

Guia de prevenció de riscos laborals al sector HORECA

Índex:

Introducció

Gestió de la prevenció de riscos laborals

Condicions de treball en el sector, factors de risc més importants i mesures preventives

1. Seguretat en el treball
 - 1.1. Factors de risc de seguretat
 - 1.2. Mesures preventives de factors de risc de seguretat
2. Higiene industrial
 - 2.1. Factors de risc higiènic.
 - 2.2. Mesures preventives de factors de risc higiènic
3. Ergonomia
 - 3.1. Factors de risc ergonòmic
 - 3.2 Mesures preventives de factors de risc ergonòmic
4. Psicosociologia
 - 4.1. Factors de risc psicosocial
 - 4.2. Mesures preventives de factors de risc psicosocial

Situacions d'emergència

- 1- Gestió de les actuacions en cas d'emergència
- 2- Simulacres

Introducció

El turisme té un pes molt important en l'economia catalana, atès que Catalunya és una destinació turística de primer ordre, especialment pel que fa als visitants estrangers. Com a conseqüència, el sector de l'hostaleria, la restauració i el càterring (més conegut com HORECA) és un destacat generador d'ocupació al nostre país.

El sector HORECA comprèn:

- Hotels
- Allotjaments rurals
- Bars i cerveseries
- Restaurants
- Cafeteries
- Contractistes de càterring
- Establiments de menjar ràpid per emportar
- Guinguetes

Aquest sector es compon fonamentalment de micro, petites i mitjanes empreses, i es caracteritza laboralment per la diversitat de tasques; les condicions de treball exigents i, en molts casos, precàries; i el personal majoritàriament jove, d'origen estranger i amb diversitat de nivells educatius.

Les activitats laborals desenvolupades dins del sector són molt amples i diferents, per això, és important identificar i avaluar els riscos als quals poden estar sotmeses les persones treballadores en cada lloc de treball. L'objectiu d'aquesta guia és orientar i ajudar en la identificació dels principals factors de risc i les mesures preventives per evitar-los.

Gestió de la prevenció de riscos laborals

Cal recordar que correspon a l'empresa vetllar per la seguretat i la salut de les persones treballadores. La prevenció d'accidents i de malalties relacionades amb el treball és, primer de tot, un deure legal, però també s'ha d'entendre com una inversió per a l'empresa, ja que estalvia diners i contribueix a garantir un entorn laboral productiu.

Les empreses han d'organitzar la prevenció de riscos laborals amb alguna de les denominades *modalitats preventives*:

- Assumint personalment l'activitat preventiva pel propi empresari o empresària
- Designant un o diversos treballadors per dur-la a terme.
- Constituïnt un servei de prevenció propi (o mancomunat).
- Concertant-la amb un servei de prevenció aliè.

I han de gestionar els quatre àmbits preventius que estableix la llei: seguretat en el treball, higiene industrial, ergonomia i psicologia aplicada, i medicina del treball.



La gestió de la seguretat i salut en el treball s'ha d'integrar dins el funcionament de l'empresa i s'ha de considerar com a part del procés quotidià de gestió d'una organització i una part integral de les pràctiques en el lloc de treball. Involucrar les persones treballadores i la seva representació legal és un aspecte clau per a una gestió eficaç de la seguretat i salut en el treball.

Per a una bona gestió de la prevenció, cal tenir en compte les següents qüestions:

- En cas de disposar d'un servei de prevenció aliè, s'ha de designar una persona **interlocutora** per donar suport a la gestió de la seguretat i salut laboral.
- Cal **consultar les persones treballadores i la seva representació** en matèria de seguretat i salut laboral.
- S'han de **comunicar, investigar i documentar** els accidents i les malalties professionals, i prendre les mesures correctores adequades.
- Cal garantir una adequada **vigilància de la salut** de les persones treballadores.
- Cal **informar i formar** les persones treballadores sobre els riscos i les mesures de prevenció en el seu lloc de treball.
- Cal prestar atenció als aspectes de seguretat i salut quan es compren **equips de treball i altres materials** (com ara, màquines o productes de neteja), **equips de protecció individual (EPI)** i roba de treball.
- Cal tenir en compte els requisits especials de les dones embarassades i de les mares lactants, així com del **personal especialment sensible**.
- Cal establir una **coordinació empresarial** quan es treballa amb contractistes o amb diferents proveïdors de serveis.

Unes bones condicions de treball i una correcta gestió de la prevenció ens ajudarà a:

- Reduir les incapacitats temporals i l'absentisme.
- Disminuir la càrrega de treball.
- Augmentar la productivitat i la qualitat del servei.
- Minimitzar els incidents, accidents de treball i malalties professionals.

Sobre l'organització de la prevenció de riscos laborals a l'empresa, podeu consultar més informació a la web de l'Institut Català de Seguretat i Salut Laboral (icssl.gencat.cat), a l'apartat "Organització i gestió de l'activitat preventiva".

Condicions de treball en el sector i factors de risc més importants

La feina en el sector HORECA és variada i, en el desenvolupament de les seves tasques, el personal pot estar exposat a diferents riscos laborals. S'han de tenir en compte les condicions de cada lloc de treball i les tasques que realitzen els i les diferents professionals que ens podem trobar en el sector:

- Cambrers i cambreres de pis/Personal de pisos
- Personal de neteja
- Mossos d'equipatges
- Personal de recepció
- Personal de cuina
- Cambrers i cambreres de sala
- Baristes
- Disk jockeys
- Massatgistes
- Personal de seguretat
- Personal de manteniment
- Personal d'administració
- Personal d'animació, d'esbarjo i de zones de piscina.

FER UN DESTACAT/REQUADRE FORA DE TEXT:

Què és un factor de risc?

Un factor de risc és qualsevol objecte, substància, forma d'energia, característica de l'organització del treball, etc., que quan s'hi està exposat o s'hi interacciona pot provocar danys a la salut, de manera que contribueix a determinar l'abast i la magnitud del risc.

El sector, en general, ofereix unes condicions de treball atípiques i/o canviants, fet que es tradueix tant en el temps de treball com en el tipus de contractes.

De manera general, les condicions de treball i els **factors de risc** més importants que podem trobar en el sector HORECA són els següents:

1. Seguretat en el treball

1.1. Factors de risc de seguretat

Són els factors de risc relacionats amb les instal·lacions i els equips de treball, i poden provocar diferents tipus d'accidents laborals:

- Manipulació d'equips, estris i superfícies a altes temperatures i/o amb exposició directa al foc, sobretot a l'àrea de cuines.
- Manipulació d'eines tallants, sobretot a l'àrea de cuines, cambrer/es, baristes i personal de manteniment.
- Caminar per sòls humits, lliscants o amb presència d'obstacles sense calçat adequat, fet que pot causar ensopegades, relliscades i caigudes al mateix i/o diferent nivell, majoritàriament en tasques de neteja i a la zona de cuina.
- Ús de carros, carretons i transpalets per al transport de materials, fet que pot causar xocs i cops contra objectes mòbils i immòbils, principalment en tasques de neteja, i en zones de transport i emmagatzematge..

1.2. Mesures preventives de riscos de seguretat:

- Mantenir l'ordre i la neteja en el lloc de treball.
- Garantir zones de treball amb espai suficient.
- Revisar el bon estat dels estris i equips utilitzats: equips pel transport de material, escales manuals, estris de tall, material i equipament de cuina, etc.
- Assegurar que la il·luminació dels espais de treball i zones de pas és l'adequada.
- Controlar que els materials i equips de treball no obstaculitzen passadissos, escales i vies d'evacuació en zones de pas.
- Verificar la realització del manteniment preventiu de màquines i instal·lacions (electricitat, gas, ascensors, calderes, climatització, equips de lluita contra incendis, etc.).
- Garantir que tots els equips de treball disposen del marcatge CE.
- Disposar de superfícies antilliscants a espais com cuines, zones de spa, etc.
- Facilitar els equips de protecció individuals assignats a cada lloc de treball (per exemple, calçat còmode i antilliscant) i formar el personal sobre el seu ús i manteniment.

2. Higiene industrial

2.1. Factors de risc higiènic

Són els factors de risc relacionats amb l'ambient de treball (soroll, temperatura, substàncies químiques, etc.) i poden ser font generadora de malalties professionals i altres malalties derivades del treball:



- Exposició a nivells de soroll elevats en esdeveniments, sales de ball, discoteques, cuines, etc.
- Llocs de treball calorosos o freds, especialment quan es dona la combinació de temperatures altes amb corrents d'aire per portes obertes; i també l'alternança entre calor, humitat i fred, com els treballs del personal de cuina, cambreres i cambreres en zones a l'aire lliure (com piscines, terrats o platja), així com mossos d'equipatge.
- Exposició a substàncies químiques principalment, en les tasques de neteja, bugaderia, manteniment, etc.
- Exposició a agents biològics sobretot en les àrees de banys (piscines, saunes i gimnasos), i en la neteja d'habitacions, etc.

2.2. Mesures preventives de riscos higiènics:

- Garantir una correcta temperatura i una qualitat de l'aire interior, per reduir els corrents d'aire.
- Evitar en la mesura del possible/minimitzar les activitats que es duen a terme en ambients calorosos o a l'aire lliure amb altes temperatures, adaptant si cal horaris i torns, i fent pauses freqüents. En cas que s'hagin de realitzar treballs en aquestes condicions, cal facilitar a les persones treballadores els mitjans oportuns per a minimitzar els efectes de la calor: preferiblement treballar en espais amb ombra, aigua per hidratar-se freqüentment, roba transpirable i protecció al cap, crema de protecció solar i ulleres amb protecció UV.
- Establir llocs adequats per a l'emmagatzematge de productes químics i en tasques de neteja i manteniment (piscines, spas, etc.) amb productes químics seguir les indicacions d'ús segons les fitxes de dades de seguretat (FDS)
- Facilitar els equips de protecció individual assignats a cada lloc de treball (per exemple, roba d'abric per accedir a càmeres frigorífiques i durant els treballs a l'exterior davant de situacions climatològiques adverses, com pluja, vent i fred) i formar el personal sobre el seu ús i manteniment.
- Controlar l'exposició al soroll mitjançant l'aplicació de mesures tècniques, organitzatives o de protecció individual.

3. Ergonomia

3.1. Factors de risc ergonòmic

Són els factors de risc relacionats amb les exigències físiques de la tasca i poden contribuir a l'aparició de trastorns musculoesquelètics:

- Alt nivell d'exigència física en el treball, degut a la demanda continuada d'esforç físic al llarg de tota la jornada, especialment durant les tasques de neteja i arranament d'habitacions i d'altres dependències.



- Postures forçades, que poden estar causades per un disseny incorrecte del lloc de treball, per manca d'espai, per la realització de tasques d'especial dificultat (com neteja i manteniment) o pel manteniment d'una postura estàtica perllongada, ja sigui dempeus o asseguda (com recepció i administració).
- Transport, empenta i aixecament de càrregues, fet que sovint es combina amb altres condicions de treball desfavorables, com ara el disseny inadequat dels espais (per exemple, passadissos estrets, espais reduïts, etc.). Es dona especialment en tasques de neteja, magatzem o dels mossos d'equipatge.
- Moviments repetitius al llarg de la jornada laboral (per exemple, les tasques de preparació d'aliments).

3.2. Mesures preventives de riscos ergonòmics:

- Garantir que durant la realització de les tasques es disposa d'espai suficient.
- Facilitar mitjans auxiliars adequats (carros, carretons, transpalets, etc.) i en bon estat de manteniment pel transport de càrregues.
- Minimitzar la càrrega física de treball alternant les tasques amb diferents exigències musculars.
- Establir pauses per poder garantir el canvi de postures i recuperar-se de la fatiga muscular.
- Garantir que el mobiliari (taules, mostradors, llits, bancs de treball, etc.) tingui l'alçada adequada i que aquest (si fos necessari) sigui fàcil de moure o aixecar (depèn del tipus de moble) per minimitzar els esforços.
- Organitzar els llocs d'emmagatzematge adequadament per evitar l'adopció de postures inadequades.
- Per reduir la fatiga postural, proporcionar estores anta fatiga en els llocs de treball on es mantingui una postura estàtica dempeus de forma perllongada al llarg de la jornada.
- Realitzar exercicis d'escalfament abans de començar a treballar i exercicis d'estiraments al finalitzar la jornada, en tasques amb alta exigència física.

4. Psicosociologia

4.1. Factors de risc psicosocial

Són els factors de risc que deriven de l'organització i contingut del treball i les relacions interpersonals que s'hi estableixen i que poden provocar danys a la salut, com l'estrès, entre d'altres:

- Jornades laborals prolongades amb horaris irregulars, torns rotatius, nocturns i altes exigències de disponibilitat amb poca previsió.

- Precarietat laboral per tractar-se, en molts casos, d'un sector poc professionalitzat i amb una alta temporalitat, on manca formació en determinats llocs de treball, amb contractes precaris, sous baixos, entre d'altres.
- Dificultats per conciliar la vida laboral i personal.
- Exigències quantitatives elevades relacionades amb alts ritmes i càrregues de treball
- Altes càrregues d'exigències emocionals i d'amagar emocions, derivades del contacte permanent amb els clients.
- Situacions d'exposició a diferents tipus de violència externa (verbal, física, sexual, etc.).
- Baixos nivells d'autonomia pel fet que, en molts casos, la persona treballadora té poca flexibilitat a l'hora de decidir com executar i distribuir les seves tasques.
- Manca de suport dels caps i companys i companyes, que pot incrementar l'estrès laboral degut a una absència de lideratge i una falta de recursos.

4.2. Mesures preventives de riscos psicosocials:

- Assegurar unes adequades condicions professionals i reduir els nivells de precarietat laboral (sou, durada de la contractació, categories professionals, etc.).
- Gestionar els horaris laborals:
 - o Planificar els horaris amb suficient antelació per afavorir la conciliació.
 - o Anticipar-se a les necessitats operatives amb personal suficient i adequat.
 - o Evitar la modificació dels horaris i la realització d'hores extres i, en tot cas, pactar-les prèviament.
 - o Respectar els torns de descans i garantir la desconnexió digital.
- Dimensionar el personal tenint en compte les exigències de la tasca, per tal de planificar-les correctament i assignar de manera realista els temps de treball.
- Fomentar el desenvolupament professional. Per exemple, facilitant la participació de les persones treballadores sobre la manera de realitzar la seva feina i permetent un marge d'autonomia; establint polítiques d'igualtat d'oportunitats per a tot el personal, etc.
- Establir polítiques de *tolerància zero* enfront de qualsevol tipus de violència: física, verbal, assetjament psicològic, sexual, ...), i implantació de protocols per a la prevenció i gestió dels casos de violència, ja sigui per part de companys, superiors o clients i establir protocols per a la gestió de conflictes interns i conflictes amb els clients
- Definir les tasques dels llocs de treball amb l'objectiu de clarificar els diferents rols de cadascú dins de l'organització



- Establir procediments de comunicació en l'empresa, com per exemple, reunions periòdiques on puguin intervenir les persones treballadores, o consultar-les i involucrar-les en la presa de decisions quotidianes.

Situacions d'emergència

Les emergències són situacions de perill no previstes, que poden produir danys a les persones i instal·lacions i que requereixen d'una actuació immediata per a ésser controlades. Alguns exemples poden ser:

- Incendis.
- Explosions.
- Manifestacions.
- Amenaces de bomba.
- Desastres naturals (com inundacions, temporals i moviments sísmics).

Les emergències en poden classificar en:

- **Conats d'emergència:** pel seu desenvolupament inicial pot ser controlat i dominat d'una manera ràpida i senzilla amb el personal i mitjans de protecció propis. En general, aquest primer estadi de l'emergència s'ha de poder resoldre sense gaire complicació per als usuaris i usuàries de la instal·lació i sense haver de fer cap evacuació.
- **Emergències parcials:** tot i tenir certa importància, pot ser controlada també pels propis equips de la instal·lació. Els efectes d'aquesta emergència quedaran, doncs, limitats a un sector o part de la instal·lació i no afectarà l'exterior ni altres instal·lacions ni terceres persones i generarà, com a màxim, l'evacuació de la zona afectada.
- **Emergències generals:** quan van més enllà de l'afectació d'un àrea concreta i es fa necessària l'actuació de tots els equips de protecció de l'edifici i l'ajut dels mitjans exteriors d'extinció, salvament i socors. Pot comportar l'evacuació diferents sectors o del total de la instal·lació i pot comportar afectació exterior.

1- Gestió de les actuacions en cas d'emergència

L'organització, tenint en compte les dimensions, activitats i persones que puguin estar presents en l'establiment, ha d'analitzar les possibles situacions d'emergència i adoptar les mesures necessàries en matèria de primers auxilis, lluita contra incendis i evacuació de les persones treballadores i clients, d'acord amb l'article 20 sobre mesures d'emergència de la Llei 31/95 de prevenció de riscos laborals

En aquest sentit, caldrà disposar d'un **pla d'emergències** o d'un procediment d'actuació per a aquests casos, que inclogui la designació d'un equip d'emergències. Aquest equip estarà constituït per varies persones, totes elles amb funcions diferents, formació adequada i suficient en emergències, i que actuaran de forma coordinada entre elles i amb els serveis d'actuació exterior



(com bombers, cossos policials, serveis mèdics d'urgència, etc.) quan sigui necessària la seva intervenció.

En els casos necessaris (en funció de l'ocupació o l'altura d'evacuació de l'establiment, per exemple), caldrà disposar també d'un **pla d'autoprotecció (PAU)**.

D'altra banda, és important recalcar que el sector HORECA té unes casuístiques complexes, degut a què per la seva activitat compta amb personal extern a les instal·lacions, i per aquest motiu, és imprescindible que tot el personal disposi de coneixement sobre les principals vies d'evacuació i el procediment d'actuació en cas d'emergència.

2- Simulacres

D'altra banda, la normativa de Protecció Civil també obliga a fer simulacres d'emergència per ajudar a totes les persones treballadores, sigui quina sigui la seva funció en l'organització, a:

- Saber com actuar en aquestes situacions.
- Clarificar les funcions dels components dels equips d'emergència.
- Detectar possibles deficiències en els procediments i en la senyalització de les vies d'evacuació i/o la manca de recursos.
- Posar en evidència la viabilitat, rapidesa i eficàcia de l'execució del pla d'emergències. En alguns casos, pot implicar la intervenció de mitjans externs, com bombers, cossos policials, protecció civil, etc.

Els simulacres s'han de preparar i, un cop acabats, analitzar-ne i documentar-ne els resultats per tal de corregir les deficiències detectades.