

# Arbeitnehmer:innenschutz Hotellerie

## Hotspots in Hotel- und Gastgewerbe

Arbeitsinspektion  
Wien, 25. Juni 2024

Gute Beratung,  
Faire Kontrolle

## Was passiert, wenn der/die Arbeitsinspektor:in kommt?

 Arbeitsinspektion

Gute Beratung – Faire Kontrolle

## Was passiert, wenn der/die Arbeitsinspektor:in kommt?

- Arbeitsstätten
- Arbeitsstoffe (inkl. Chemikalien)
- Unterweisungen und Untersuchungen
- Arbeitszeit und Arbeitsruhe
- Arbeitsplatzevaluierung arbeitsbedingter Gefahren (ASchG, MSchG, KJBG)
- Arbeitsvorgänge

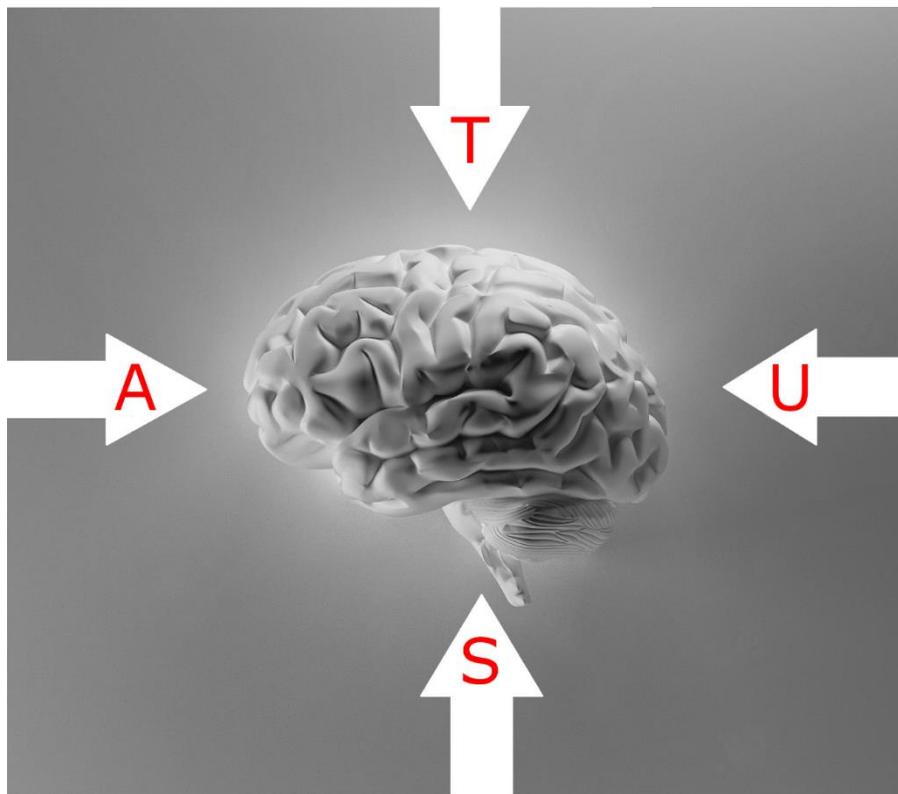
## Einstieg in den Arbeitnehmer:inneschutz

- Einen **Überblick** bietet Ihnen unser Merkblatt: [Einstieg in den ArbeitnehmerInnenschutz \(PDF, 0,2 MB\)](#)
- Die Informationen des Merkblatts **näher erläutert** finden Sie in der Broschüre: [ArbeitnehmerInnenschutz \(PDF, 0,3 MB\)](#)
- Näheres finden Sie auch auf unserer Webseite „**Arbeitsschutz – Allgemeines**“  
[https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Uebergreifendes/Arbeitsschutz -  
\\_Allgemeines/Arbeitsschutz - Allgemeines.html](https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Uebergreifendes/Arbeitsschutz_-_Allgemeines/Arbeitsschutz_-_Allgemeines.html)

Gesundheit ist ein "Zustand des vollkommenen körperlichen, psychischen und sozialen Wohlbefindens und nicht allein das Fehlen von Krankheit und Gebrechen". (WHO, 1946)



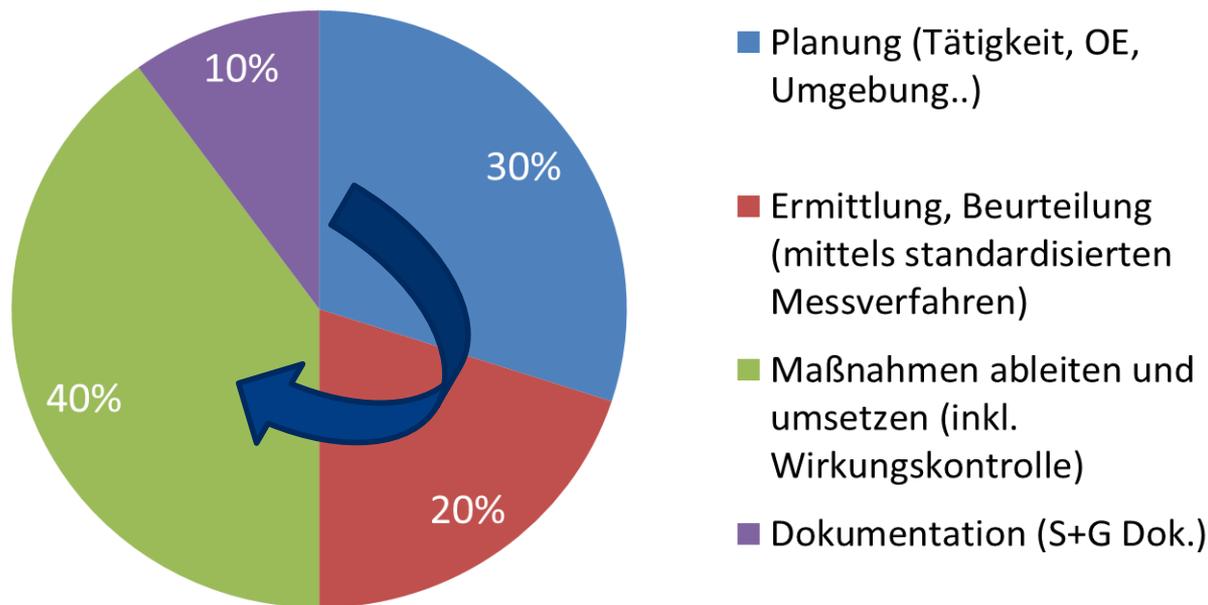
© Creative Commons. Bing Search Engine.



## Belastungsfaktoren welche auf die Psyche wirken (Auszug)

- **Zeitdruck** und Überforderung aufgrund zu geringer Bewältigungsmöglichkeiten
- Schwieriger und/oder **ständiger Kundenkontakt** (Emotionsarbeit)
- Psychische, physische & sexualisierte **Gewalt** (intern/extern) – #Hierarchie
- **Arbeitszeiten** (halten Dienstpläne?, lange Arbeitszeiten, Pausen etc.)
- **Hitze** und Schwitzen, z.B. in Außenbereichen und Küche (nicht nur psychisch)
- Mangelnde **Rückzugsmöglichkeit**, ständige Überwachung und Kontrolle
- Suchtfördernde Arbeitsbedingungen (Normalisierung & Verfügbarkeit)

## Arbeitsplatzevaluierung: Prozess und Wertigkeit



**Überprüfung und erforderlichenfalls Anpassung der Arbeitsplatzevaluierung** nach z.B. Unfällen, Umstrukturierung, Einführung neuer Arbeitsmittel, Arbeitsstoffe, Arbeitsverfahren,... (§ 4 Abs 5 ASchG)

## Stolperstein: Bildung Tätigkeitsgruppen

Erhebungsbereiche nach Belastungsprofil festlegen...

Arbeitsumgebung

z.B. Standort,  
Büroarbeitsplatz

Arbeitsabläufe /  
Arbeitsorganisation

z.B. Abteilung,  
Hierarchieebene,  
Schichtmodelle

Arbeitsaufgaben und Art  
der Tätigkeit

z.B. Kassa, Telefonarbeit

Soziale Beziehungen

z.B. direkte  
Führungskraft

Bei der Festlegung der Arbeitsbereiche / Tätigkeitsgruppen führen viele Wege zum Ziel

[https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Zentrale\\_Dokumente/Gesundheit\\_im\\_Betrieb/psychische\\_Belastungen/Arbeitsplatzevaluierung\\_psychischer\\_Belastung\\_Taetigkeitsgru.pdf](https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Zentrale_Dokumente/Gesundheit_im_Betrieb/psychische_Belastungen/Arbeitsplatzevaluierung_psychischer_Belastung_Taetigkeitsgru.pdf)

## Was sind die Bereiche / Tätigkeitsgruppen?

- Unterscheidung z.B. zwischen
  - Service
  - Küche
  - Housekeeping
  - Rezeption
  - ... weitere Tätigkeitsgruppen?

## Stolperstein: § 7 ASchG – Maßnahmen an der Quelle?

### Festgelegte Maßnahmen...

- sind konkret, plausibel, nachvollziehbar umsetzbar
- verbessern auf Basis arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse
- setzen an der Quelle an (Ursache der Gefahr)
- wirken kollektiv (für alle betroffenen AN:innen am Arbeitsplatz)
- Verhüten / vermindern Gefahr/en
- sind in ihrer **Wirksamkeit überprüfbar**

→ Maßnahme muss zum Betrieb passen - maßgeschneidert

→ Verbesserung werden von AN wahrgenommen

Arbeitnehmer:innenschutz Hotel- und Gastgewerbe

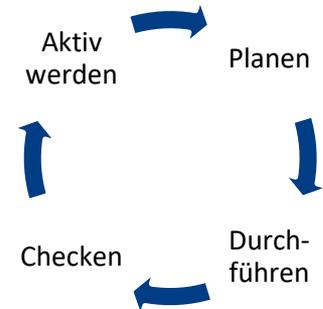
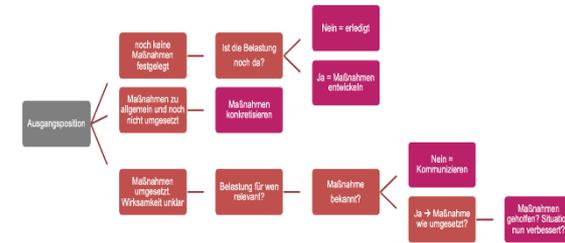


Grafik von Ricardo Arce auf [unsplash.com](https://unsplash.com)

## Fehler bei Maßnahmenableitung

- Messergebnisse wurden zuvor nicht passend konkretisiert – unkonkrete vage Maßnahmen
- Maßnahmen werden zwar festgelegt, aber im Betrieb nicht gut begleitet – Arbeitsbedingung verändert sich kaum
- Vorab zu wenig Überlegung wer, wie, wann die Maßnahme überprüfen könnte
- Wirksamkeit fraglich / nicht überprüfbar.

→ Sinnvolle maßgeschneiderte Lösungen erforderlich



## Beispielhafte Maßnahmen aus der Praxis

- Interne Gewalt:
  - Vertrauliche Meldestellen;
  - Definition und Ablehnung verschiedener Formen der Gewalt;
  - Stärkung des respektvollen Miteinanders; Wenig Kommunikation über Sprechanlagen
  - Temporäre Job-Rotation für gegenseitiges Verständnis in den verschiedenen Bereichen
  - Sichtverbindung in der Küche erhalten (Folie verdeckt Sicht)

## Good Practice Beispiel externe Gewalt

**Servicebereiche inkl. Gastronomie.** In der (Nacht-) Gastronomie sind Gewaltübergriffe gegenüber Arbeitnehmenden ein bekanntes Phänomen. Häufige Risikofaktoren sind dabei z.B. berauschte Kunden bzw. Kundinnen und Alleinarbeitsplätze:

Gewaltschutz in Servicebereichen (z.B. Gastronomie): Ampelsystem (Rot-Orange-Gelb) (PDF, 0,2 MB) .

Arbeitnehmer:innenschutz Hotel- und Gastgewerbe



Good Practice

**Gewaltschutz in Servicebereichen (z.B. Gastronomie): Ampelsystem (Gelb-Orange-Rot)**

**Zielgruppen:** Arbeitnehmer:innen in Servicebereichen der Gastronomie und in sonstigen Servicebereichen mit Interaktionsarbeit. Geschäftsführer:innen, Belegschaftsorgane, Personalverantwortliche und Präventivdienste von Betrieben mit Servicebereichen.

Ein dreistufiges Farbcode-System erwies sich in einem Familienrestaurant als erfolgreiches Präventionsinstrument gegen Gewalt am Arbeitsplatz. Das Praxisbeispiel kann für Tätigkeiten die Interaktionsarbeit beinhalten, also Arbeit die Interaktionen mit anderen Menschen umfasst, eine Inspiration bei der Entwicklung eines wirksamen, eigenen Gewaltschutzkonzepts sein. Die jeweiligen lokalen Verhältnisse sind dabei zu berücksichtigen. Im betreffenden Restaurant konnte die jährliche Anzahl kritischer Ereignisse auf beinahe Null reduziert werden, während vor Einführung eines Gewaltschutzkonzepts beinahe alle Arbeitnehmer:innen von arbeitsbedingten Gewaltübergriffen berichtet hatten. Wie oft das System in einem Betrieb, z.B. pro Monat, zum Einsatz kommt kann erfasst und als Kennzahl verwendet werden. Im Folgenden eine kurze Beschreibung der Farbcodes.



## Muskel-Skelett-Belastung (Auszug)

- Manipulation von Flaschengebinden und Bierfässern ohne Manipulationshilfen
- Rollwagen mit falschen Rollen für Untergrund (Standardausstattung)
- Wäschewagen: Wäsche alleine schieben - zusätzlich Unfallgefahr
- Manipulation schwerer Töpfe in der Küche
- Zwangshaltungen, v.a. in Verbindung mit Zeitdruck

## Verwendungsschutz – Beispielhafte Themen

- **Dienstpläne** müssen grundsätzlich 2 Wochen im Vorhinein aushängen. Ausnahmen siehe Kollektivvertrag.
- **Tagesarbeitszeit und Ruhezeiten** werden nicht immer eingehalten.
- **Pausenkultur**: Klare Pausenregelungen. Einhaltung der Pausen. Unterscheidung Arbeitsbereitschaft und Pause? Raucherpause nur für Raucher:innen?
- Jugendlichenuntersuchung auch für Praktikant:innen, wenn sie 22-23 Uhr arbeiten.  
**§ 17 KJBG.**

## Mutterschutzevaluierung – Beispielhafte Themen

- Reinigung: Putzmittel und Zwangshaltungen (beim Umfüllen mit großen Gebinden)
- Lastenmanipulation generell: Z.B. Heben und Tragen von großen Gebinden mit Rollwagerl.
- Hinweis: Schwangere sprechen übermäßige Belastung des Muskel-Skelett Systems häufiger an. Kann auch Hinweis für andere Zielgruppen sein.
- Betriebsspezifisch unterschiedlich: Bauch im Service?
- Siehe auch [Merkblatt zu den Mutterschutzbestimmungen der Arbeitsinspektion.](#)

## Gängige Aufforderungen bzgl. Verwendungsschutz:

- Dienstpläne: AZG § 25 – 14 tage vorher (Kollektivvertrag) und §26 (Aufzeichnungen) meist gemeinsam. Fehlende Aufzeichnung in größeren Betrieben selten.
- Pausen: AZG § 26 in der Hotellerie – Bezug zu Unfällen beachten!
- Tagesarbeitszeit und Ruhezeit: AZG
- Mutterschutzevaluierung gem. Mutterschutzgesetz (MSchG)
- **Jugendliche:** Wenn KJBG Evaluierung unvollständig ist

## Persönliche Schutzausrüstung – PSA – Beispielhafte Themen

- Tiefkühlhäuser: Kälteschutzjacken, Handschuhe, Sicherheitsschuhe, Lendenwirbelgurt.
- Küche: Sicherheitsschuhe
- Reinigung: Persönliche Schutzbrillen am Wagerl, Handschuhe passend zum Reinigungsmittel.

## Arbeitsmittel – Beispielhafte Themen

- Abdeckungen und Sicherheitsmechanismen bei Rührmaschinen und Faschiermaschinen
- Schneidemaschinen
- Fritteusen
- Schankgasflaschen (Sichere Lagerung)
- Getränkekisten (Lagerung? Manipulation?)

## Arbeitsstoffe – Beispielhafte Themen

- Schankgas (CO<sub>2</sub>-Lagerung)
  - Lüftung für Lagerräume sind ein Genehmigungsthema
  - AAV § 65 Abs. 7: Umfallende Flaschen als gängige Gefahrenquelle
- Kältemittel
- Starke Reinigungsmittel (Umfüllen als Gefahrenquelle)

## Arbeitsstätten (betrifft AstV) – Beispielhafte Themen

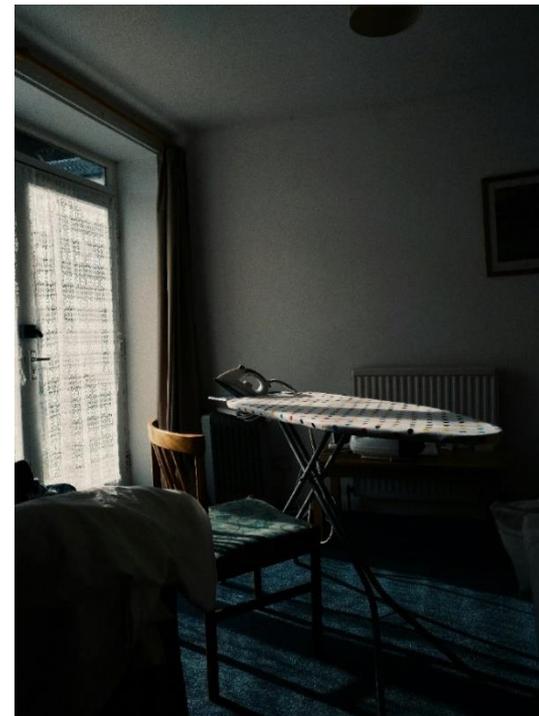
- Lüftung, sobald gekocht wird
- Breite von Verkehrswegen einhalten
- Keine Kisten o.ä. auf den Fluchtwegen
- Notausgänge müssen auch von Gästezimmern erreichbar sein



Grafik von Pawel Czerwinski auf [unsplash.com](https://unsplash.com)

## Arbeitsstätten (betrifft AstV) – Beispielhafte Themen

- Wasch- und Bügelräume ohne Fenster?
- Nicht geeignete Lagerräume für Gasflaschen. Z.B. nicht unter Niveau lagern.
- Notöffnungsmechanismus in Kühlräumen darf nicht eingefroren sein! Selbstbefreiungseinrichtungen.



Grafik von Sergi Dolcet Escrig auf [unsplash.com](https://unsplash.com)

## Auszug gängiger Aufforderungen bzgl. Technischer Arbeitnehmer:innenschutz:

- Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung: ASchG §§ 3-5
- Berichte der Präventivdienste (AMED, SFK, APSY etc.)
- Sicherheitsvertrauenspersonen
- Fluchtwege, Notausgänge: AStV §§ 19-20
- Betreffend PSA Schutzbrillen: PSA-V §§ 2-3, DOK-V § 5, ASchG §§ 40, 69
- Ersthelfer:innen nicht angeführt.
- Betreffend Schankgase (auch Grenzwerte)

## Für das Finden von Lösungen und Festlegen von Maßnahmen gibt es kein „Patentrezept“

- Oft ist Kreativität, die Bereitschaft etwas zu tun und die Beteiligung aller Personengruppen besonders wichtig.
- Konstruktive Zusammenarbeit mit der Arbeitsinspektion bringt bessere Ergebnisse für den Arbeitnehmer:innenschutz.



## Für das Finden von Lösungen und Festlegen von Maßnahmen gibt es kein „Patentrezept“

- Menschengerechte Arbeitsgestaltung ist auch ein **Wettbewerbsvorteil** bei der Bindung und Anwerbung qualifizierter Arbeitskräfte.
- Empfehlung bei Umbauten / größeren Änderungen die Beratung der Arbeitsinspektion in Anspruch nehmen. Beratung ist kostenlos. Barrierefreiheit gegeben?

## Weiterführende Informationen

- Folder: "Gesund Arbeiten im Hotel- und Gastgewerbe – Menschengerechte Arbeitsgestaltung durch Evaluierung arbeitsbedingter psychischer und körperlicher Belastungen (PDF, 0,1 MB)"
- Folder: „Gesund Arbeiten im Hotel und Gastgewerbe - Arbeitszeitgestaltung (PDF, 0,1 MB)“
- Bei weniger als 50 Arbeitnehmer:innen, kostenlose Betreuung durch AUVAsicher möglich: <https://auva.at/praevention/sicher-arbeiten/auvasicher-betreuung-von-kleinbetrieben/anmeldung/>



# Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Geronimo Grieger & Julia Steurer  
Zentral-Arbeitsinspektorat  
[geronimo.grieger@bmaw.gv.at](mailto:geronimo.grieger@bmaw.gv.at) & [julia.steurer@bmaw.gv.at](mailto:julia.steurer@bmaw.gv.at)

[www.facebook.com/Arbeitsinspektion](https://www.facebook.com/Arbeitsinspektion)



[www.instagram.com/arbeitsinspektion](https://www.instagram.com/arbeitsinspektion)

