

Työhyvinvointi yrityksessä – Pub & Club Apteekkarin henkilöstön työhyvinvointi- tutkimus syksyllä 2011

Alexi Hiltunen

Opinnäytetyö

Koulutusala Matkailu- ja ravitsemisala	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Aleksi Hiltunen	
Työn nimi Työhyvinvointi yrityksessä – Pub & Club Apteekkarin henkilöstön työhyvinvointitutkimus syksyllä 2011	
Päiväys	15.11.2011
Sivumäärä/Liitteet	32/6
Ohjaaja(t) Kristina Laitinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pub & Club Apteekkari, Jorma Iivanainen	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työhyvinvoinnin merkitys korostuu nykyisin työssä viihtyvyytenä. Tämä tarkoittaa, että työntekijät viihtyvät työssään kauemmin, toisin sanoen eivät jää eläkkeelle ennen määrättyä eläkeikää. Työhyvinvoinnin tarkoituksena onkin tukea ja kehittää työntekijää, että hän voi kokea onnistuneensa työssään.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Pub & Club Apteekkarin henkilöstön fyysistä ja psyykkistä työhyvinvointia sekä työyhteisön ilmapiiriä. Kvantitatiivinen tutkimus on tehty syksyllä 2011. Aineisto saatiin kyselylomakkeella, joka jaettiin yhdelletoista työntekijälle, joista kymmenen palautti, vastausprosentti oli siis 91.</p> <p>Fyysisen työhyvinvoinnin tuloksien perusteella parantamiseen varaa oli työntekijöiden työasennossa. Henkisen työhyvinvoinnin tulokset osoittivat, että työpaikan työilmapiiri ja ME -henki on hyvä, myös johtajuutta arvostettiin ja siihen luotettiin. Työpaikkakiusaamista ei työntekijöiden mukaan ollut juuri ollenkaan.</p> <p>Vaikka tutkimus ei ollut kovin suuri, antaa se mielestäni tärkeää tietoa työnantajalle työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työilmapiiristä. Jatkossa työnantaja voisi järjestää keskustelutilaisuuksia työntekijöiden kanssa.</p>	
Avainsanat Työhyvinvointi, fyysinen työhyvinvointi, henkinen työhyvinvointi, työilmapiiri	

Field of Study Tourism and hospitality			
Degree Programme Hotel and restaurant management			
Author(s) Aleksi Hiltunen			
Title of Thesis Well-being at company – Pub & Club Apteekkari ´s staff ´s well-being survey in autumn 2011			
Date	15.11.2011	Pages/Appendices	32/6
Supervisor(s) Kristina Laitinen			
Client Organisation/Partners Pub & Club Apteekkari, Jorma Iivanainen			
<p>Abstract</p> <p>The importance of well-being at work is nowadays considered how employee likes to be there. This means that employees enjoy their work more, in other words, do not retire before the specified retirement age. Well-being at work is to support and develop employees that he can meet with success in their work. The well-being survey was executed in company Pub & Club Apteekkari in autumn 2011. It was a quantitative research. The research was carried out by dividing the questionnaires to employees.</p> <p>Based on the results of physical well-being there was room for improvement in employees' working positions. Mental well-being, results showed that the workplace atmosphere, and the WE-spirit is good, also the employees appreciated the leadership and the trustful of it. The results show that there ´s no workplace bullying in the company.</p> <p>Although the survey wasn´t very large, I think it gives important information to the employer of employees' well-being of working environment. In the future, the employer could hold discussions with employees.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Well-being, physical well-being, mental well-being, workplace atmosphere</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	6
1.2	Toimeksiantaja PeeÄssä	7
1.3	Pub & Club Apteekkari	7
2	TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS KILPAILUTEKIJÄNÄ	9
3	TYÖHYVINVOINTI.....	10
3.1	Työhyvinvoinnin portaat -malli	11
3.2	Fyysinen työhyvinvointi	13
3.2.1	Melu	14
3.2.2	Valaistus.....	14
3.2.3	Lämpöolot	15
3.3	Henkinen työhyvinvointi	15
3.4	Työstressi	16
3.5	Työterveyshuolto.....	16
4	TYÖILMAPIIRI	18
4.1	Työpaikan ihmissuhteet.....	18
4.2	Kiusaaminen	18
5	TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS	20
5.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	20
5.2	Kyselylomakkeen rakenne	20
5.3	Tulosten analysointi	21
6	POHDINTA	27
7	LÄHTEET	28

LIITTEET

Liite 1 PeeÄssän organisaatikaavio

Liite 2 Työhyvinvointikyselylomake

1 JOHDANTO

Työyhteisössä, joka on terve ja toimiva, tiedonkulku ja vuorovaikutus toimivat avoimesti. Ongelmista puhutaan ja yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa sujuu moitteettomasti. Työyhteisön valmius muutokseen on tehokas ja ongelmanratkaisutaidot rakentavia. Organisaation kehittämistyö suuntautuu tulevaisuuteen, ja etusijalla ovat ratkaisukeskeiset, ennalta ehkäisevät toimintatavat. Myös työsuojelu ja työterveys-huolto kuuluvat terveeseen työyhteisöön. Hyvinvoivan työyhteisön henkilöstö on motivoitunut, vastuuntuntoinen ja mukautumiskykyinen. (Työterveyslaitos2011a)

Vuonna 2009 suomalaisista työssäkäyvistä 32 % koki työnsä henkisesti rasittavaksi (Työ ja terveys Suomessa 2009). Työturvallisuuslaki (738/2002) kuitenkin velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Sen vuoksi onkin tärkeää tutkia työyhteisön fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia kyselyin. Vaikka tutkimukseni koskettaa vain yhtä toimipistettä, oletan sen heijastavan laajemmaltakin ravintoloiden työyhteisöjen tilannetta. Työhyvinvointia kannattaisi tutkia kattavammin eri aloilla.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia työhyvinvointia ison yrityksen yhdessä ravintolassa. Sen henkilöstön fyysistä ja henkistä työhyvinvointia sekä työilmapiiriä. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan kokonaisvaltaista kokemusta, johon kuuluvat tyytyväisyys ja myönteinen perusasenne elämään ja työhön, aktiivisuus sekä itsensä hyväksyminen. Mutta tärkein työhyvinvoinnin perusta on työ, joka vastaa työntekijän tavoitteita ja ammatillisia kykyjä. (Vesterinen 2006, 7)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten Pub & Club Apteekkarin työntekijät kokevat fyysisen, sosiaalisen ja psyykkisen työhyvinvointinsa ja työilmapiirinsä.

Ravintolatyöntekijän näkökulmasta katsottuna on huomioitavaa, että työ on kiireistä, henkisesti ja fyysisesti kuormittavaa. Epäsäännölliset työajat, yö- ja viikonlopputyö sekä osa-aikatyö lisäävät henkistä kuormitusta. Henkilökunnan hyvinvoinnista on siis hyvä pitää huolta. Työyhteisön ilmapiirin merkitys on tärkeä tekijä tällä hektisellä alalla. Hyvinvoiva henkilökunta on tärkeä voimavara yrityksen menestyksen kannalta. Juuri tämän takia onkin tärkeää tutkia työhyvinvoinnin toteutumista ravintola-alalla.

Opinnäytetyö on toteutettu yhdessä työnantajan kanssa. Näin se voi lisätä työnantajan tietämystä henkilöstönsä työhyvinvoinnista ja työyhteisön ilmapiiristä.

1.2 Toimeksiantaja PeeÄssä

Osuuskauppa PeeÄssä on Pohjois-Savossa toimiva maakunnallinen palveluyritys. PeeÄssän toimialat ovat vähittäistavarakauppa-ala, matkailu- ja ravitsemisala, joista yksi on Pub & Club Apteekkari sekä liikennemyymälä- ja polttonesteala 20 kunnan alueella. PeeÄssällä on 80 toimipaikkaa toimialueellaan. PeeÄssän toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajilleen. PeeÄssän asiakasomistajina on yli 95 000 taloutta. (Osuuskauppa PeeÄssä-kanava 2011a). PeeÄssän organisaatiokaavio on esitetty liitteessä 1.

PeeÄssän arvoja ovat tyytyväinen ja sitoutunut asiakasomistaja, osaava ja innostunut henkilökunta, laadukas ja tehokas toiminta ja avoin sekä vuorovaikutteinen yhteistyö.

S-ryhmä asettaa tavoitteet korkealle; tästä kertoo pitkäjänteinen yrityksen kehittäminen, henkilöstön arvostaminen sekä yrityksen yhteiskunnallisen vastuun korostaminen. S-ryhmä on turvallinen yritys asiakkaille ja henkilökunnalle sekä hyvä yrityskansalainen. (Osuuskauppa PeeÄssä-kanava 2011b)

1.3 Pub & Club Apteekkari

Pub & Club Apteekkari sijaitsee Kuopion keskustassa. Se on perustettu vuonna 2004. Apteekkari työllistää neljä vakituista ja seitsemän osa-aikaista työntekijää. Järjestyksenvalvonnasta vastaa Kuopio Security Team (KST). Apteekkarin asiakkaat ovat noin 20 - 40-vuotiaita.

Apteekkari on avoinna asiakkaille joka päivä kello 19 - 03. Työvuoron ensimmäinen työntekijä aloittaa kello 18.30 laittaakseen baarin myyntivalmiuteen. Seuraava työntekijä tulee arkena noin kello kymmenen ja viikonloppuisin kello 20.30. Arkipäivisin työvuorossa on kaksi tai kolme baarityöntekijää ja yksi järjestyksenvalvoja. Viikonloppuisin baarityöntekijöitä on kahdeksan ja järjestyksenvalvoja kolme.

Apteekkari tarjoaa asiakkailleen alkoholia, musiikkia ja tanssia. DJ tulee joka päivä kello 21 soittamaan levymusiikkia, ja asiakkaalla on mahdollisuus toivoa lempikappaleita. Syksy- ja talvikautena joka torstai-ilta esiintyy bändi, joka soittaa coverkappaleita.

Asiakkaiden lähdettyä baarityöntekijän tehtäviin kuuluu jääkaappien täydentäminen uusilla tuotteilla sekä lasien kerääminen pöydistä ja niiden tiskaaminen. Lisäksi baaritiskin siistiminen ja järjestäminen kuuluvat työtehtäviin. Vuorovastaava tekee tilityksen, tarkastaa ovien lukitsemisen ja laittaa rahat sovittuun paikkaan.

Järjestyksenvalvojien tehtävänä on pitää järjestystä yllä, ettei tappeluja pääse syntymään. Heidän tehtäviinsä kuuluu myös asiakkaiden ulkovaatteista huolehtiminen.

2 TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS KILPAILUTEKIJÄNÄ

Jotta yritys voisi olla kilpailukykyinen tuote- ja palvelumarkkinoilla, sen on oltava kilpailukykyinen myös työmarkkinoilla. Kilpailukyky muodostuu kustannustehokkuudesta ja tuottavuudesta, laadusta ja asiakastyytyväisyydestä, kyvystä solmia strategisesti onnistuneita kumppanuuksia ja rakentaa toimivia verkostoja sekä kyvystä rekrytoida hyviä osaajia ja pitää heidät. Vain tyytyväinen ja työstään innostunut työntekijä voi tuottaa sellaisia palveluja, joihin yrityksen asiakkaat voivat olla tyytyväisiä. Näihin kilpailukykytekijöihin voidaan vaikuttaa työhyvinvoinnilla. (Ojala & Ahonen 2003, 49.)

Työterveyslaitoksen (2011c) mukaan työhyvinvointimenoja pidetään kuitenkin usein pelkkänä kustannuksena. Mutta huolellisesti suunnitellut ja toteutetut työhyvinvointia lisäävät toimenpiteet voivat olla taloudellisesti hyvin kannattavia. Työhyvinvointia edistävät toimet saavat organisaatiossa aikaan sekä välittömiä että välillisiä talousvaikutuksia. Kun tuottojen ja kustannusten välinen suhde parantuu, lisääntyy myös toiminnan kannattavuus. (Työterveyslaitos 2011c)

Toimenpide	Vaikutus henkilöstöön	Välitön talousvaikutus	Välillinen talousvaikutus	Lopullinen talousvaikutus
Työhyvinvointia lisäävät toimenpiteet	Henkilöstö: voimavarainen motivoitunut sitoutunut innovatiivinen haluaa olla töissä	sairaus- ja tapaturmakulut vähenevät tehokas työaika lisääntyy yksilön tuottavuus kasvaa	työn tuottavuus paranee työn laatu paranee palvelu- ja prosessi-innovaatiot lisääntyvät	Kannattavuus lisääntyy

KUVA 1 Kannattavuustaulukko (Työterveyslaitos 2011b)

Työhyvinvointimittareita ovat sairauspoissaolot, työtapaturmatilastot, henkilöstön vaihtuvuus ja asiakaspalautteet sekä asiakastyytyväisyystutkimukset. (Ojala & Ahonen 2003, 163)

Työhyvinvoinnin kannattavuutta voi arvioida tarkastelemalla, kuinka työhyvinvoinnin toimenpiteet ovat onnistuneet vähentämään sairauspoissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta sekä kulujen vähentymisen kautta lisäämään tuottavuutta. (Työterveyslaitos 2011c).

3 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinnillä tarkoitetaan sitä, että työskentely on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. (Työterveyslaitos 2011a) Työhyvinvointi tarkoittaa sekä yksilön henkilökohtaista tunne- ja vireystilaa että työyhteisön vireystilaa. Työhyvinnin on tarkoitus tukea ja kehittää työyhteisöä sellaiseksi, että jokainen saa kokea onnistumisen tunteen työssään. (Ojala & Ahonen 2003, 19.)

Ojala ja Ahonen (2003, 21) vertaavat työhyvinvointia Maslowin tarvehierarkiaan. Sen mukaan alimman tason tarpeet eli fysiologiset perustarpeet, kuten ravinto ja uni, ovat työhyvinnin perusta. Toisen tason tarpeet liittyvät turvallisuuteen, johon kuuluvat fyysinen turvallisuus eli fyysinen työympäristö ja työvälineet ovat turvallisia lisäksi siihen kuuluu henkinen turvallisuus, joka tarkoittaa turvallista työilmapiiriä ja luottamusta työn jatkuvuuteen. Kolmanteen tasoon eli läheisyyden tarpeisiin kuuluu halu olla jonkun työ- tai ammattiyhteisön jäsen. Tämä synnyttää sosiaalista hyvinvointia ja työssä jaksamista. Neljännen tason muodostavat arvostuksen tarpeet. Osaaminen ja ammattitaito luovat arvostusta, joka tukee sosiaalista hyvinvointia. Toisaalta osaamisen ja arvostuksen perusteella työntekijä valitaan tiimeihin ja työryhmiin. Itsensä toteuttaminen ja kasvun tarpeet, joihin kuuluu halu kehittää omaa toimintaansa ja osaamistaan sekä itseään ovat korkeimman asteen tarpeita. Ylimpään tasoon kuuluvat henkisyys ja sisäinen draivi. Näitä ovat muun muassa omat arvot, motiivi ja oma sisäinen energia. Ks. KUVA 2.

Henkisyys, sisäinen draivi, omat arvot ja ihanteet

Itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet	Oman työn ja osaamisen jatkuva kehittäminen
Arvostuksen tarpeet	Oman osaamisen/ammattitaidon arvostus. Oman työn arvostus
Läheisyyden tarpeet	Työyhteisön yhteisöllisyys. Työkaverit, tiimit
Turvallisuuden tarpeet	Työpaikan henkinen ja fyysinen turvallisuus. Työn jatkumisen turvallisuus
Fysiologiset perustarpeet	Terveys, fyysinen kunto, jaksaminen

Psyykkinen hyvinvointi

Sosiaalinen hyvinvointi

Fyysinen hyvinvointi

KUVA 2 Työhyvinvoinnin kuvaaminen vertauskuvallisesti Maslowin tarvehierarkian avulla.

3.1 Työhyvinvoinnin portaat -malli

Työturvallisuuskeskuksen (2011a) työhyvinvoinnin portaat -malli noudattaa Maslowin tarvehierarkiaa. Ensimmäisellä portaalla ovat psykofysiologiset perustarpeet, jotka mahdollistavat työntekijän virikkeisen vapaa-ajan sekä laadukkaan ja riittävän ravinnon, liikunnan sekä sairauksien ehkäisyn ja hoidon. Organisaation näkökulmasta psykofysiologiset perustarpeet ovat työkuormitus, työpaikkaruokailu ja työterveys-huolto. Työntekijän kannalta niitä ovat terveelliset elintavat. Perustarpeiden toteutusta mitataan kyselyillä, terveystarkastuksilla ja fyysisen kunnon mittauksilla.

Toisen portaatan turvallisuuden tarvetta on työn pysyvyys, riittävä toimeentulo, turvallinen työ ja työympäristö sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö. Organisaatiolle se merkitsee työsuhteita ja työoloja. Työntekijälle turvallisuus syntyy ergonomisista ja sujuvista työ- ja toimintatavoista. Turvallisuuden tarvetta arvioidaan tilastoilla, riskiarvioinneilla ja tekemällä työpaikkaselvityksiä. (Työturvallisuuskeskus 2011a) Kolmannen portaatan liittymisen tarve kuvastaa työpaikan yhteishenkeä. Organisaatiolle se merkitsee työyhteisön johtamista ja verkostoitumista, työntekijälle joustavuutta, kehitysmuotoisyyttä ja erilaisuuden hyväksymistä. Liittymi-

sen tarvetta arvioidaan työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työnteisön toimivuuskyselyillä. (Työturvallisuuskeskus 2011a)

Neljännän portaan arvostuksen tarve sisältää organisaation toimia kuvastavia arvoja, esimerkiksi strategiaa, oikeudenmukaista palkkaa ja toiminnan arviointia sekä kehittämistä. Organisaation kannalta se käsittää toimintaa ja taloutta, palkitsemista, palautetta ja kehityskeskusteluja. Työntekijälle arvostuksen tarve toteutuu aktiivisena roolina organisaation toiminnassa ja kehittämisessä. Arvostuksen tarvetta arvioidaan työtyytyväisyyskyselyillä ja taloudellisten ja toiminnallisten tuloksien perusteella. (Työturvallisuuskeskus 2011a). Työhyvinvoinnin portaat -mallin yhteenveto on esitetty seuraavalla sivulla.

Maslow	Merkitys	Organisaation näkökulmasta katsottuna	Työntekijän näkökulmasta katsottuna	Mittarit
4	Arvostuksen tarve Organisaation arvot	Toiminta, talous, palkitseminen, palaute ja kehityskeskustelut	Aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä	Työtyytyväisyyskyselyt, taloudellisten ja toiminnallisten tuloksien perusteella
3	Liittymisen tarve Työpaikan yhteishenki	Työyhteisön johtaminen ja verkostoituminen	Joustavuus, kehitysmuutokset, erilaisuuden hyväksyminen	Työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt
2	Turvallisuuden tarve: Työn pysyvyys, riittävä toimeentulo sekä oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen työyhteisö.	Työsuhteet ja työolot	Ergonomiset ja sujuvat työ -ja toimintatavat	Tilastot, riskiarvioinnit, työpaikkaselvitykset
1	Psykofysiologiset perustarpeet: Työntekijän virikkeinen vapaa-aika, laadukas ja riittävä ravinto, liikunnan sekä sairauksien ehkäisy ja hoito.	Työkuormitus, työpaikkaruokailu ja työterveyshuolto	Virikkeinen vapaa-aika, laadukas ja riittävä ravinto	Kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset

KUVIO 1 Työturvallisuuskeskuksen työhyvinvoinnin portaat -malli

3.2 Fyysinen työhyvinvointi

Työntekijän työtä kuormittavat ja työkykyyn vaikuttavat työmenetelmät, työasennot, työn fyysinen raskaus ja työssä vaadittava tarkkaavaisuus sekä työvälineet. Työn kuormittavuutta lisäävät myös ympäristötekijöiden lisävaikutukset. Korkea melutaso voi aiheuttaa stressiä ja hankaloittaa keskittymistä ja kuulemistä varsinkin asiakaspalvelutyössä. Väärä valaistus saattaa kuormittaa erityisesti tiedon käsittelyä ja tarkkuutta. Lämpötila kuormittaa ja rasittaa elimistöä. (Työturvallisuuskeskus 2011b)

3.2.1 Melu

Melu on tavallisimpia työympäristön haittatekijöitä. Melua esiintyy monilla eri toimialoilla. Ravintola-alalla melu ei ole yhtä voimakasta kuin kaivoksissa ja tehtaissa, joissa saattaa esiintyä impulssimelua, kuten vasaraniskuja metallia vasten, räjähdyksiä ja ampumisääniä. Silti kuulovammariski on sama ravintoloissakin, koska siellä melu on jatkuvaa ja voi olla haitallisenkin kovaa. (Antti-Poika & Martimo & Husman 2003, 56). Esimerkiksi ravintoloissa live-musiikin soittaminen aiheuttaa kovaa melua samoin äänekäs keskustelu.

Jatkuva melulle altistuminen aiheuttaa kuulon alenemaa, joka voi johtaa pysyvään kuulovaurioon. Melu on lisäksi merkittävä epäviihtyvyystekijä ja stressin aiheuttaja työpaikalla. Se vaikeuttaa kommunikointia. Melun myös epäillään olevan kohonneen verenpaineen riskitekijä. (Antti-Poika & Martimo & Husman 2003, 56)

3.2.2 Valaistus

Valaistus riippuu monesta tekijästä. Hyvän valaistuksen saa aikaan riittävällä, tasaisella valaistusvoimakkuudella. Hyvän valaistuksen yksi tärkeä ominaisuus on myös häikäisemättömyys. Tällöin valon lähde ei osu suoraan näkökenttään, valaisin ei heijastu kuvaruudusta tai työtason pinnasta eikä katseen kohteen ja katselijan välillä ole heijastavia pintoja. (Työterveyslaitos 2011d)

Hyvä valaistus auttaa erottamaan yksityiskohtia, ei häikäise eikä kuumenna, se on taloudellinen ja edistää osaltaan työturvallisuutta ja -viihtyvyyttä. Huono valaistus sen sijaan on epäviihtyisä, vähentää työtehoa, aiheuttaa virheitä, joista osa voi johtaa tapaturmaan. (Työsuojeluhallinto 2011d)

Ravintolasalien ja baarien valaistus on hämärää, mikä hankaloittaa joitakin työtehtäviä, esimerkiksi rahojen käsittelyä kassakoneella. Huonoa valaistusta voidaan parantaa asentamalla spottivaloja.

3.2.3 Lämpöolot

Työturvallisuuslain 33 §:n mukaan työpaikan ilmanvaihto ja työhuoneen tilavuus sisältävät myös vaatimukset työtilojen lämpötiloista normaaleissa olosuhteissa. Yleisiä työpaikan lämpötilan sitovia raja-arvoja ei kuitenkaan ole asetettu. (Työsuojeluhallinto 2011b). Ihmisen lämpötasapainoon vaikuttavat monet tekijät, muun muassa ympäristö, vaatetus ja työn kuormittavuus. Lämpötasapainossa olevalla ihmisellä kehon tuottama lämpömäärä on yhtä suuri kuin sen ympäristöön luovuttama lämpö. (Työterveyslaitos 2011e)

Ravintoloissa lämpötila muuttuu asiakkaiden lukumäärän mukaan: mitä enemmän asiakkaita, sitä lämpimämpää sisällä on. Ilmastointilaitteilla pyritään vähentämään lämpötilojen vaihteluja ja parantamaan sisäilmaa. Käsitykseni mukaan olisi suotavaa työntekijöiden ja asiakkaiden kannalta, jos ravintolat tehostaisivat ilmastointia.

3.3 Henkinen työhyvinvointi

Henkinen työhyvinvointi ilmenee monella eri tapaa sekä työyhteisössä että sen yksilöissä. Henkisen hyvinvoinnin tulee tuntua hyvänä ja turvallisena ilmapiirinä, työpaikan me-henkenä, toiminnan häiriöttömyytenä ja yhteistyön sujumisena. Sen päällimmäisenä tarkoituksena on vähentää muun muassa sairauspoissaoloja ja vähentää henkilöstön vaihtuvuutta, mikä lisää tuottavuutta. (Työsuojeluhallinto 2011a)

Kuopion kaupungin työntekijöitä varten on perustettu työnhyvinvointiyksikkö, jonka päällikkönä on Merja Vihanto. Hyvinvointiyksikön toiminta perustuu työsuojelulakiin. Se määrittää toimintaohjeet niin fyysisessä kuin henkisessäkin ongelmatilanteessa. (Savon Sanomat 24.9.2011). Tietääkseni tällaisia ohjeita ei ravintola-alla ole, vaikka siellä ne olisivat tarpeen. Nimittäin ravintola-alalla työskenteleminen on hektistä, asiakkaat saattavat käyttäytyä aggressiivisesti ja melko suuri osa työntekijöistä on osa-aikaisia.

Uuden työturvallisuuslain mukaan henkisen terveyden suojelemista tulee korostaa yhä enemmän. Tämän takia on tärkeää määritellä työpaikan työympäristö aivan uudella tavalla. Henkisen työympäristön muodostavat työhön liittyvät asiat, jotka vaikuttavat työntekijään ajatusten, tunteiden ja tekemisen tasoilla. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003, 83). Hyvän työpaikan työympäristön tulee olla sosiaalisessa mielessä positiivinen, jotta työntekijä saa tarvittaessa apua esimiehiltään ja työtovereiltaan.

Työpaikan työyhteisön tulee olla kannustava, näin ollen se synnyttää halun tehdä työtä. On erityisen tärkeää, että työyhteisön jäsenet voisivat osallistua työolojensa kehittämiseen. (Työsuojeluhallinto 2011b.)

Yksi tärkeä osatekijä työolojen kehittämisessä on työkyky- ja työhyvinvointitoiminta. Sen tarkoituksena on edistää työkykyä ja työhyvinvointia. Työturvallisuuskeskuksen asiantuntija Päivi Rauramo suosittelee esimerkiksi suunnittelemaan työpaikan yhteiset tapahtumat yhdessä. Hänen mukaansa kannattaa perustaa virkistys- tai vapaaajan toimikunta, johon jokainen työntekijä vuorollaan osallistuu. Näin kukin pääsee vaikuttamaan yhteisten tapahtumien sisältöön ja onnistumiseen. (Viikko Savo 5.10.2011)

3.4 Työstressi

Stressi tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö kohtaa haasteita ja vaatimuksia niin paljon, että niiden sopeutumiseen käytettävissä olevat voimavarat ovat tiukoilla tai ylittyvät. Stressiä voi aiheuttaa yksi tai useampi samanaikainen tekijä yksilön elämäntilanteessa. (Terveyskirjasto 2011.)

Työstressi tarkoittaa ristiriitaa työntekijän ja työn välisessä suhteessa. Työstressin takana on usein työjärjestelyissä olevia vakavia ongelmia, joita ei ole ratkaistu. Jos työstressi jatkuu pitkään, voi se johtaa työuupumukseen. Se on vakava häiriö, joka aiheuttaa väsymystä. Työntekijän asenne työhön voi muuttua kynniseksi ja ammatillinen itsetunto heikkenee. Työuupumuksen seurauksena työntekijä ei suoriudu työtehtävistään kunnolla. (Työsuojeluhallinto 2011a.)

Osa-aikaisen työntekijän näkökulmasta katsottuna stressi on epävarmuustekijä. Työvuorot voivat tulla yllättäen ja jos työvuoroa ei voi ottaa vastaan, joku muu tekee sen ja myöhemmin osa-aikainen työntekijä voi luulla antaneensa huonon vaikutelman työnantajalle. Stressiä voi aiheuttaa myös monen päivän peräkkäinen työrupeama. Esimerkiksi opiskelijan, joka on osa-aikainen työntekijä, unirytmisi saattaa mennä sekaisin, mikä voi vaikeuttaa opiskelua.

3.5 Työterveyshuolto

Työterveyshuollon tehtävänä on pitää huolta työyhteisön työkyvystä. Työterveyshuolto tekee yhteistyötä organisaation johdon ja työsuojelun kanssa tarkoituksena ehkäis-

tä ja poistaa riskitekijöitä. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003, 148). Työterveys-
huollon tarkoituksena on tarjota työympäristöön, työhön, työyhteisöön sekä työn hal-
lintaan liittyviä asiantuntijapalveluja yrityksille ja yrittäjille. Toimiva työterveyshuolto on
työnantajille tärkeä yhteistyökumppani työntekijöiden työkyvyn ylläpitämisessä. (Työ-
turvallisuuskeskus 2011c)
Työterveyshuoltolaki (1383/2001) velvoittaa työnantajan järjestämään työntekijöilleen
työterveyshuollon. Tämä järjestämisvelvollisuus on kaikilla työnantajilla sama työpai-
kan koosta riippumatta. (Työsuojeluhallinto 2011c.)

Kuopion kaupungin henkilöstölle on laadittu ohjevihko, jossa on työhyvinvointiohjeita
ongelmatilanteita varten. Ohjeet ovat erikseen työntekijälle, työyhteisölle sekä esi-
miehille. (Savon Sanomat 24.9.2011). Kuopion kaupungin mallin tavoin ravintola-
alalle olisi käsitykseni mukaan suotavaa kouluttaa työpaikoille työhyvinvointiparit,
jotka voisivat kriisitilanteissa ratkoa ongelmia, esimerkiksi asiakkaiden ja henkilökun-
nan välisiä ongelmia.

4 TYÖILMAPIIRI

Työyhteisön ilmapiiriin luovat yksilö, työyhteisö, organisaatio, asiakkaat ja yhteiskunta. Jokainen yksilö tuo työyhteisöön omanlaisensa vuorovaikutuksensa, jonka kautta työntekijät muodostavat yhdessä organisaation. Organisaatio on asiakkaita varten, ja asiakkaat päättävät, onnistuuko organisaatio tehtävässään. Yhteiskunta säätelee lait, arvot ja asenteet, jotka vaikuttavat näin ollen organisaation toimintaan. Nämä tekijät vuorovaikuttavat työyhteisön ilmapiiriin, ihmisten välisiin suhteisiin sekä toiminnan tuottavuuteen. (Kaivola 2003, 12-13)

Ravintola-alalla kuten muillakin aloilla työyhteisön ilmapiiri muodostuu henkilökemioista, kuinka ihmiset tulevat toimeen toistensa kanssa. Hyvin organisoitu työyhteisö pystyy toiminnan tuottavuuteen.

4.1 Työpaikan ihmissuhteet

Ihmiset viettävät vuorokaudessa paljon aikaa työpaikoilla, tästä syystä työkavereiden väliset ihmissuhteet on hyvä pitää kunnossa. Parhaimmillaan työpaikan ihmissuhteet toimivat silloin, kun työntekijät luottavat toisiinsa, arvostavat toisiaan sekä auttavat tarvittaessa kanssatyöntekijää. Työpaikan ihmissuhteet toimivat siis lähes samalla tavalla kuin muutkin ihmissuhteet. (Kaivola 2003, 26)

Furman (2007, 13) painottaa kirjassaan, että tärkeimpiä myönteisiä tunnekokemuksia ja yhteisyyden tunnetta tuottavia tekijöitä ovat toisen arvostaminen, onnistumisen, välittämisen ja huolenpidon kokemus sekä hauskuus ja huumori.

Yhteisyyden ja onnistumisen tunnetta työyhteisössä ilmentää hyvin ME-henki. Se syntyy yhteisistä onnistumisista ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta. Työyhteisön ME-henki heijastuu myös asiakkaihin, esimerkiksi palvelun sujuvuutena. Kaikenlainen kommunikaatio sekä työntekijöiden että asiakkaiden ja työntekijöiden välillä toimii kitkattomasti.

4.2 Kiusaaminen

Työpaikkakiusaaminen on jatkuvaa ja se voi kestää kuukausia tai vuosia. Se voi olla henkistä tai fyysistä väkivaltaa työtoveria, esimiestä tai alaista kohtaan. (Alaja 1999, 86). Se hankaloittaa yksilön mahdollisuuksia tehdä työtään kunnolla, se saattaa hai-

tata hänen mainettaan ja kommunikointia työyhteisön muiden yksilöiden kanssa. (Työterveyslaitos 2011b) Kiusaamista voi olla, esimerkiksi työtovereiden tapa eristää joku joukosta tai laittaa hänestä huhuja liikkeelle. Työpaikalla voi tapahtua myös nöyryyttämistä, joka voi vahingoittaa uhria henkisesti. (Jabe 2010, 84).

Pitkään jatkunut kiusaaminen voi saada kiusatun työntekijän stressaantumaan, sairastumaan, kokemaan pelkotiloja, masennusta, ja menettämään keskittymiskykynsä ja kenties lopulta työpaikkansa, alkoholisoitumaan ja tekemään itsemurhan. (Alaja 1999, 87).

Työpaikkakiusaamisen ehkäisemiseksi hyvät suhteet esimiesten ja työntekijöiden välillä ovat kaikkien etu. Mitä pikemmin kiusaamisen kierre katkaistaan sen parempi. Keinoksi suositellaan ongelmaratkaisutyöliä, jolloin sekä ihmissuhteet että tavoitteet ovat tärkeitä. Tavoitteena on saada aikaan ratkaisu, josta kaikki hyötyvät. Ongelmaratkaisumetodissa selvitetään ensin kiusaamisen syy ja sitten yritetään poistaa se. (Jabe 2010, 87-88)

5 TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS

Tutkimusta tehtäessä on oltava selvillä kohderyhmä ja oikea tutkimusmenetelmä. Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite määrittävät tutkimusmenetelmän. Tutkimusongelman selvittämiseksi tarvitaan usein sovittaa yhteen sekä lähestymistapaa että tutkimustavoitteiden näkökulmia. (Heikkilä 1999, 14.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Apteekkarin työntekijöiden fyysistä ja henkistä työhyvinvointia, miten he viihtyvät työssään sekä millainen työilmapiiri yksikössä on. Tutkimus on toteutettu käyttämällä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää.

5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen menetelmä eli määrällinen tutkimusmenetelmä tarkastelee kerättyä tietoa numeerisesti. Määrällisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena on vastata kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Kun tutkija saa tulokset, hän esittää ne numeroina ja selventää ne sanallisesti. Tarkoituksena on kuvata, miten eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toisistaan. (Vilka 2007,13-14.)

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimusaineistoa kerätään kyselylomakkeilla, haastattelulomakkeilla, systemaattisella havainnoinnilla tai käyttämällä olemassa olevia rekistereitä ja tilastoja. Kyselyä käytetään määrällisessä tutkimuksessa usein, kun halutaan tietää tutkittavan henkilön mielipiteet, asenteet ja ominaisuudet. Kyselytutkimuksessa kysymysten muoto on vakioitu. Tämä tarkoittaa, että kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat samalla tavoin. (Vilka 2007, 27-28)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimus on tehty lokakuussa 2011. Kyselylomake on jaettu Apteekkarin työntekijöille.

5.2 Kyselylomakkeen rakenne

Tämän opinnäytetyön työhyvinvointikyselylomake (Liite 2) laadittiin seitsenosaiseksi. Lomakkeen ensimmäisessä ja toisessa osassa kerättiin vastaajien taustatietoja kysymällä ikää ja kuinka pitkään he ovat työskennelleet yksikössä. Lomakkeessa ei kysytty sukupuolta, koska suurin osa työntekijöistä on miehiä. Näin ollen anonymitettiin säilyy. Näihin kahteen kysymykseen vastaajat vastasivat ympyröimällä oikean

vastausvaihtoehdon. Lomakkeen kolmas osa sisälsi neljä väittämää fyysisestä työhyvinvoinnista. Neljännessä osassa haluttiin tietää vastaajien mielipiteitä työolosuhteista, jotka sisälsi kolme väittämää. Viidennessä osassa vastaajat pääsivät arvioimaan henkistä työhyvinvointia ja työilmapiiriä sekä esimiehen työtä. Näitä väittämiä oli yhteensä kuusitoista. Kuudennessa osassa kerättiin tietoa työturvallisuudesta ja työterveyshuollosta esittämällä neljä väittämää. Kolmannen – kuudennen osan kysymyksiin vastaaja rastitti oikean vastausvaihtoehdon. Seitsemännessä osassa vastaajat vastasivat avoimiin kysymyksiin, jotka käsittelivät työhyvinvointia, työilmapiiriä ja työterveyshuoltoa.

Tutkimus oli validi eli sillä oli tarkoitus mitata tutkittavaa asiaa. (Vilka 2007,150). Tässä tapauksessa Pub & Club Apteekkarin työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä työhyvinvointia sekä työilmapiiriä. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittarin johdonmukaisuutta eli sitä, että se mittaa aina kokonaisuudessaan samaa asiaa. Se on luotettava ja riippumaton sattumanvaraisuudesta. (KvantiMOTV). Tässä tutkimuksessa asenneväittämät mittasivat Pub & Club Apteekkarin työntekijöiden fyysistä ja henkistä hyvinvointia sekä työilmapiiriä.

5.3 Tulosten analysointi

Kyselyitä jaettiin yksitoista ja vastauksia saatiin kymmenen kappaletta. Kyselylomakkeen ensimmäisessä ja toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan ikää ja kuinka kauan hän oli työskennellyt Pub & Club Apteekkarissa. Suurin osa vastaajista oli 18-25 -vuotiaita ja oli ollut töissä 1-2 vuotta.

Tutkimuksen tulokset käsiteltiin käyttämällä Excel -taulukko-ohjelmaa, jonka avulla tuloksista laskettiin prosentteja ja tehtiin taulukoita, kaavioita vastausvaihtoehdoista. Kyselylomakkeessa oli neljä teemaa, (ks. Liite 2), joihin vastaaja rastitti jonkin vastausvaihtoehdoista, jotka olivat: ”Täysin eri mieltä”, ”osittain eri mieltä”, ”osittain samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”.

Fyysisen työhyvinvoinnin väittämät olivat:

Työni on fyysisesti raskasta

Fyysinen työympäristöni kaipaa parantamista

Työskentelyolo-suhteeni ehkäisevät työtapaturmia

Voin työskennellä hyvissä työasennoissa

TAULUKKO 1 Fyysinen työhyvinvointi

Väittämä	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
Työni on fyysisesti raskasta	10%	30%	60%	0%	100%
Fyysinen työympäristöni kaipaa parantamista	10%	30%	60%	0%	100%
Työskentelyolosuhteeni ehkäisevät työtapaturmia	0%	0%	70%	30%	100%
Voin työskennellä hyvissä työasunnoissa	0%	40%	60%	0%	100%

Tuloksista käy ilmi, että suurin osa oli osittain samaa mieltä työn fyysisyydestä, muttei kuitenkaan täysin samaa mieltä. Tämän voi selittää se, että suurin osa oli ollut työssä 1-2 vuotta. Fyysisen työympäristön parantamista halusi myös enemmistö. Vastaajien mielestä työskentelyolosuhteet ehkäisevät kuitenkin työtapaturmia. 60 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että voi työskennellä hyvissä työasunnoissa. Vastaajista 40 prosenttia oli sitä mieltä, että työasennot vaativat osittain parantamista. Tilannetta voisi parantaa jos esimerkiksi työterveyshuollosta tulisi asiantuntija tarkistamaan työasentoja ja korjaamaan niitä.

Neljännän teeman väittämät koskivat työolosuhteita. Väittämät olivat:

Melu haittaa työtäni

Työpaikkani valaistus on riittävä

Työpaikkani lämpöolot ovat sopivat

TAULUKKO 2 Työolosuhteet

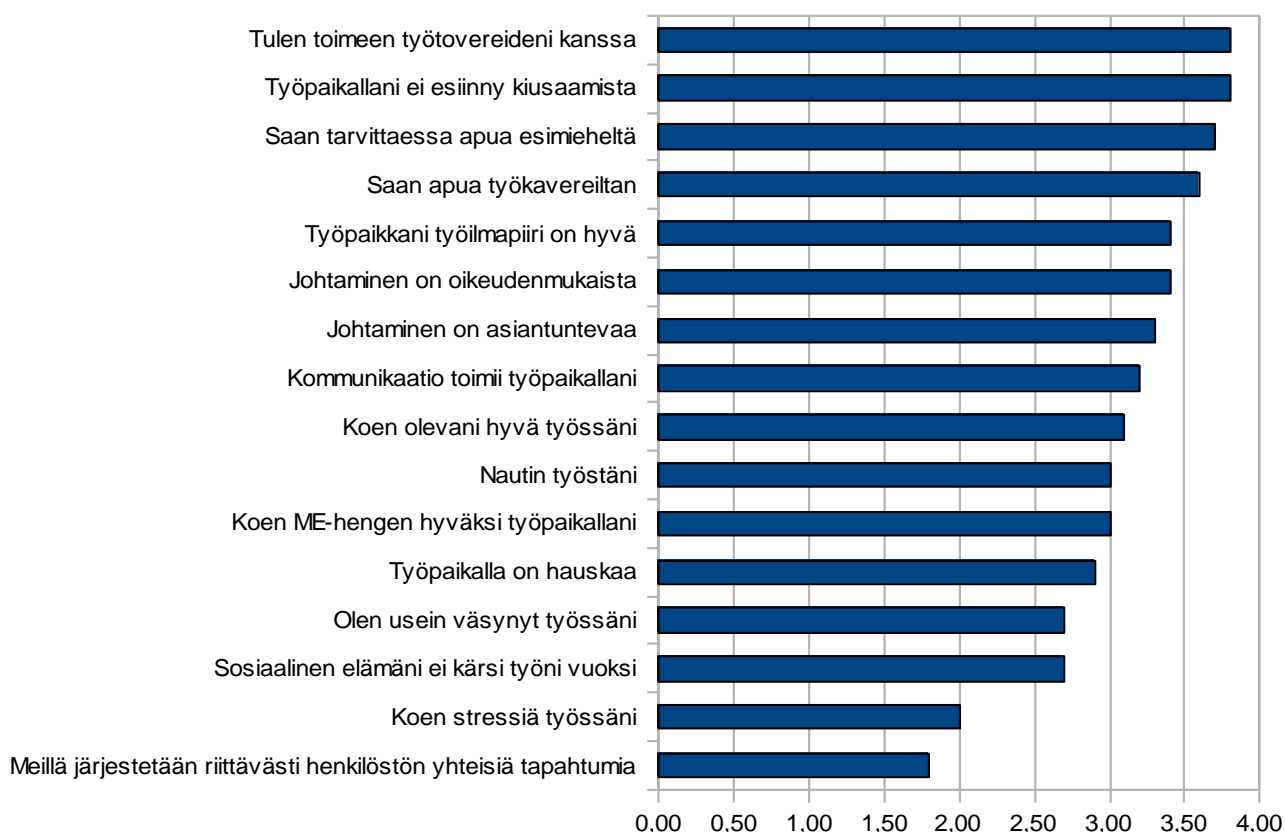
Väittämä	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
Melu haittaa työtäni	0%	0%	40%	60%	100%
Työpaikkani valaistus on riittävä	0%	20%	40%	40%	100%
Työpaikkani lämpöolot ovat sopivat	0%	30%	50%	20%	100%

Tuloksista voi päätellä, että melu haittaa työtä, sillä 60 prosenttia työntekijöistä oli tätä mieltä. Tämä johtuu todennäköisesti korkeasta desibelitasosta sekä siitä, että melu on jatkuvaa.

40 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että valaistus oli riittävä, vaikka ravintolasalien ja baarien valaistus on hämärää.

50 prosenttia vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että työpaikan lämpöolot ovat sopivat. Täysin samaa mieltä oli 20 prosenttia ja osittain eri mieltä oli 30 prosenttia. Asiakkaiden lukumäärän mukaan lämpöolot vaihtelevat: mitä enemmän asiakkaita, sitä lämpimämpää.

Viides teema käsitti väittämiä henkisestä työhyvinvoinnista ja työilmapiiristä. Väittämiä oli kuusitoista. Tulokset on käsitelty laskemalla esiintymismäärät eli frekvenssit jokaisesta väittämästä, siten, että vastausvaihtoehdot on numeroitu. Skaalan 1 tarkoittaa huonointa ja 4 taas parasta vaihtoehtoa. Näin ei kuitenkaan ole *koen stressiä työssäni* -väittämän ja *olen usein väsynyt* -väittämien asetteluissa. Niissä 4 merkitsee huonointa vaihtoehtoa.



KAAVIO 1 Henkinen työhyvinvointi ja työilmapiiri

Vastaajista kaksi kymmenestä ilmoitti kokevansa stressiä. Kuvion mukaan keskiarvoksi tuli *osittain eri mieltä*. Sitä saattavat aiheuttaa työn osa-aikaisuudesta johtuvat epävarmuustekijät, työn hektisyys, kiire ja henkilökunnan vähyyks kiireisinä iltoina. Yksi keino vähentää työntekijöiden stressiä olisikin lisätä henkilökunnan määrää kiireisenä aikana. *Olen usein väsynyt työssäni* -väittämän keskiarvo oli 2,7 eli osittain samaa mieltä. Tämä osoittaa, että työaikajärjestelyt toimivat ainakin osittain, mutta yhdessä muiden työstressiä aiheuttavien tekijöiden kanssa niissäkin on pohdinnan paikka. *Sosiaalinen elämäni ei kärsi työni vuoksi* -väittämän keskiarvo oli myös 2,7 eli osittain samaa mieltä.

Työilmapiiriä osoittavien väittämien *koen ME -hengen hyväksi työpaikallani* (ka. 3,0), *kommunikaatio toimii työpaikallani* (ka. 3,2), *nautin työstäni* (ka. 3,0), *saan apua työkavereiltani* (ka. 3,6), *tulen toimeen työtovereideni kanssa* (ka. 3,8) ja *työpaikkani työilmapiiri on hyvä* (ka.3,4) osoittavat, että Pub & Club Apteekkarin työilmapiiri on moitteeton ja työntekijää arvostava. Erityisen merkille pantavaa on työkavereiden merkitys, mikä osoittaa työpaikan hyvää ME -henkeä. Jokainen on siis vastuussa

osaltaan työilmapiiristä. *Nautin työstäni* (ka. 3,0) ja *työpaikalla on hauskaa* (ka. 2,9) -väittämien keskiarvot osoittavat, että työntekijät ovat osittain samaa mieltä väittämien kanssa. *Meillä järjestetään riittävästi henkilöstön yhteisiä tapahtumia* -väittämän keskiarvon mukaan 1,8 yli puolet vastaajista kaipasi yhteisiä tapahtumia enemmän.

Työpaikkakiusaamista ei Pub & Club Apteekkarissa väittämän *työpaikallani ei esiinny kiusaamista* (ka. 3,8) mukaan työpaikalla esiinny. Väittämästä kahdeksan vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja kaksi osittain samaa mieltä. Voikin päätellä, että Pub & Club Apteekkarissa on hyvät suhteet esimiesten ja työntekijöiden sekä työntekijöiden välillä. Tietysti yksittäisiä kiusaamistapauksia saattaa olla, mutta ne vaatisivat jo oman selvityksen.

Pub & Club Apteekkarissa johtajuutta arvostetaan ja siihen ollaan tyytyväisiä. *Johtaminen on oikeudenmukaista* (ka. 3,4) ja *johtaminen on asiantuntevaa* (ka. 3,3) -väittämien keskiarvojen perusteella esimies oli siis osaava, oikeudenmukainen, empaattinen ja innostava. Tulokset osoittavat myös, että Pub & Club Apteekkarin työympäristö täyttää hyvän henkisen ja sosiaalisen työympäristön vaatimukset johtajuuden kannalta. Työntekijä saa tarvittaessa apua esimiehiltään ja työtovereiltaan. Työpaikan työyhteisö on kannustava, näin se synnyttää halun tehdä työtä.

Kyselylomakkeen viimeiseen osioon eli avoimiin kysymyksiin vastaajista vain kolme vastasi. Työhyvinvointi oli vastaajien mielestä kysymyksen *mitä työhyvinvointi mielestäsi tarkoittaa?* ”Ilmapiiri”, ”turvallisuus”, ”työolosuhteet”, ”henkinen ”hyvä olo” ; ”mukava työympäristö ja työkaverit”, ”mukava mennä töihin”; ”hyvä fiilis töissä”. Nämäkin vastaukset osoittavat, että työkavereiden väliset ihmissuhteet ovat merkittävä tekijä työyhteisön hyvinvoinnin kannalta. Turvallisuus, työolosuhteet ja työympäristö ovat Maslowin tarvehierarkian toisen tason tarpeita (ks. KUVA 3, s.12). Ilmapiiri, henkinen hyvä olo, mukava työympäristö ja työkaverit, mukava mennä töihin ja hyvä fiilis töissä -vastaukset kuuluvat Maslowin kolmannen tason eli läheisyyden tarpeisiin (ks. KUVA 3, s.12). Tämä synnyttää sosiaalista hyvinvointia ja työssäjaksamista.

Kysymykseen *miten mielestäsi työhyvinvointia voisi kehittää työpaikallasi?* vastaajien mielestä työhyvinvointia voisi parantaa ”järjestämällä yhteisiä keskusteluja asiasta”; ”puhumalla ongelmista, jos niitä on”; ”palkkaamalla henkilöstöä”, järjestämällä yhteinen ulkoilupäivä (makkaranpaisto ym. huom! ei viinaa)”. Vastauksissa korostuu työkyky- ja työhyvinvointitoiminta, joka parantaa työyhteisön työhyvinvointia. Olisikin suotavaa, että Pub & Club Apteekkariin perustettaisiin virkistys- tai vapaa-ajan toimi-

kunta, johon jokainen työntekijä voisi vuorollaan osallistua ja suunnitella yhteisiä tapahtumia.

Kysymykseen *miten mielestäsi työilmapiiriä voidaan parantaa?* vastaajien mielestä vaihtoehtoja voisi olla ”yhteisten illanistujaisten järjestäminen”. Pub & Club Apteekkarin henkilökunnan yhteisissä tapahtumissa työntekijät tutustuvat toisiinsa ja puhumalla mahdolliset stressitekijät lievenevät. Kaiken kaikkiaan yhteiset tapahtumat ovat myös työnantajan kiitos tehdystä työstä.

Viimeiseen kysymykseen *miten kehittäisit työterveyshuoltoa?* vastasi vain yksi, jonka mielestä pitäisi palkata lääkäri ”5 pvä/vko töihin”. Nähtävästi vastaajilla ei ole ollut tarvetta tai tietoa kyseisestä palvelusta. Olisikin toivottavaa, että työterveyshuollosta tulisi joku kertomaan sen palveluista.

6 POHDINTA

Tämän kyselyn keskiarvojen perusteella voi päätellä, että Pub & Club Apteekkarissa on hyvä henkinen ja sosiaalinen työilmapiiri. Se muodostuu sekä turvallisuuden tunteesta, työntekijöiden varmuudesta että oikeudenmukaisuudesta ja tasapuolisuudesta. Fyysisen työhyvinvoinnin kyselyn vastausten perusteella parantamisen varaa oli työasunnoissa ja melun tasossa.

Työssään sekä pienen että suuren ravintolan työntekijä voi kohdata aggressiivisen asiakkaan, joka voi uhata sanallisesti tai fyysisesti työntekijää. Tämä voi aiheuttaa pelkotiloja ja vaikeuttaa työntekoa. Tätä ongelmaa voisi ratkaista esimerkiksi järjestämällä Miten kohtaan aggressiivisen asiakkaan? -koulutustilaisuuden, jossa asiantuntijan johdolla dramatisoidaan tosielämän tilanteita.

Tähän mennessä Apteekkari on järjestänyt henkilökunnan palavereja ja illanviettoja noin pari kertaa vuodessa. Toisaalta tämä on hyvä asia mutta toisaalta ei välttämättä riittävä. Yhtenä keinona henkilökunnan viihtyvyyden ja hyvinvoinnin lisäämiseksi olisi hyvä tiedustella henkilökunnalta sen toiveita ja ongelmia ja miten niitä voisi ratkaista. Keskustelutilaisuuksissa esimiesten kanssa työntekijät voivat kertoa huolensa ja etsiä niihin yhdessä ratkaisua

Vaikka tutkimukseen vastaajien lukumäärä oli pieni, oli se mielestäni suuntaa antava. Kun työolot ovat kunnossa ja henkilöstö viihtyy, sairauspoissaolot vähenevät, tuottavuus lisääntyy ja työntekijöiden työurista tulee mielekkäitä ja ehkä pidempiäkin.

7 LÄHTEET

Painetut lähteet:

Alaja, K. 1999. Mahdollisuuksien työyhteisö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Antti-Poika, M.; Martimo, K-P. & Husman, K. 2003. Työterveyshuolto. Helsinki: kustannus Oy Duodecim

Furman, B. 2007. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Heikkilä, T. 1999.

Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi?. Vantaa: Hansaprint

Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WS Bookwell Oy

Savon Sanomat 24.9.2011. Launonen, A. Ohjeet häirinnän ja syrjinnän ehkäisyyn. [Uutinen]

Työ ja terveys Suomessa 2009, TTL. Tutkimus

Työturvallisuuslaki, 2002

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Juva: WS Bookwell Oy

Viikko Savo 5.10.2011. Kovanen, T. Kohtuus takaa työporukan yhteisen ilonpidon pikkujouluissa. [Artikkeli]

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Elektroniset lähteet:

KvantiMOTV 2011 [Verkkosivu] Mittarin reliabiliteetti [viitattu 13.11.2011] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>

Osuuskauppa PeeÄssä 2011a [Verkkosivu] Tietoa alueosuuskaupasta [viitattu 15.9.2011]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/peeassa/tietoa-alueosuuskaupasta>

Osuuskauppa PeeÄssä 2011b [Verkkosivu] Osuustoiminta liiketoimintamallina [viitattu 8.10.2011]. Saatavissa: <http://www.s-kanava.fi/web/peeassa/liiketoimintamalli#>

Terveyskirjasto 2011 [Artikkeli] Stressi ja depressio [viitattu 18.9.2011]. Saatavissa: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=seh00020

Työsuojeluhallinto 2011a [Verkkosivu] Henkinen hyvinvointi työssä [viitattu 18.9.2011]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/hyvinvointi>

Työsuojeluhallinto 2011b [Verkkosivu] Lämpöolot [viitattu 8.10.2011]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/lampoolot>

Työsuojeluhallinto 2011c [Verkkosivu] Työterveyshuolto [viitattu 19.9.2011]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyoterveyshuolto>

Työsuojeluhallinto 2011d [Verkkosivu] Valaistus [viitattu 8.10.2011]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/valaistus>

Työterveyslaitos 2011a [Verkkosivu] Työyhteisön työhyvinvointi [viitattu 5.11.2011]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoyhteison_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos 2011b [Verkkosivu] Työyhteisö ja esimiestyö [viitattu 30.9.2011]. Saatavissa:

[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_ristiriidat_ja_ratkaisut/epaasia
llinen_kohtelu_ja_kiusaaminen/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_ristiriidat_ja_ratkaisut/epaasia
llinen_kohtelu_ja_kiusaaminen/sivut/default.aspx)

Työterveyslaitos 2011c [Verkkosivu] Työhyvinvointi ja tuottavuus [viitattu 8.10.2011].
Saatavissa: <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tuottavuus/Sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos 2011d [Verkkosivu] Hyvä valaistus [viitattu 8.10.2011]. Saatavissa:
http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/valaistus/hyva_valaistus/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos 2011e [Verkkosivu] Lämpöolot [viitattu 8.10.2011]. Saatavissa:
<http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/lampoolot/Sivut/default.aspx>

Työturvallisuuskeskus 2011a [verkkosivu] Työhyvinvoinnin portaat -malli [viitattu
8.10.2011]. Saatavissa:
[http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat/tyohyvinvoinni
n_portaat_-malli](http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat/tyohyvinvoinni
n_portaat_-malli)

Työturvallisuuskeskus 2011b [verkkosivu] Työsuojelu työpaikalla [viitattu 18.9.2011].
Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu_tyopaikalla/fyysinen_tyokuormitus

Työturvallisuuskeskus 2011c [verkkosivu] Työterveyshuolto [viitattu 19.9.2011]. Saa-
tavissa: <http://www.tyoturva.fi/tyoterveyshuolto>

Liite 2 Työhyvinvointikyselylomake

Työhyvinvointikysely Pub & Club Apteekkarissa

Tämä työhyvinvointikysely on osana Savonia ammattikorkeakoulun koulutukseen kuuluvaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Pub & Club Apteekkarin työntekijöiden fyysistä ja henkistä työhyvinvointia sekä työilmapiiriä.

Toivoisin, että vastaisitte tutkimuksen kysymyksiin rehellisesti. Kyselylomakkeen täyttämiseen menee noin 5 – 10 minuuttia. Tutkimuksen kaikki taustatiedot ja vastaukset käsitellään nimettöminä.

Hotelli -ja ravintola-alan restonomiopiskelija

Aleksi Hiltunen

TYÖHYVINVOINTIKYSELY

Taustatiedot:

1. Ikä?

Ympyröi vastauksesi.

18-25 vuotta

26-30 vuotta

31-35 vuotta

36-40 vuotta

40- vuotta

2. Kuinka kauan olet ollut töissä työpaikassa?

Ympyröi vastauksesi.

alle vuoden

1-2 vuotta

3-5 vuotta

6-8 vuotta

yli 8 vuotta

3. Fyysinen työhyvinvointi. Rastita vastauksesi.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Työni on fyysisesti raskasta				
Fyysinen työympäristöni kaipaa parantamista				
Työskentelyolosuhteeni ehkäisevät työtapaturmia				
Voin työskennellä hyvissä työasenoissa				

4. Työolosuhteet. Rastita vastauksesi.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Melu haittaa työtäni				
Työpaikkani valaistus on riittävä				
Työpaikkani lämpöolot ovat sopivat				

5. Henkinen työhyvinvointi ja työilmapiiri.

Ota kantaa seuraaviin asioihin. Rastita vastauksesi.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Nautin työstäni				
Koen olevani hyvä työssäni				
Koen stressiä työssäni				
Sosiaalinen elämäni ei kärsi työni vuoksi				
Olen usein väsynyt työssäni				
Tulen toimeen työtovereideni kanssa				
Työpaikkani työilmapiiri on hyvä				

Koen ME-hengen hyväksi työpaikallani				
Kommunikaatio toimii työpaikallani				
Saan apua työkaveriltani				
Saan tarvittaessa apua esimieheltä				
Johtaminen on asi- antuntevaa				
Johtaminen on oi- keudenmukaista				
Työpaikalla on hauskaa				
Meillä järjestetään riittävästi henkilöstön yhteisiä tapahtumia				
Työpaikallani ei esiinny kiusaamista				

6. Työturvallisuus ja työterveyshuolto. Rastita vastauksesi.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ovatko työolosuhteesi mielestäsi turvalliset				
Työturvallisuusasiat hoidetaan yksikössä hyvin				
Työskentelyolosuhteeni ehkäisevät työtapaturmia				
Työterveyshuolto on hyvin järjestetty				
Työterveyshuollosta saa apua				

7. Avoimet kysymykset:

Mitä työhyvinvointi mielestäsi tarkoittaa?

Miten mielestäsi työhyvinvointia voisi kehittää työpaikallasi?

Miten mielestäsi työilmapiiriä voidaan parantaa?

Miten kehittäisit työterveyshuoltoa?