

מרכז מידע

בסיוע "הפעולה המונעת" -

משרד העבודה והרווחה

רח' מזא"ה 22, ת.ד. 1122, תל-אביב 61010

טלפון: 03-5266455 פקס: 03-5266456

e-mail: info@osh.org.il

ת-115

בטיחות בענף האירוח



מאת: שלום ויסמן



המוסד לבטיחות ולגיהות

אוגוסט 2001

תוכן העניינים :

עמ' 4-1	<u>מבוא</u>	.1
עמ' 7-5	<u>מחלקת הקבלה</u>	.2
עמ' 10-8	<u>מחלקת אחזקה</u>	.3
עמ' 13-11	<u>מחלקת משק</u>	.4
	4.1 מכבסה	
עמ' 14	<u>אוכל ומשקאות</u>	.5
עמ' 17-15	<u>שירותים אחרים</u>	.6
עמ' 20-18	<u>סיכונים כלליים:</u>	.7
	7.1 עישון סביל	
	7.2 אלימות בעבודה / הטרדה מינית	
	7.3 היערכות מערך כיבוי אש	
	7.4 תאורת חירום	
	7.5 כללים למילוט בעת שריפה	

ראה גם פרסום ת-124 של מרכז המידע: "[בטיחות וגיהות במטבחים](#)"

בטיחות בענף האירוח

1. בית מלון/הארחה-הגדרה

תפקידו העיקרי של בית המלון/הארחה הוא הספקת שירותי השכרת חדרים עבור האורחים. בענף האירוח קיים מגוון רחב של סוגי שירותי אירוח, החל במלונות ללילה כמו מוטלים ומלונות דרכים למיניהם, המשך במלונות עבור אנשי עסקים ותיירים, וכלה בשירותי אירוח ברמה גבוהה לנופש, ספורט, שירותי SPA ועוד. מלונות רבים מספקים שירותים נלווים, כמו מסעדות, בארים, שירותי כביסה, מועדוני כושר, מכוני קוסמטיקה ויופי, עיצוב שיער, מרכזי עסקים עם תשתית של תקשורת, חנויות, מתנות ועוד.

בשנים האחרונות התרחב תחום האירוח והוא כולל חדרי אירוח בקיבוצים, בכפרי נופש ועיירות שלוות. לרוב מוצעות לאורחים גם אטרקציות נוספות כמו הבריכה, ביקור בלול ובאסם, שייט בירדן או בחצבני או לחילופין ביקור באתרי עתיקות, סיורי שטח בגייפים, טיולי גמלים וחמורים, לינה באוהלים, סיור לילי ועוד. קצרה היריעה מלתאר את המגוון הקיים. מטבע הדברים, העוסקים בענף האירוח צריכים לקחת בחשבון מספר רב של משתנים בבואם להבטיח את בטיחות עובדיהם ובטיחותו של ציבור האורחים.

2. מטרת דף המידע

הנושא של בטיחות בענף האירוח הוא סוגיה מורכבת ביותר, לכן לא ניתן להתייחס לכל המכלול של ההיבטים הבטיחותיים כמו למשל בטיחות האורחים, "בטיחות סביבתית": התגוננות מפני נחשים ועקרבים, כללי בטיחות באבטחת אתר ארכיאולוגי, כללי רכיבה זהירה על בעלי חיים, קרי סוסים, חמורים או גמלים, בטיחות אש במהלך הקמת מדורות, בטיחות בבריכות שחיה וכד'.

מטרת דף המידע היא להאיר כמה היבטים בטיחותיים מרכזיים המשותפים לכל ענף האירוח בכללותו. הסיכונים עליהם מדובר הם סיכונים לעובד/ת בלבד. בטיחות האורחים היא סוגיה נפרדת שאיננו נותנים עליה את הדעת כאן. יש לציין כי מטעמים של נוחות ושימושיות נערך דף התפוצה לפי בעלי תפקידים כפי שהדבר נהוג במלונאות; אולם בעצם, אותה החלוקה ואותם בעלי תפקידים, אם כי במינוח אחר, קיימת גם בכל ענף האירוח.

3. בטיחות בענף האירוח - חקיקה

הנושא של בטיחות ובריאות העובד בכללותו מעוגן בשני חוקי יסוד :

א. **פקודת הבטיחות בעבודה (תש"ל) , 1970**. פקודת הבטיחות בעבודה נקראת גם "חוק המה" , מפני שהיא עוסקת במהות : במה שצריך להיעשות.

ב. **החוק השני הוא חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד, 1954**. המכונה גם חוק "המי", הואיל והוא מגדיר מי צריך לעשות "בטיחות". לכל אחד מהחוקים האלה ישנן תקנות הנסמכות עליו והנובעות ממנו. תקנות הנובעות מפקודת הבטיחות בעבודה מכונות : **"תקנות הבטיחות בעבודה"** , ואילו התקנות שנובעות מכוח חוק ארגון הפיקוח על העבודה נקראות : **"תקנות ארגון הפיקוח על העבודה"**.

להלן כמה מהתקנות הבולטות:

תקנות ארגון הפיקוח על העבודה(מסירת מידע והדרכת עובדים), 1999. בתקנות אלו מעוגנת חובתו של המעביד לידע את העובדים לגבי בטיחותם של ציוד, של חומר ושל תהליכי עבודה במקום העבודה, וכן למסור הוראות עדכניות בדבר שימוש, הפעלה ותחזוקה. יש ליידע את העובד/ים בדבר הסיכונים במקום העבודה, בין אם אלו סיכונים הנובעים משימוש בציוד, חומר או תהליכי עבודה. על המעביד לוודא שהעובד/ים הבין והטמיע את ההוראות. העובד יקבל מידע בכתב ובו תמצית הסיכונים הכרוכים בעבודתו. התמצית תהיה בשפה המובנת לעובד, או שהמעביד ידאג שהתמצית תתורגם לעובד בשפתו הוא.

תקנות הבטיחות בעבודה (ציוד מגן אישי), התשנ"ז-1997. בתקנות אלה מופיעות דרישות בנוגע לשימוש בציוד מגן אישי.

תקנות ארגון הפיקוח על העבודה(ממונים על הבטיחות), התשנ"ו-1996. בין יתר הדברים מוגדר בתקנות(1)4-ן(5) באילו מקרים קיימת חובה למנות ממונה בטיחות. לעניין בתי המלון התקנות הרלבנטיות הן (1)4 ו- (2)4 :

"(1) מחזיק במקום עבודה שחלה עליו פקודת הבטיחות בעבודה, כולה

או חלקה, ואשר מועסקים בו חמישים עובדים לפחות;

(2) מחזיק במקום עבודה הנמנה עם הסוגים המפורטים בתוספת השניה

ושמועסקים בו חמישים עובדים לפחות;"

הערה: בתוספת השניה לתקנה (2)4 מאוזכרים בתי מלון כמוסדות המחייבים מינוי ממונה בטיחות במידה ומספר העובדים בהם עולה על 50 איש.

4. סיכונים כלליים בענף האירוח

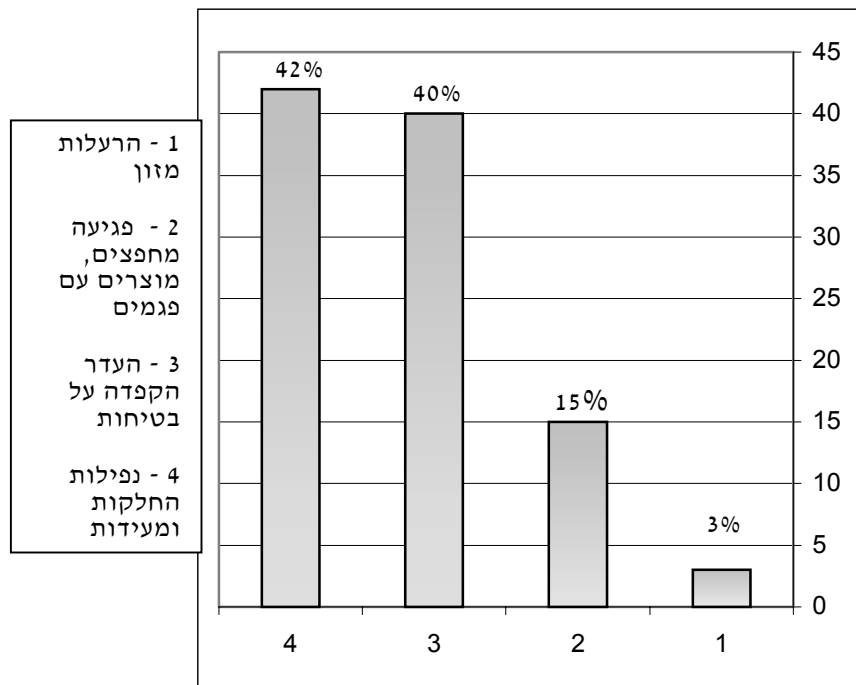
אוכלוסיית העובדים בענפים השונים חשופה לתאונות עבודה שניתן לחלק לשני סוגים.

א - סיכוני תאונה כלליים האופייניים גם לענפים אחרים.

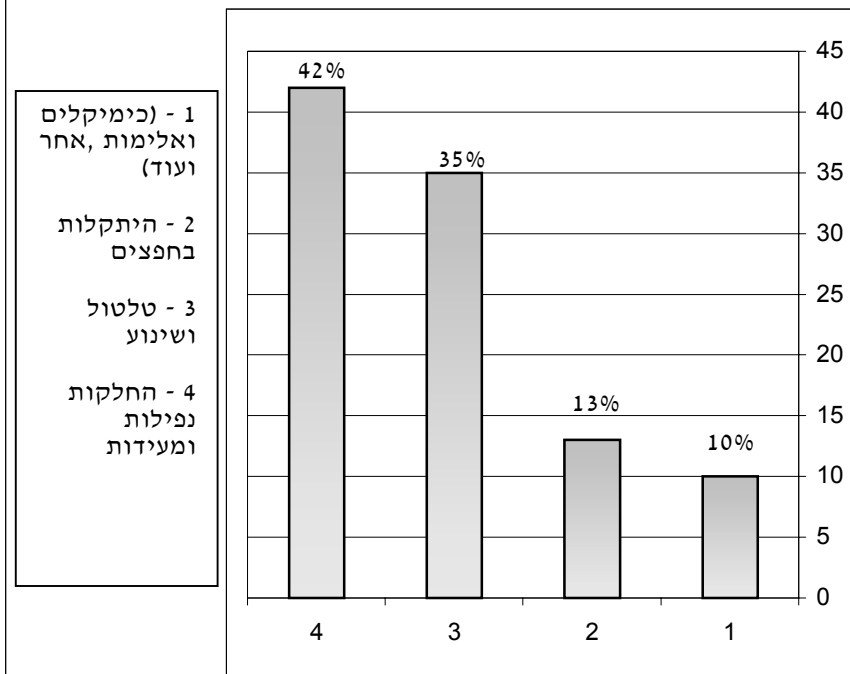
ב - סיכונים אופייניים לענף התעסוקתי שבו אנו דנים.

בסוג כזה ניתן לראות שעובדי בתי מלון ובתי הארחה חשופים לסיכוני החלקה, התחשמלות, נפילות ושריפות, בדומה לתעשיות אחרות, ובהן לא נעסוק הפעם. לעומת זאת, רבים הסיכונים היחודיים לעובדי ענף ההארחה שאותם נפרט ונצביע על דרכים לפתרון. להלן כמה מימצאים סטטיסטיים המתייחסים לאיפיוני התאונות בענף האירוח מהיבט של עובד ואורח כאחד.

אורחים - תאונות אופייניות



מועסקים - תאונות אופייניות



5. נושאים שלא יכללו במאמר התפוצה:

- טיפול באוכלוסיות מיוחדות: מוגבלים, נכים, ילדים וכד'.

- לא פורטו כללי עבודה ארגונומיים במגוון נושאים כמו: שאיבת אבק, ניגוב רצפה, שימוש בכלי יד ארגונומיים, תכנון שילוט מתאים וכד'.

- לא נתייחס גם לבעלי מקצוע מזדמנים כמו: נגר, שרברב וכיו"ב.

6. איפיוני מחלקות ובעלי תפקידים במלון ובענף האירוח בכללותו

מאמר התפוצה בנוי לפי מחלקות ובעלי תפקידים במחלקות עצמן.

מחלקות המלון נחלקות על פי רוב לפי תפקידי המחלקה ל: מחלקת קבלה, מחלקת משק, אחזקה, אוכל ומשקאות, שירותי משרד והנהלת חשבונות, שונות: סלון יופי, חנות מתנות, SPA, ומרכז בריאות. במקומות הארחה וחדרי אירוח כפריים קיימים בעצם אותה החלוקה ואותם בעלי תפקידים, אם כי במינון אחר ובחלוקה הרבה פחות מוקפדת וקשיחה בין בעלי התפקידים. בסופו של דף התפוצה תופענה התייחסויות לנושאים כלליים כמו: עישון פסיבי, הטרדה מינית, ומערך כיבוי אש ודרכי מילוט בעת שריפה.

7. ביבליוגרפיה:

1. Thomas Lorusso - Ergonomic Designs for Hotel Work

2. Haruhito Matsunami - Hotel Accidents

* הפריטים האלה לקוחים מתוך אתר של אוניברסיטת קורנל <http://ergo.human.cornell.edu.HotelEzra/intro.htm>

3. ILO Encyclopaedia of Occupational Health and Safety 1998 - Pan Tau Lee, Hotel and Restaurants, pp. 98.1-98.9

4. פרופ' א. דונגי - גליון מידע על סיכונים תעסוקתיים: חדרנית, המוסד לבטיחות ולגיהות.

5. דיני כבאות, בהוצאת כתובים, 1997.

6. פרייזלר, החקיקה בתכנון ובבניה.

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p>כללי עשה:</p> <ul style="list-style-type: none"> - למקם את צג המחשב ביחס נכון לגובה עיניו של המשתמש. זווית הראייה הנוחה נעה בין 5° - 30°. - הישיבה מול המחשב צריכה להיות במרחק של 50 - 70 סמ' מהמסך. - ישיבה זקופה אבל גם משוחררת - כיסא מתכוון בעל 5 רגליים. כרית תמיכה במותנית - הדום לרגליים <p>לפרטים: חוברת עבודה מול המחשב בהוצאת המוסד לבטיחות ולגיהות.</p>	<p><u>סיכוני בטיחות בריאות מרכזיים</u></p> <p>א.מפעילי עמדות מחשב - פקידי קבלה, טלפנים ובעלי תפקידים נוספים העובדים מול האורחים משתמשים לרב במחשבים. שימוש במחשב בתנאים ארגונומיים לקויים קשור במספר גורמים כמו: מאמץ ויזואלי ותנאי ראייה גרועים, שמוש רציף ולא נוח במקלדת או בעכבר, תנוחת גוף בלתי נוחה בכיסא לא מתאים ותכנון גרוע בכלל של תחנת העבודה. תנאי עבודה לקויים עלולים לגרום במצבים מסוימים לתסמונת המינהרה הכפית (CTS) (כאבים בשרש כף היד) או לתופעה בריאותית הקרויה RSI (repetitive strain injury), כאבי כתפיים, גב תחתון או צוואר.</p>	<p>מחלקת הקבלה</p> <p>אחראית על הזמנות חדרי המלון והשירותים המוגשים בו, קבלת האורחים, הסדרת חדרים ושירותי אירוח שונים.</p> <p><u>בעלי תפקידים במחלקת הקבלה</u></p> <p>מנהלים, פקידי קבלה, מרכזנים (טלפניות), בל בוי ושירותי סבלות, אנשי ביטחון, שוער, נהגים ושירות חניה.</p>

<p>מומלצים:</p> <p>א. סבבים בני 4 ימים ומנוחה מתאימה בין משמרת אחת לשניה.</p> <p>ב. תשומת לב צריכה להינתן לתזונה בריאה לעובד משמרות, ולאיוורור נאות.</p> <p>פתרונות נוספים תוכלו למצוא במאמר: ויסמן, שלום: "עבודה בעמידה ממושכת: נזקים ופתרונות", בטיחות 240, עמ' 12-13.</p>	<p>ב. עבודת משמרות/פקידות קבלה - קופאי לילה.</p> <p>במלונות נהוגה עבודה של 3 משמרות. חלק מהעובדים נאלצים איפוא לעבוד, וכל פעם במשמרת אחרת. עבודה במשמרות כרוכה לעיתים בהפרעות שינה שבעקבותיהן עלולה לחול ירידה בעירנותו של העובד וחשיפה לתאונות אחרות.</p> <p>ג. פקידי קבלה - עבודתו/ה של פקיד/ה קבלה כרוכה בעמידה ממושכת במשך שעות רבות; אחד הפתרונות המוצעים הוא כיסא ישיבה /עמידה שמאפשר לפקיד/ת הקבלה מנוחה לרגליים, ומצד שני הוא עדיין נמצא בגובה העיניים עם האורחים במלון.</p> <p>מצ"ב רשימה של 2 חברות המשווקות את המוצר הזה:</p> <p>א. חברת ניצנים פלטכניקה טל: 5610821</p> <p>ב. חברת דובל טלפון: 03-6820824 .</p> <p>ד. "בל-בוי" (נער מזוודות)/שוער - פעולות של פריקה וטעינה של מזוודות, וטלטול והרמה של חפצי האורחים כרוכים בסיכונים לגב תחתון, לברכיים ולפגיעות בקרסול. סיכוני הפגיעה גדולים במיוחד כאשר הצוות אינו מיומן ומתודרך. חובה להעביר הדרכה בדבר טכניקות של הרמה וטלטול נכונים. יש לצייד את השוער והבל-בוי באמצעים מכניים שיקלו עליהם ביצוע הפעולות.</p>	
---	--	--

<p>אמצעי מניעה :</p> <p>א. סימון ברור של נתיבי התנועה, שבילים ומעברים.</p> <p>ב. הצבת תמרורים של כיוון נתיב הנסיעה.</p> <p>ג. סימון מעברי חציה והצבת חבלי הפרדה באזורים בהם מבוצעות עבודות אחזקה.</p> <p>ד. כל שפכי שמן יש לנקותם באופן מיידי למניעת סכנת החלקה.</p>	<p>ה. שירותי חניה - שירותי חניה עשויים לכלול גם גביית תשלום ואחזקת אתר החניון.</p> <p>בסוג זה של עבודה עשויה להיות תחלופה גבוהה. עם הסיכונים נכללת סכנת פגיעה מרכב נוסע לשומר החניון, ונשימת גזים הנפלטים מכלי רכב (כמו חד תחמוצת הפחמן). העובדים גם עלולים להחשף לאבק, חומרי ניקוי, אדי צבע ושפכי שמן. נשקפת גם סכנה של שוד ואלימות.</p>	
--	--	--

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p>כללי עבודה נכונה באש גלויה :</p> <p>א. לעבודה באש גלויה נדרש אישור מראש על-ידי גורם מוסמך מטעם הנהלת המלון. ב. אישור לא ינתן אם לא יתמלאו אמצעי בטיחות נאותים במקום העבודה, כולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> - בדיקה לשלילת הימצאות אווירה נפיצה (שאריות של חומר דליק, או אדי חומר דליק, בקרבה לחומרים דליקים), אבקה נפיצה, וכד' ברדיוס של לפחות 11 מטר - ציוד העבודה יהיה במצב תקין ושמיש - אם העבודה מתבצעת בקרבה למחסן יש לשקול פינוי מלא או חלקי של המחסן. - הגורם המוסמך יודא שאמצעי הבטיחות הדרושים אמנם קיימים. - יש לוודא שסביבת העבודה, דהיינו הרצפה או הקירות אינם עשויים מחומרים דליקים - האישור יהיה נקודתי לעבודה וינתן לזמן מוגבל. - יש תמיד להיערך לאמצעי הגנה מפני אש לעצירת דליקה פוטנציאלית. <p>העבודה בחומרי הדברה תתבצע על-ידי אדם מורשה ובהתאם לתקנות הקיימות.</p>	<p>סיכוני בטיחות ובריאות</p> <p>עבודה באש גלויה - במקומות עבודה רבים עבודה באש גלויה היא מקור לשריפות. עבודה באש גלויה מוגדרת כפעולה הכוללת חימום, חיתוך או ריתוך באמצעות גז או חשמל, או פעולות אחרות העלולות לגרום להיווצרות ניצוצות או לפריצת אש.</p> <p>חשיפה לחומרי הדברה - באם נעשתה במלון פעולת הדברת מזיקים עלולים עובדים, כגון עובדי אחזקה, עובדי ניקיון, חדרניות וכו', להיחשף לרעלים זרחניים או קרבמטים שפגיעתם יכולה להיות קשה בפרט אם אין מקיימים כללי היגיינה בסיסיים כגון רחיצת ידיים לפני אכילה ושתייה. זהירות יתר יש לנקוט בשימוש בחומרי הדברה באזור מחסני המזון והמטבחים. חדירת חומרים אלה למזון עלולה לגרום להרעלות המוניות.</p>	<p>מחלקת אחזקה</p> <p>הגדרת תפקידים</p> <p>מחלקת האחזקה - מבצעת עבודות ניקיון יסודי, תחזוקה שוטפת, צביעה, תיקון ועיצוב מחדש של חדרי הלובי, חזית, תחזוקה של מערכות החשמל, המים, החימום ומיזוג של האוויר של המלון או בית ההארכה, ועוד.</p>

מוצרים כימיים - צוות האחזקה עשוי להשתמש במוצרים כימיים רעילים למטרות קירצוף והברקה של הרצפות, ניקוי שטיחים, קירות ורהיטים.

ממיסים - עובדי אחזקה עלולים להיחשף לממיסים המצויים בתוך חומרי צבע, דבקים המשמשים להדבקת שטיחים ורצפות, לחומרים המשמשים לחידוש רהיטים ועוד. לממיסים השפעות בריאותיות מזיקות כמו גירוי של העור, גירויי עיניים, אף וגרון. במקרים יותר קיצוניים עלולה להיגרם, בחשיפה ממושכת פגיעה במערכת העצבים, כליות, ריאות, כבד ואברי הפרייה. ממיסים מסוימים גם מוכרים כמסרטנים או חשודים כמסרטנים.

חשיפה לאסבסט

אסבסט צמנט מצוי בבתי מלון רבים. על פי רוב אסבסט צמנט שימש כחומר בידוד ומעכב בעירה. האסבסט מצוי בסביבה של צנרת וחומרי איטום. מוצרים העשויים אסבסט, כגון לוחות של גגות או קירות אסבסט מתחילים להוות סכנה בריאותית במיוחד בתהליכי הפירוק והבלאי של החומר, שיוצרים אבק אסבסט. לכן נדרשת בקרה קבועה של מוצרי אסבסט. מאחר ואסבסט הוא חומר מסרטן, ולחשיפה אליו יש אפקט בלתי הפיך. הוא עלול לגרום לאסבסטוזיס, סרטן הריאות או מסותליומה (צורה נוספת של סרטן המופיע בקרומים הריריים).

החלקות ונפילות

צוות האחזקה חשוף לסכנת נפילה מסולמות במהלך עבודות איטום, תליית נברשות, שיפוץ מרפסות וצביעת קירות. יש להעביר הדרכה נכונה בדבר אמצעי טיפוס ומעבר ממפלס למפלס.

אמצעי מניעה

אמצעי המניעה כוללים:

א. הדרכה בכללי עבודה טובים בתחומים של בטיחות, שימוש בכלי עבודה, וציוד מגן אישי לרבות הגנת הנשימה. יש להדריך את העובדים בכל הקשור לשימוש נכון במסנני נשימה, בחירת המסננים לסוג העבודה, ותחזוקה של הציוד.

ב. יש לערוך בדיקות תקופתיות כלליות לבדיקת ההתאמה של העובד לעבודה, ובדיקות ספציפיות בכפוף לדרישות תקנות הבטיחות בעבודה לגבי חומרים ספציפיים.

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p><u>סיכוני תאונות:</u> - התחשמות תוך כדי הפעלה ותיקון מערכות חשמל. - סיכוני כוויה מצידוד חשמלי וצידוד תאורה. - סיכוני היפגעות מצידוד מכני וחשמל המשמשים לפעולות חיתוך, הרכבה והלחמה, במיוחד בעבודת אחזקה. - סיכוני נפילה בעת שימוש בסולמות, במיוחד בעבודות אחזקת מערכת חשמל.</p> <p><u>סיכוני קרינה:</u> - חשיפה לקרינה ממכשירים פולטי קרינה במהלך מתן שירות אחזקה למכשירים ולמערכות חשמליות</p> <p><u>סיכונים כימיים:</u> סיכונים כלליים הנובעים משאיפת חומרי ניקוי וחיטוי</p> <p><u>סיכונים אחרים:</u> סיכוני הילכדות במקומות סגורים - פירים וקשתות בהם נמצאים כבלים חשמליים. - עומס גופני ונפשי עקב עבודה במשמרות.</p>	<p><u>סיכונים בעבודות חשמל עבודה על-ידי בר-סמכא ובהתאם לחוק</u></p> <p>- עבודות חשמל תתבצעה רק על-ידי חשמלאי בעל רישיון מתאים לסוג העבודה.</p> <p>- העבודה תתבצע בהתאם לדרישות חוק החשמל ותקנותיו (תקנות הבטיחות בעבודה חשמל , התש"ן-1990).</p>	<p>מחלקת אחזקה: חשמלאי תחזוקה</p>

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p>עגלות אספקה מסייעות בידי חדרניות בעבודתן השוטפת, אך יש לתחזק את העגלות על-ידי התקנת מערכת גלגלים שנעים בצורה חלקה והמסוגלים לשאת משקל גדול מבלי להתהפך. העגלות צריכות להיות קלות לתימרון ואסור שתהיינה גבוהות מדי על מנת לא להסתיר את שדה הראייה.</p> <p>מניעת הסיכון מתבצעת בדרך כלל ע"י כך שהעובד מודע לסיכון הכרוך בחומרי הניקוי ומשתמש בכפפות מתאימות וכן מרחיק את אפו מהמקום אליו שפך את חומרי הניקוי. פתיחת בקבוקי החומר צריכה להיעשות בזהירות ותוך הרחקת האף מהכלי הפתוח. במקום שבו מבצעים את הניקוי יש לדאוג לאיורור טוב של החדר על מנת למנוע אדים בריכוז גבוה. עובדים הידועים כבעלי רגישות אסתמטית חייבים להימנע מחשיפה לחומרי הניקוי שצוינו.</p>	<p align="center"><u>סיכוני בטיחות ובריאות עיקריים</u></p> <p align="center"><u>חדרניות</u></p> <p><u>פגיעה שלד/שרירים , RSI, תחזוקת עגלות ההספקה</u>, החדרניות חשופות לפגיעות במערכת שלד-שרירים, כולל פגיעות הקשורות ביציבה בעת העבודה, בהזזה או בנשיאה של חפצים כבדים. כמו כן, עלולות, במצבים מסוימים, להגרם פגיעות (RSI) Repetitive Strain Injury) כתוצאה מביצוע תנועות שחוזרות על עצמן הקשורות בתחזוקת חדרי מגורים במלונות במצב נקי ומסודר, כדלקמן: הזזת וסידור הרהיטים, הפיכת המזרונים, איבוק תריסים שולחנות ורהיטים, איסוף כלי מיטה משומשים לשם כביסתם, הצעת מיטות, שטיפה וליטוש רצפות, רחיצת חדרי אמבטיה, שאיבת אבק, ריקון פחי אשפה, הנעת עגלות הספקה בפרוזדורים ועוד.</p> <p align="center"><u>חשיפה לכימיקלים המשמשים לניקוי</u></p> <p>חומרים כגון חומצת מלח (חומצה הידרוכלורית) ואקונומיקה הם חומרים המשמשים בתדירות גבוהה ברחיצת הקבועות הסניטריות בחדרים. חומרים אלה, המכילים כלור פעיל, תוקפים את מערכות כלי הנשימה של העובד, את הרקמות הריריות ואת העיניים. חשיפה לכמות גדולה מהמותר של חומרים אלה גורמת לצריבות ובמקרים קשים יותר להרעלה של ממש.</p> <p>טיפול לא זהיר בחומר בידיים חשופות גורם אף לצריבות והופעת אדמומית בעור.</p>	<p align="center">מחלקת משק</p> <p>הגדרת התפקידים</p> <p>מחלקת משק - אחראית על ניקוי חדרי המלון, הפרוזדורים והשטחים המיועדים לכלל האורחים כמו השירותים, הבריכה והלובי ועל בקרת המלאי של חדרי המלון. מחלקת משק עשויה לספק גם שירותי מכבסה עבור האורחים.</p>

חשיפה לחומרי הדברה

עובדי הנקיון/ חדרניות חשופים לחומרי ההדברה, עקב פעולת הנקיון שהם מבצעים גם במקומות מוצנעים בחדרים שהמתארח במלון אינו מגיע אליהם.

מעידות והחלקות

החדרניות מצוידות כך שתוכלנה לבצע את עבודתן במהירות האפשרית. כתוצאה מכך הן עלולות להחליק על רצפות רטובות או כתוצאה מהתקלות בחפצי אורחים או פריטי כביסה. עובד המכבסה עלולים להחליק על רצפה רטובה.

חתכים

חתכים כתוצאה משברי זכוכית, ומסכיני גילוח משומשים, פסולת חדה או מזרקים משומשים.

מניעת הסיכון צריכה להתבצע ע"י הדרכת העובדים וקיום מערכת שתודיע לעובדי הנקיון על המועד בו בוצעה פעולת ההדברה ומשך הזמן הדרוש עד שרעילות החומר תפוג (יומיים - שלושה וכו').

מכבסה:
עוסקת בהפעלת מכונות
לניקוי, כיבוס, ייבוש
וגיהוץ כבסים

סיכוני תאונות:

- סיכוני חיתוך ודקירות מחפצים המושארים בתוך הבגדים לכביסה.
- סיכונים מוגברים של החלקה על רצפה רטובה בגלל השמוש הרב בסבונים ודטרגנטים.
- סיכוני התחשמלות בזמן הפעלת המכונות או הטיפול בהן.
- סיכוני כוויות כתוצאה ממגע עם צינורות מובילי מים רותחים או קיטור.

סיכונים כימיים:

- סיכונים הנובעים ממגע עם חומרי ניקוי.
- סיכונים כתוצאה משאיפה קבועה של אדי נוזלים ואבקות המשמשים לכביסה ולהלבנה.
- חשש לסרטן תעסוקתי כתוצאה משימוש בחומרים אלה.
- סיכונים בניקוי יבש, מהחומרים הבאים: בנזין, טרפנטין, בנזול, פחמן דו-גופרי ועוד.

סיכונים פיזיקליים:

- חשיפה לשינויי טמפרטורות קיצוניים.
- סיכוני פגיעה בשמיעה- עקב חשיפה לרעש של מכונות כביסה וייבוש.

סיכונים ביולוגיים:

- סיכוני הידבקות עקב מגע עם הפרשות.
- סיכוני אלרגיה נשימתית עקב שימוש בחומרי כביסה.

סיכונים אחרים:

- עמידה ממושכת - כתוצאה מכך נגרמים מחלות גב תחתון, מחלות ורידי הרגליים וכאבי רגליים.

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p><u>החלפת המגשים בעגלות</u></p> <p>במקום זאת יש לשקול החלפת המגשים בעגלות הגשה קלות לתימרון ומתוחזקות היטב. במידה ועגלת ההגשה כוללת גם מיתקן לחימום מזון יש להדריך את העובדים בשימוש בו.</p> <p><u>המלצות</u></p> <p>סביבת העבודה צריכה להישמר נקיה וכל נעלי העובדים חייבות למנוע סכנת החלקה ככל האפשר (אווירה רטובה) והן צריכות להיות נעליים בעלות סוליות עם מקדם חיכוך גבוה. דרושות נעליים שסוגרות את הרגל מכל הצדדים, שסוליותיהן בעלות פרופילים, והן עמידות בפני שומן. כתמי שמן או מים יש לנגב מייד. נעליים צריכות להיות נוחות למשתמש ומומלץ שתהיינה בעלות תכונות אורטופדיות.</p>	<p><u>סיכוני בטיחות ובריאות</u></p> <p>ביצוע פעולות שחוזרות על עצמן - Repetitive (RSI) Strain Injury), כתוצאה מפעולות שחוזרות על עצמן שוב ושוב, כמו למשל אספקת דברי מזון לאורחים באמצעות נשיאת מגשי מזון כבדים למרחקים ארוכים.</p> <p>החלקות ונפילות - פעמים רבות המלצרים ועובדי המטבח חשופים לרצפה רטובה, לא רק במטבח או בחדר האוכל אלא גם בדרכם להגשת שירות.</p> <p>עבודות מלצרות - במטבח נחוצות נעלי בטיחות, להגנת כף הרגל, ומעטפת שתמנע פגיעת נוזלים חמים. שכן, עבודת מלצרות כרוכה גם בכניסה למטבחים וסביבה דומה.</p> <p>עבודות מטבח ומלצרות כרוכות גם בעמידה והליכה ממושכות, תנועות בלתי נוחות, תנועות כפיפה, הרמת משאות ועוד.</p>	<p>מחלקת אוכל ומשקאות</p> <p>הגדרת תפקידים</p> <p>מחלקת אוכל ומשקאות - שכוללת שירותי מטבח, בארים, שירותי מלצרות, שירותי אספקת אוכל ומשקאות לחדרים ועוד. עם חברי הצוות נמנים: עובדי מטבח, רוחצי כלים, מלצרים, שירות חדרים ובארמנים</p>
	<p>ראו סיכונים למפעילי מחשב בפרק על מחלקת הקבלה</p>	<p>מחלקות שירותי משרד והנהלת חשבונות</p>

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p>העובדים חייבים לקבל הדרכה כיצד לטפל בחומרים כימיים ולהתמודד עם מקרים של דליפה וחשיפה מסוכנת.</p> <p>למניעת החלקה יש להכשיר משטחים מתאימים בעלי מקדם חיכוך גבוה כנגד החלקה, לרבות מקלחות, חדרי סאונה, מלתחות ומקומות נוספים בשטח הבריכה שבהם קיימת סכנת החלקה.</p> <p>שטחים מחליקים ורטובים יש לנקות מייד.</p>	<p>בריכות שחיה בריכות שחיה צריכות לעמוד בדרישות החוק: תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבריכות שחיה), התשל"ג-1973, פרקים ג'-ד'. תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבריכות שחיה), התשנ"ד-1994.</p> <p>כמו כן בריכה צריכה להיות מופעלת על-ידי מפעיל מוסמך שעבר הכשרה מתאימה. כמו כן דרושים אישורים מתאימים משרד הבריאות, הרשות המקומית, המשטרה ודרישות נוספות שתועלינה על-ידי הרשויות המתאימות.</p> <p>סיכוני בטיחות ובריאות</p> <p>- חשיפה לחומרי ניקוי וחיטוי - במיוחד אצל עובדי ניקיון של המקלחות, חדרי הלוקרים והשירותים. עיקר הסיכונים הם מגירויי עור ומערכת הנשימה.</p> <p>עובדי התחזוקה של הבריכה:</p> <p>- עלולים להחשף לכלור מוצק, נוזלי או גזי. נזילה של כלור עלולה לגרום לכוויות ובעיות נשימתיות קשות. טיפול שלא כהלכה בכלור עלול להוביל לתאונות.</p> <p>- עובדי תחזוקה וניקיון של הבריכה נחשפים לסכנת החלקה ומעידה על משטחים רטובים. יש לתחזק ככל האפשר את המשטחים למניעת רטיבות ולהנחות את העובדים לנעילת נעליים בעלות מקדם חיכוך גבוה.</p>	<p>שירותים מגוונים</p> <p>שירותים מיוחדים כוללים: בריכות שחיה, SPA ומרכז בריאות, סלון יופי, מעצב שיער, וחנויות מתנות ותכשיטים.</p>

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p>למניעת החלקה יש להתאים משטחים מתאימים נגד החלקה, בעלי מקדם חיכוך גבוה, לרבות ביציאה וכניסה לאמבטיות וכד'.</p> <p>כמו כן יש להתקין מוטות אחיזה לסייע למטופלים בפעולות קימה ושיבה במהלך הטיפול ולאחריו.</p>	<p><u>מכון כושר</u></p> <p><u>תחיקה – זיקה לבטיחות</u> המכון צריך לעמוד בדרישות: חוק מכוני כושר (רישוי ופיקוח), התשנ"ד - 1994. חוק רישוי עסקים, התשכ"ח 1968 סעיף : מכוני כושר.</p> <p><u>SPA ו אמבטיות שמנים</u> - כימיקלים המשמשים לניקוי ולחיטוי מקלחות ומלתחות עלולים לגרום לגירוי עור. - סכנת החלקה ונפילה באווירה רטובה</p> <p><u>מעסה : סיכונים</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - סיכוני התחשמלות ממכשירי חימום והקרנה. - סיכוני החלקה עקב שימוש בשמני העיסוי. - סיכוני קרינה אולטרה סגולה ואינפרא אדומה. - סיכוני הדבקות במחלות עקב מגע עם חולים. - סיכונים לכאבי גב תחתון עקב עמידה ממושכת על הרגליים. - סיכוני דפורמציות גופניות עקב מעמס גופני מוגבר על השרירים. 	<p>חדר כושר ומרכז בריאות, SPA, אמבטיות שמנים, חדרי עיסוי. בעלי תפקידים : מדריך בחדר כושר, מעסה.</p> <p><u>מעסים/ות</u></p> <p><u>תפקיד - מעסה מטופלים</u> או לקוחות אחרים לצורך הגברת זרימת הדם, הגברת הפעילות העצבית, שחרור שרירים מתוחים, החזרת חוליות עצם ופרקים למקומם לפי הוראות הרופא.</p>

<p>פתרונות:</p> <ul style="list-style-type: none"> - העובדים יודרכו בזיהוי חומרים מסוכנים והטיפול בהם. - העובדים יודרכו בזיהוי סיכונים ארגונומיים הנובעים מסביבת עבודה לקויה . - בזמן עבודה עם צבעי פרמננט, צבעי הלבנה ותוצרים כימיים אחרים יסופקו לעובדים כפפות וחלוקים (סינרים) מתאימים. - החנות וסביבתה יאווררו בצורה נאותה על מנת לספק אוויר נקי ולינוק את האדים, במיוחד בסביבת עבודה שבה מתבצעת פעולת מיהול צבעי השיער. - סכיני גילוח ומספריים יתוחזקו כיאות למניעת חתכים ופציעות. 	<p><u>מכוני יופי ומעצבי שיער</u></p> <p>עם הסיכונים לספרים וקוסמטיקאים נמנים: גירווי עור מתכשירי שיער, כוויות כתוצאה ממגבות חמות, פן, מכשיר ל סילסול שיער, חתכי עור מסכיני גילוח וממספריים. סיכונים מיוחדים כוללים: בעיות נשימתיות ואפילו סכנת סרטן כתוצאה מחשיפה חוזרת ונשנית לכימיקלים מסוימים, כמו חומרי צבע שיער מסוימים. נשקפת גם סכנת RSI (repetative strain injury) כתוצאה מביצוע חוזר ונשנה של פעולות בתנוחות גוף לא נוחות.</p>	
<p>העובדים יודרכו בדבר טכניקות הרמה מתאימות ויצוידו בעגלות יד לצורך שינוע הסחורה. המעברים יהיו נקיים מסחורה על מנת לאפשר מעבר נוח ולמנוע תאונות.</p>	<p><u>חנויות מתנות /מזכרות/תכשיטים בשטח המלון</u></p> <p>הסיכונים העקריים הם:</p> <p>סיכוני נפילה או החלקה קשורים לרוב באיחסון או עירום של הסחורה על המדפים.</p>	

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p>מניעת הנזק אפשרית ע"י הגבלת שטחי העישון או שימוש במערכות מזוג המחליפות % מסוים של האוויר הממוזג בחלל המלון - באוויר צח. ניתן לבצע מדידות באזורי העישון ולהוריד את רמת זיהום האוויר לרמה רצויה ע"י איוורור מקומי.</p> <p>מידע נוסף:</p> <p>"עשן סיגריות - סיכון נוסף במקומות העבודה": מתוך סיכום של ארגון הבריאות העולמי, 1992, " בטיחות 233, עמ' 1-16.</p> <p>בכל מלון / חדרי אירוח צריכה להיות כתובת אליה ניתן להפנות את התלונות. העובדים/ות יתודרכו בדבר כללי התנהגות אסרטיביים עם ציבור הלקוחות. קציני בטחון יתודרכו לגבי טיפול נאות במקרים כאלה.</p>	<p>עישון סביל - שמירת המלונות במצב סגור כדי לחסוך באנרגיה של חימום או קירור גורמת להצטברות רבה של עשן סיגריות בעיקר בשטחים הציבוריים שבמלון. הדבר גורם לחשיפת עובדים לעשן גם אם אינם מעשנים. יש דעות שונות על מידת הנזק שגורם העישון הסביל אך נזק כלשהו - נגרם בוודאות. קשיי נשימה וגירוי לעיניים הם מהקלים שבמפגעי העישון.</p> <p>התנהגות אגרסיבית/הטרדה מינית - פקידות קבלה, חדרניות ועובדים/ות נוספים/ות עלולים להחשף להטרדה מינית ו/או תוקפנות ואפילו אלימות מצד האורחים, המעסיקים או מועסקים אחרים.</p>	<p>סיכונים כלליים</p>

הערות	סיכוני בטיחות ובריאות	הגדרת התפקיד של המחלקה
<p>היערכות מערך כיבוי אש - בדיקה תקופתית של מטפי כיבוי - תקינות מערכות כיבוי: גלאים, מתזים, זרנוקים, גלגלונים, מזנקים, ברזי כיבוי וכו'. הערה: "עבודה באש גלויה" - ראה התייחסות בסעיף 3 ע' 7.</p> <p>היערכות חירום - אמצעי יציאה מבנין להלן כמה מהדרישות המופיעות בתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר תנאים ואגרות), תש"ל, חלק ג' "אמצעי יציאה מבנין" 1970: - לכל בנין תהיה יציאה ללא הפרעה אל מוצא בטוח. - יש לקבוע מספר דרכי יציאה - המעבר מחלק מבנין אל חדר מדרגות או אל דרך יציאה אחרת יהיה באמצעות פרוזדורים או מעברים חפשיים ממכשול ונוחים לגישה. - המרחק בין היציאה מחדר בדירה או בבנין או מכל חלק אחר בבנין, לבין חדר מדרגות או דרך יציאה, לא יעלה על 25 מטרים. - בחניון שבו מותקנת מערכת כיבוי אש אוטומטית ומערכת הוצאת עשן, לא יעלה המרחק האמור על 50 מטרים. פרוט נוסף ראו בתקנות התכנון ובניה (בקשה להיתר תנאים ואגרות), תש"ל, חלק ג' "אמצעי יציאה מבנין" 1970.</p>	<p>היערכות של מערך כיבוי אש תהיה בהתאם ל"תקנות שירותי הכבאות (ציוד כיבוי בבתי מלון), תשל"ב-1972". ובתאום עם רשות הכבאות המקומית.</p> <p>תאורת חירום תותקן בהתאם ל"תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), תש"ל, 1970", חלק ז', הוראות מיוחדות לבניין גבוה, לבנין רב קומות ולבניינים אחרים. סעיף 7.00.12 (תאורת חירום תותקן) " בפרוזדורים ובפרוזדורים מקשרים, בחדרי מדרגות מוגנים ובמערכות מדרגות חיצוניות יותקנו גופי תאורת התמצאות שיאירו את דרך המילוט." (ב) גופי תאורת ההתמצאות יתאימו לתקן הישראלי ת"י 20, חלק 2.22</p>	<p>כיבוי אש, אמצעי יציאה מבנין והתארגנות חירום</p>

כללים למילוט בעת שריפה:

- 1 יש להכין תוכנית מילוט כללית למקרה שריפה, בתאום עם שרותי הכבאות האזוריים, שתכלול את סימון נתיבי המילוט השונים בהתאם לפתחי המילוט, חלוקת מחיצות האש במיבנה, ונתונים ספציפיים נוספים.
- יש להכין אמצעי כריזה להכוונה ממרכז שליטה בעת מילוט, כולל נתיבי מילוט עקריים וחלופיים, בהתאם למוקדי אש אפשריים וכיווני התפשטות השריפה.
- בכל קומה תוצג במקום בולט סכמת נתיבי מילוט ופתחי המילוט השונים עם ציון חלוקת הנתיבים בתוך הקומה וכן רשימת כללי התנהגות בעת שריפה. כולל הפעלת אזעקת אש וכן טלפונים של שרותי חירום כגון: מכבי אש, מד"א וכו'.
- כל נתיבי המילוט יסומנו ויכללו תאורת חירום.
- אין להשתמש במעליות בזמן שריפה.
- אזורים בהם התפתחה אש יש לנתק מזרם החשמל למניעת התחשמלות בעת התזת מים לכבוי.
- יש לסמן בברור את אמצעי הכבוי השונים המפוזרים במבנה בכל קומה כולל הוראות הפעלה.
- פנוי נפגעים יבוצע בעת המילוט; כניסה לחילוץ לאחר התפשטות אש ועשן במבנים היא מסוכנת, ותבוצע ע"י אנשים מיומנים בעלי אמצעי מיגון אישיים מתאימים כולל מערכות נשימה (עפ"י הנדרש בתקנות).
- דלתות אש בחדרי מדרגות מוגנים יהיו במצב רגיל סגור (לא נעול!) למניעת חדירת עשן. פתיחת הדלת תהיה רק לצרכי מילוט אל חדרי המדרגות.
- .2 קיימות דרישות בפקודת הבטיחות בעבודה הנוגעות למילוט בפני אש.