

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ Ξενοδοχείου ANASSA**

<b>ΘΕΜΑ</b>	Ευαισθητοποίηση προσωπικού
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ</b>	Ολοκληρωμένο πρόγραμμα ευαισθητοποίησης και ανάμιξης προσωπικού στα θέματα Ασφάλειας και Υγείας
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ</b>	Thanos Club Hotels Ltd – Anassa Hotel
<b>ΑΡΙΘ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</b>	340
Χώρα	Κύπρος
Διεύθυνση	Αλέκου Μιχαηλίδη 40, Νέο Χωρίο – Πάφος
Τηλ.:	26888000
Φαξ:	26888267
Ηλ. Ταχ.:	health.safety@thanoshotels.com
Αρμόδιος επικοινωνίας	Γιάννης Κλαβάρης
<b>ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>	
Χώρα	
Διεύθυνση	
Τηλ.:	
Φαξ:	
Ηλ. Ταχ.:	
Αρμόδιος επικοινωνίας	
<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	Ξενοδοχειακή Βιομηχανία (Τουριστικός )
<b>ΚΑΘΗΚΟΝ</b>	Όλοι οι εργαζόμενοι, οι πελάτες και οι επισκέπτες στο ξενοδοχείο ANASSA
<b>ΠΡΟΒΛΗΜΑ (κίνδυνος/επικινδυνότητα/συνέπεια)</b>	Λόγω της φύσης των εργασιών ενός ξενοδοχείου και με δεδομένο όλα τα διαφορετικά τμήματα, θέσεις εργασίας και ειδικότητες που χρειάζονται και που λαμβάνουν μέρος ώστε να ολοκληρωθεί με επιτυχία η αποστολή ενός ξενοδοχείου, σε συνθήκες οικονομικής κρίσης, όπου ζητείται κορυφαίο αποτέλεσμα με ελάχιστους πόρους και η πίεση που αυτό προκαλεί, τα ατυχήματα είναι κάτι το συνηθισμένο ανάμεσα στο προσωπικό.

## **ΛΥΣΗ**

Δύο εσωτερικές εκστρατείες υπό την ευθύνη του Τμήματος Ασφάλειας και του Λειτουργού Ασφάλειας του ξενοδοχείου ANASSA ξεκίνησαν σχεδόν ταυτόχρονα για να αντιμετωπιστεί αυτό το θέμα. Η πρώτη εκστρατεία με τίτλο “Get Involved” είχε σαν σκοπό να αναμίξει και να ευαισθητοποιήσει τους εργαζόμενους του ξενοδοχείου ANASSA σε θέματα Ασφάλειας και Υγείας. Η δεύτερη εκστρατεία με τίτλο «Change Your Habits» είχε σκοπό να επιμορφώσει τους εργαζόμενους του ξενοδοχείου ώστε να αλλάξουν κάποιες συνήθειες τους, οι οποίες ήταν επικίνδυνες τόσο για τους ίδιους, όσο και για συναδέλφους τους αλλά και τους απλούς επισκέπτες ή πελάτες του ξενοδοχείου.

Στο πλαίσιο των εκστρατειών αυτών τυπώθηκαν αφίσες, οι οποίες ετοιμάστηκαν από το ξενοδοχείο και τοποθετήθηκαν σε σημεία όπου συγκεντρώνεται το προσωπικό. Αυτά τα σημεία είναι το εστιατόριο του προσωπικού, ο χώρος καπνιστών, στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου (Maintenance, Housekeeping, Μαγειρεία κλπ), και στα αποδυτήρια του προσωπικού.

Επίσης κατά τη διάρκεια του ολόημερου σεμιναρίου εισαγωγής των νέων υπαλλήλων (Induction Course) στην εταιρεία THANOS CLUB HOTELS LTD, μπήκε και ενότητα Ασφάλεια και Υγείας, όπου ο Λειτουργός Ασφάλειας παρέχει εκπαίδευση και δίνει, χρήσιμο υλικό στο προσωπικό (Employee Health & Safety Handbook), οδηγίες σε περίπτωση σεισμού, εγκατάλειψης κτιρίου, καθώς και οδηγίες για κατάλληλη χρήση των πυροσβεστήρων. Επίσης ενημερώνει το προσωπικό μέσω οδηγιών, παραδειγμάτων, βίντεο και ρήσεις, για τα ατυχήματα, πως προκαλούνται και για το πώς πρέπει να δράσουν αν προσέξουν μια επικίνδυνη κατάσταση στο χώρο εργασίας τους.

Στη συνέχεια γίνονται ειδικά σεμινάρια στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου όπου ασχολούμαστε ειδικά με τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι του συγκεκριμένου τμήματος.

Τέλος γίνονται και ειδικά σεμινάρια πυρασφάλειας όπου οι υπάλληλοι κάνουν πρακτική στη χρήση πυροσβεστήρα, τους εξηγείται που να χρησιμοποιούν τον κάθε πυροσβεστήρα και τους εξηγείται πώς να διορθώσουν ορισμένες λανθασμένες συμπεριφορές που έχουν και που βάζουν σε κίνδυνο ζωές σε περίπτωση φωτιάς.

## **ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

Παρατηρήθηκε μεγάλη και σημαντική αλλαγή στη συμπεριφορά των υπαλλήλων. Άρχισαν να είναι πιο προσεκτικοί και να τηρούν τις οδηγίες Ασφάλειας και Υγείας με μεγαλύτερη προσήλωση. Επίσης άρχισαν να αναφέρουν κινδύνους και να προσπαθούν να βρουν τρόπους να βελτιώσουν το χώρο εργασίας τους από άποψη ασφάλειας και υγείας. Όλα αυτά είχαν σαν αποτέλεσμα από 11 καταγεγραμμένα ατυχήματα προσωπικού το 2014 το 2015 μειώθηκαν στα 5. Όσον αφορά ατυχήματα πελατών/επισκεπτών από 5 καταγεγραμμένα το 2014 μειώθηκαν σε 3 το 2015. Από τον Ιανουάριο 2016 μέχρι τα μέσα Ιουνίου 2016 έχει παρατηρηθεί 1 τραυματισμός υπαλλήλου και 1 τραυματισμός πελάτη.

## **ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ/ΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ**

Η παρακολούθηση των σεμιναρίων από τους εργαζόμενους καθώς και η προθυμία των διευθυντών τους να τους εκπαιδεύσουν στα θέματα Ασφάλειας και Υγείας. Επίσης η βοήθεια από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού που ενέταξε στο πρόγραμμα εκπαίδευσης των νεοεισερχόμενων υπαλλήλων στην εταιρεία Thanos Club Hotels Ltd – Anassa Hotel την ενότητα Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία. Τέλος ανεκτίμητη ήταν και η συνεισφορά της διοίκησης της εταιρείας που ενέκρινε τα απαραίτητα κονδύλια ώστε να ετοιμαστούν και να τυπωθούν οι αφίσες καθώς και το υπόλοιπο υλικό που δίνετε στους υπαλλήλους.

## **ΚΟΣΤΟΣ/ΟΦΕΛΟΣ**

(συμπεριλαμβανομένου του κοινωνικού και οικονομικού κόστους και οφέλους, καθώς και του κόστους και οφέλους για το ανθρώπινο δυναμικό)

**Κόστος:** €200 για αφίσες και άλλο έντυπο υλικό όπως τα Health & Safety Handbooks και κάποια βοηθήματα όπως Μέσα Ατομικής Προστασίας που χρησιμοποιούνται για επίδειξη κατά τη διάρκεια των σεμιναρίων στα τμήματα. Στο πιο πάνω ποσό δεν συμπεριλαμβάνονται οι εργατοώρες που αφιερώνει το προσωπικό για την εκπαίδευση τους στα θέματα ασφάλειας το οποίο «καλύπτει» η επιχείρηση.

**Όφελος:** 6 λιγότεροι τραυματισμοί εργαζομένων, 2 λιγότεροι τραυματισμοί πελατών. Γρηγορότερη ανταπόκριση υπαλλήλων σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και μείωση ζημιάς. Γενική βελτίωση της κουλτούρας, του τρόπου σκέψης και αντίδρασης των εργαζομένων του ξενοδοχείου στα θέματα ασφάλειας και μείωσης των επικίνδυνων ενεργειών και καταστάσεων στο ξενοδοχείο ANASSA.

- ΕΑΝ ΕΙΝΑΙ ΕΦΙΚΤΟ, ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΕΤΕ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ και/ή ΑΛΛΕΣ ΕΙΚΟΝΕΣ του ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ,** (π.χ. φωτογραφία ενός ανασχεδιασμένου εργασιακού περιβάλλοντος, εικονογραφημένο υλικό από τις εφαρμοζόμενες μεθόδους ή από το υλικό της κατάρτισης).

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:**

1. **Φωτογραφίες που χρησιμοποιούνται ως παραδείγματα καλής πρακτικής για εφαρμογή τους ή «κακής» πρακτικής για αποφυγή τους από τους εργαζόμενους**
2. **Αφίσες ασφάλειας και υγείας που ετοιμάστηκαν και χρησιμοποιούνται σε χώρους του ξενοδοχείου**
3. **Βιβλιαράκι με οδηγίες που δίνετε κατά τις εκπαιδεύσεις σε μορφή pdf**

**ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΕΤΕ ΠΟΙΟΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΑΡΕΙ ΤΟ ΒΡΑΒΕΙΟ**

- η επιχείρηση  
 ο παροχέας των πληροφοριών  
 και οι δύο από κοινού  
 άλλο

### Επεξηγήσεις σχετικά με τις επικεφαλίδες

- ΘΕΜΑ – [Μία ή δύο βασικές λέξεις](#) για την περιγραφή του παραδείγματος, π.χ. χειρωνακτική διακίνηση φορτίων, υπεργολαβία, αναδιοργάνωση της εργασίας, ασφαλής χρήση εργαλείων, κ.λπ.
- ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ: [Μία γραμμή](#) π.χ. πρόγραμμα κατάρτισης μαθητευομένων, ασφαλέστερη χρήση χημικών ουσιών από καθαριστές κ.λπ.
- ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο οργανισμός που υποβάλλει την υποψήφια περίπτωση είναι άλλος από την επιχείρηση όπου εφαρμόστηκε η καλή πρακτική. Σε τέτοιες περιπτώσεις, παρακαλείσθε να παρέχετε λεπτομερή στοιχεία και για τους δύο φορείς, καθώς και τα στοιχεία των αρμόδιων επικοινωνίας και στους δύο φορείς. Εάν, για παράδειγμα, παράδειγμα καλής πρακτικής αποτελεί, μια διαδικασία ή ένα εργαλείο εκτίμησης κινδύνου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλες επιχειρήσεις, το μέγεθος της επιχείρησης που ανέπτυξε το υποβληθέν παράδειγμα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για την κατάταξη του υποψηφίου (κατηγορία επιχείρησης που απασχολεί λιγότερους ή περισσότερους από 100 εργαζόμενους).
- ΤΟΜΕΑΣ: Εάν είναι δυνατόν, ο τομέας πρέπει να αναφέρεται με τη χρησιμοποίηση της στατιστικής ταξινόμησης της οικονομικής δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Γενική Ονοματολογία των οικονομικών δραστηριοτήτων στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες (NACE) Αναθ.2, 2008.
- ΚΑΘΗΚΟΝ: Περιγραφή του καθήκοντος και του χώρου εργασίας/της δραστηριότητας/της κατάστασης που προκαλεί τον κίνδυνο/της επικινδυνότητας/των συνεπειών.\*
- ΠΡΟΒΛΗΜΑ: Περιγράψτε πώς, πότε και με ποια μορφή προκύπτουν οι κίνδυνοι/οι επικίνδυνες καταστάσεις, καθώς και τις συνέπειες και τα αποτελέσματα (ενδεχόμενες βλάβες στην υγεία, ασθένειες, ατυχήματα, επιπτώσεις στην παραγωγή και στην εργασία κ.λπ.). Η περιγραφή πρέπει να είναι σαφής έτσι ώστε όσοι έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες μέσω του Διαδικτύου να μπορούν να κατανοούν τα μέτρα που έχουν ληφθεί και τους λόγους για τους οποίους ελήφθησαν.\*
- ΛΥΣΗ: Σαφής περιγραφή των μέτρων που έχουν ληφθεί, π.χ. διαδικασία επιλογής, συμμετοχή του εργατικού δυναμικού, εφαρμογή, κ.λπ. Η εφαρμοζόμενη λύση πρέπει να είναι κατανοητή ούτως ώστε ο αναγνώστης να έχει μια σαφή εικόνα της.\*
- ΚΟΣΤΟΣ / ΟΦΕΛΟΣ: Αναφορά του συνόλου των δαπανών που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της εφαρμογής της νέας λύσης και της μείωσης του κόστους που προέκυψε ως άμεση ή έμμεση συνέπεια της καινοτομίας (εφόσον διατίθενται σχετικά στοιχεία).
- **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ/ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ:** Αναφορά των μετρήσιμων αποτελεσμάτων καθώς επίσης και οποιωνδήποτε «μη μετρήσιμων» ωφελειών, π.χ. μείωση της συχνότητας εμφάνισης συμπτωμάτων αδιαθεσίας, βελτίωση του εργασιακού κλίματος, βελτιωμένος από εργονομική και/ή οικονομική άποψη τρόπος εργασίας κ.λπ. Εδώ μπορεί να περιληφθεί το κοινωνικό και οικονομικό κόστος και όφελος, καθώς και το κόστος/όφελος για το ανθρώπινο δυναμικό, όπως επίσης και οι θετικές συνέπειες.

- **ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ/ΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ:** Στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την επίτευξη του προσδοκώμενου αποτελέσματος, π.χ. η συμμετοχή των εργαζομένων στην ανάπτυξη του σχεδίου ή στην εκτίμηση κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων όπως η εύκολη πρόσβαση στα τμήματα που απαιτούν συντήρηση, στις αρχές σχεδιασμού εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένων των υπεργολάβων κατά τον προγραμματισμό της συντήρησης ή τον εφοδιασμό τους με επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το χώρο εργασίας στον οποίο θα εργαστούν προκειμένου να μπορέσουν να εκτελέσουν το έργο τους με ασφάλεια.

\* Ως συμπληρωματικές πληροφορίες πρέπει να παρέχονται φωτογραφίες και λοιπό εικονογραφημένο υλικό και, εφόσον είναι δυνατόν, γραφικές παραστάσεις, πίνακες και διαγράμματα.