprechungen, welches Verhalten nicht toleriert wird
- innerbetriebliche Belästigung und/oder Schikane von Auszubildenden: sofortige Kündigung der Verursacher/innen

Resümee der Gespräche mit Arbeitgeber/innen und Beschäftigten im Rahmen der Schwerpunktaktion

Insgesamt haben die zeitaufwändigen und beratungsintensiven Besichtigungen/Kontrollen sowohl für die Betriebe als auch für die Arbeitsinspektion einen Mehrwert gebracht.

Eindrücke der teilnehmenden Arbeitsinspektor/innen

- Gespräche waren größtenteils positiv, teilweise gab es jedoch auch „geschönte“ Antworten bei der Kontrolle -> nach der Besichtigung vor Ort erfolgten manchmal anonyme Beschwerden von Beschäftigten zur Arbeitszeit und zum sozialen Arbeitsklima
- Der Schwerpunkt der Arbeitsinspektion ist meist positiv angekommen, auch mit Interesse, was und warum gefragt wird
- Die strukturierten und mehrteiligen Gespräche waren ungewohnt, aber gut durchführbar und nach Aufklärung gab es weniger Probleme in den Betrieben (transparente und klare Vorgehensweise bei Besichtigung)
- Inhalt und Schutzziel relevanter Arbeitsschutzbestimmungen waren in vielen der mehrheitlich Klein- und Kleinstbetriebe unklar; viel Beratung und Erläuterungen erforderlich.

Erkenntnisse aus den Gesprächen der Arbeitsinspektor/innen mit den Beschäftigten

- besserer Einblicke in die Struktur und Abläufe in Betrieben
- Einblicke, was bei den Beschäftigten aufgrund der Information und Unterweisung durch Arbeitgeber/innen / SVP angekommen ist und was wie verstanden wurde
- das Thema Arbeitsplatzevaluierung der Gefahren durch psychische Belastungen konnte platziert werden
- andere Sichtweise der Beschäftigten als Ergänzung zu den Antworten der Arbeitgeber/innen
- Einblicke in Alltagsprobleme
- sexuelle Belästigung führt öfter zu Gewaltanwendung
- Angst der Beschäftigten rasch gekündigt zu werden ist groß
- Arbeitnehmer/innen waren überrascht, dass die Arbeitsinspektion auch mit ihnen ins Gespräch kommt
- Ängste konnten durch Aufklärung und Informationen teilweise genommen werden

Begleitende Ereignisse bzw. Reaktionen während und nach Abschluss der Schwerpunkttaktion im Hotel- und Gastgewerbe

- Einladung der Arbeitsinspektor/innen zu regelmäßigen Treffen mehrerer Arbeitgeber/innen von Gastgewerbebetrieben
- vermehrtes Nachfragen von PFK, v.a. Arbeitsmediziner/innen, zur Umsetzung der Arbeitsplatzevaluierung in dieser Branche
- Gastronomieketten informierten sich rasch untereinander über die Schwerpunkttaktion
- Teilnahme bzw. Vorträge an mehreren Veranstaltungen der Sozialpartner und AUVAsicher
- Die „Arbeitsplatzevaluierung der Gefahren durch psychische Belastungen“ wurde zu einem Thema in dieser Branche, die Umsetzung bereitet jedoch nach wie vor Schwierigkeiten und gezielte branchenorientierte Unterstützung wird gewünscht und ist erforderlich.

Zusammenfassung

Krankenstände, Frühpensionierung und Fluktuation sind im Gastgewerbe besonders hoch. Häufige Gründe hierfür sind Muskel-Skelett-Erkrankungen und psychische Erkrankungen. Aufgrund der zweijährigen Schwerpunkttaktion der Arbeitsinspektion konnte in dieser Branche eine Erhöhung des Bewusstseins für die Ermittlung und Beurteilung physischer und psychischer Belastungen und für eine systematischere Herangehensweise und Umsetzung von Maßnahmen zur Reduktion dieser Belastungen erreicht werden.

Die österreichweite Schwerpunkttaktion der Arbeitsinspektion wurde in zwei Phasen (Kontrollen 2011 in 197 Betrieben und 2012 in 187 Betrieben) durchgeführt. In der 1. Kontrollphase wurde in 112 Hotels und 85 Gastgewerbebetrieben eine Beratung und Kontrolle durchgeführt. Der vorgefundene Ist-Zustand vor allem hinsichtlich der Information, bzw. Unterweisung der Beschäftigten, der Beteiligung der PFK und SVP und der Umsetzung der Arbeitsplatzevaluierung war Ausgangspunkt für die Inhalte der 2. Kontrollphase.

2012 wurden dann Kontrollen ausschließlich in Gastgewerbebetrieben durchgeführt, wobei **81 Betriebe** (43%) bereits zum 2. Mal besucht wurden.

In der 2. Kontrollphase wurden Arbeitgeber/innen **und** Beschäftigte aus Küche und Service von Gaststätten mittels standardisierten Fragebogens interviewt und die Übereinstimmung der Inhalte der Antworten überprüft.

Ein wichtiges Ergebnis der gesamten Schwerpunkttaktion war, dass in Betrieben, die bereits in der ersten Phase eine Beratung durch die Arbeitsinspektion erhielten, tendenziell gezielter auf Sicherheit und Gesundheit geachtet wurde und die Beschäftigten besser informiert waren.

Dieses Bild zeigt sich auch in der folgenden Tabelle 5, die aufgrund der abschließenden Bewertung durch die Arbeitsinspektor/innen den Informationsgrad der Beschäftigten und die Bemühung des Betriebes, Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten zu schützen, wiedergibt.

Tabelle 5: Vergleich 1. Kontrollphase mit 2. Kontrollphase

Ausreichende Information der Beschäftigten - 1 x besichtigt	62%
Ausreichende Information der Beschäftigten - 2 x besichtigt	80%
Bemüht Sicherheit und Gesundheit zu schützen - 1 x besichtigt	84%
Bemüht Sicherheit und Gesundheit zu schützen - 2 x besichtigt	91%

Durch eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und konkrete Informationsmaterialien (von den AI in allen kontrollierten Betrieben verteilt und auf der AI Webseite veröffentlicht) hat Sicherheit und Gesundheitsschutz in dieser Branche österreichweit insgesamt an Bedeutung gewonnen.

Die Auswertung der Schwerpunktaktion zeigte, dass bei Betrieben, die offen für Vorschläge von Mitarbeiter/innen sind, in denen außerdem verstärkt auf eine gute und transparente innerbetriebliche Kommunikation geachtet wird, z.B. im Rahmen von regelmäßigen gemeinsamen Frühstücken oder Teambesprechungen, und in denen auch adäquat auf die Anliegen der Beschäftigten reagiert wird, wirkungsvollere Maßnahmen genannt wurden und es einen höheren Grad an Übereinstimmung der Antworten zwischen Arbeitgeber/innen und Beschäftigten gab.

Arbeitgeber/innen, die über Maßnahmen für eine gute Arbeitsgestaltung und auch über die Bestimmungen des ArbeitnehmerInnenschutzes gut informiert waren, zeigten sich auch motivierter in den Gesprächen mit den Arbeitsinspektor/innen und die S+G-Dokumente entsprachen eher der realen betrieblichen Situation.

Betriebe, welche von den Arbeitsinspektor/innen im Bereich Sicherheits- und Gesundheitsschutz als qualitativ gut bewertet wurden, hatten eine klarer strukturierte, nachvollziehbarere und verständlichere Arbeitsplatzevaluierung und einen besseren Zugang zu Aspekten des Managements von Gender und Diversity.

Mitarbeiter/innenbindung wird in diesen Betrieben als Wert verstanden. Häufig stellte sich auch heraus, dass in diesen Betrieben eine vergleichsweise geringe Fluktuation vorlag sowie die Altersstruktur deutlich über der eines vergleichbaren Betriebs in dieser Branche lag. Fortbildungen von Beschäftigten werden zusätzlich genutzt, um betriebsbezogene Abläufe zu überprüfen und zu optimieren. Betrieblich Verantwortliche waren besser, auch regelmäßig zu fixen Zeiten, erreichbar. Teilweise nahmen diese Betriebe bereits Beratungen/Förderungen von externen Einrichtungen, wie z.B. von AUVA, AMS oder Sozialministeriumsservice hinsichtlich alternsgerechter

Arbeitsgestaltung in Anspruch, um zu prüfen, ob die Arbeit so gestaltet werden kann, dass sie bis ins Pensionseintrittsalter ausgeübt werden kann.

Insgesamt wurden 40% der Betriebe, die sowohl in der 1. als auch in der 2. Phase der Schwerpunktaktion besichtigt wurden, von den Arbeitsinspektor/innen als deutlich verbessert hinsichtlich der Qualität des ArbeitnehmerInnenschutzes bewertet. Dies betraf sowohl die Gesamtbewertung aller arbeitsschutzrelevanten Inhalte als auch die Bewertung der in den Betrieben umgesetzten Maßnahmen zur Vermeidung häufiger Veränderungen der Arbeitsorganisation / Arbeitsabläufe, dem Umgang mit großer Arbeitsmenge und Zeitdruck, sowie Nacht- / Schicht- / Wechsel- und Teildiensten und dem Umgang mit schwierigen Situationen.

Literaturverzeichnis:

- Bericht der IFES-Sonderauswertung zur Arbeitssituation in der Gastronomie- und Hotelleriebranche
(http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/gesundheit_im_betrieb_020.htm)
- Endbericht der Arbeitsinspektion zur Umsetzung der EU-Kampagne Prävention psychosozialer Risiken (<http://www.av.se/SLIC2012>)
- Informationen zur Schwerpunktaktion der Arbeitsinspektion: Gesund arbeiten im Hotel- und Gastgewerbe; Unterseite der Arbeitsinspektion (18.Mai 2014)
(http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/gesundheit_im_betrieb_020.htm)