



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Työn kuormittavuuden ilmeneminen ravintola- osastolla

Emilia Åkerberg

Opinnäytetyö
Lokakuu 2018
Palveluliiketoiminnan koulutus
Restonomi



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutus

ÅKERBERG EMILIA:

Työn kuormittavuuden ilmeneminen ravintolaosastolla

Opinnäytetyö 44 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Lokakuu 2018

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona yritys x ravintolaosastolle. Työn tavoitteena on selvittää, kuinka kuormittavaa työ ravintolaosastolla on ja löytää syitä, miksi työtä pidetään kuormittavana sekä ratkaisuehdotuksia työntekijöiltä esimiehille työn kuormittavuuden vähentämiseksi osastolla. Opinnäytetyö toteutettiin yritys x:n tarpeesta ja toiveesta sekä tekijän omasta kiinnostuksesta aihetta kohtaan.

Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa kvantitatiivisella ja kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Ensin ravintolaosaston henkilökunnalle jaettiin kyselylomake, jolla kartoitettiin yleisesti kuormittavuuden syitä. Tämän jälkeen osalle henkilökuntaa tehtiin haastatteluja, joiden avulla päästiin syventymään aiheeseen ja löydettiin ratkaisuehdotuksia. Saaduista tuloksista selviää, että kuormittavuuden päällimmäisiä syitä ovat fyysiset työtehtävät, kiire työvuoroissa ja työpaikan ilmapiiri. Työssä tuli ilmi myös muita tärkeitä kuormittavuudelle nimettyjä syitä ja epäkohtia työpaikasta.

Ravintolaosaston työntekijät osallistuivat opinnäytetyöhön hyvin omalla panoksellaan ja mielenkiinnolla, joten tutkimuksesta saatiin luotettava ja vastauksista rehellisiä sekä avoimia. Ratkaisuehdotuksia henkilöstö sai esittää halutessaan jo kyselylomakkeella, mutta haastatteluvaiheessa niitä kysyttiin jokaiselta siihen osallistuvalla työntekijältä. Ratkaisuksi kuormittavuuden vähentämiseksi henkilöstö toivoi työtehtävien uudelleen aikataulutusta ja organisointia, kiireisiin työvuoroihin lisää henkilökuntaa, enemmän apua vuorossa olevalta esimieheltä erityisesti iltasiivouksiin sekä ryhmäyttävää toimintaa avoimuuden ja me-hengen lisäämiseksi osaston sisällä. Yleisesti monet olivat niin kyselylomakkeen kuin haastattelujenkin perusteella huolissaan työpaikan ja työyhteisön kunnosta vastaushetkellä ja toivoivat siihen parannusta työhyvinvoinnin parantumiseksi osastolla.

Asiasanat: kuormittavuus, ilmeneminen, ravintola

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

ÅKERBERG EMILIA:
How Workload Appears in Restaurant

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 4 pages
October 2018

This thesis was made for organization X by following their needs and wishes and from the writer's own interests. The purpose of the thesis was to clarify how big strain it is to work in a restaurant, to find the main reasons for the workload and to find possible solutions for the workload from the employees to the managers.

The study consisted of two parts. The first part included a paper questionnaire to the employees. The second part was an interview with seven employees to clarify the reasons of the workload and find some solutions to reduce it. The results from these parts were similar and the main reasons for the workload were physical work, busy environment and atmosphere among the staff.

The employees in the organization X participated well in the thesis work with their own interests. That gave valuable and honest information for the results. The solutions for the workload were to reorganize tasks, to find more employees for the rush hours, to get more help from the managers and to find some togetherness among the staff. Overall, the study gave important knowledge to the managers to reduce the strain and to better the atmosphere. All the participants hoped for the wellbeing at work to improve.

Key words: workload, appear, restaurant

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖHYVINVOINTI	6
2.1	Työhyvinvoinnin tarkastelua	6
2.2	Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen työhyvinvointi	7
3	TYÖN KUORMITTAVUUS	9
3.1	Työn kuormittavuuden tunnistaminen	9
3.2	Asiakaskohtaamisten, esimiestyön ja työyhteisön vaikutus kuormittavuuteen	10
3.3	Melun ja lämpötilan vaikutus kuormittavuuteen	11
4	LAINSÄÄDÄNTÖ JA TOIMIJAT TYÖHYVINVOINNISSA	14
4.1	Työhyvinvointia koskevia lakeja	14
4.2	Työhyvinvoinnin toimijat	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	21
6.1	Kyselytutkimuksen tulokset.....	21
6.2	Haastattelututkimuksen tulokset.....	28
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
8	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	41
	Liite 1. Kyselytutkimuslomake	41
	Liite 2. Haastattelututkimuslomake.....	44

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä tutkitaan fyysisiä ja psyykkisiä työn kuormittavuuden syitä yrityksessä x sekä etsitään ratkaisuja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Tavoitteena on selvittää, miksi työ on kuormittavaa ravintolaosastolla ja mitkä ovat työn kuormittavuuden syitä. Kuormittavuus on tullut ilmi yrityksen teettämässä työhyvinvointikyselyissä. Haastatteluissa esitetään tarkempia syitä kuormittavuudelle sekä ratkaisuja sen vähentämiseksi. Kuormittavuuden syitä tullaan yleisesti keräämään henkilöstölle tehtävällä kyselyllä ja pienemmällä joukolle tehtävällä haastattelututkimusella, jolloin saadaan kerättyä määrällistä ja laadullista tutkimusaineistoa. Kysely tehdään yrityksen osaston koko henkilöstölle ja haastatteluun henkilökunta saa itse ilmoittautua vapaaehtoisesti.

Opinnäytetyö tehdään ravintolaan, joka kuuluu suureen kansainväliseen ketjuun ja on osa muuta liiketoimintaa. Yritys x sijaitsee Tampereella ja ravintolan toiminnan pääta-voite on lisätä sekä tukea yrityksen muuta liiketoimintaa noudattamalla ketjun arvoja ja visiota. Työssä tullaan puhumaan yritys x:n osastosta tai ravintolasta, sillä työ käsittelee ainoastaan sen ravintolan toimintaa. Yrityksestä puhuttaessa tarkoitetaan koko yrityksen liiketoimintaa, josta ravintola on vain yksi osa. Toimeksiantajan toiveesta yritys tulee pysymään nimettömänä läpi koko opinnäytetyön.

Ravintolaosaston toiminta koostuu neljästä osa-alueesta sekä vaihtelevista työtehtävistä. Ravintolan toimintaan kuuluvat henkilöstöravintola, asiakasravintola, herkkutori sekä bistro. Työtehtävinä vaihtelevat keittiö- ja tiskityöt sekä muut asiakaspalvelutehtävät. Monet työskentelevät ravintolassa osa-aikaisesti opintojen ohella noin 12 tuntia viikossa, jolloin työ sijoittuu suurilta osin iltoihin ja viikonloppuihin. Ravintolassa on yhteensä 57 työntekijää, joista työssäkäyviä tällä hetkellä on 55. Esimies ja vuorovastaavan tehtävissä on yhdeksän työntekijää ja loput toimivat suorittavina työntekijöinä, joista osalla on oma vastuualueensa.

2 TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työhyvinvoinnin tarkastelua

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan terveellistä, turvallista ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetuissa organisaatioissa. Hyvän työhyvinvoinnin organisaatiossa työntekijät tuntevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi ja heidän mielestä työ tukee heidän elämönhallintaansa. (Työterveyslaitos 2018 a.) Työyhteisössä työhyvinvointi on kaikkien työntekijöiden ja työnantajien vastuulla. Kaikki työpaikalla kehittävät sekä ylläpitävät työhyvinvointia omalla työllään. Työhyvinvointia kehitetään jatkuvasti, se tapahtuu arjessa työn ohessa, eikä sitä voi vain yksittäisinä tapahtumina parantaa. Työhyvinvointi on myös hyvin pitkäjänteistä ja se vaatii aikaa. Työhyvinvoinnin edistäminen voi kohdistua esimerkiksi henkilöstöön, työympäristöön, työyhteisöön, työprosesseihin tai johtamiseen. (Työterveyslaitos 2018 b.)

Työhyvinvoinnin edistäminen ei ole ilmaista, vaan se vaatii runsaasti investointeja. Hyvin investoidut tekijät maksavat itsensä takaisin mahdollisesti moninkertaisesti. Työhyvinvointi vaikuttaa suoraan yrityksen maineeseen, taloudelliseen tulokseen sekä kilpailukykyyn. Tutkimusten mukaan työhyvinvoinnilla on merkittävää hyötyä yrityksen taloudelliseen tulokseen. (Nortio 2015.) Työntekijöiden elämäntilanteet ovat erilaisia ja ihmiset kokevat asiat kukin henkilökohtaisesti erilailla. On myös tärkeää, että työntekijä pystyy vapaa-ajallaan palautumaan työn kuormittavuudesta ja stressitekijöistä. Mikäli näin ei ole, se vaikuttaa suoraan hänen omaan työhyvinvointiinsa ja mahdollisesti heijastuu myös muihin työntekijöihin sekä tehtyyn työhön. (Hemming 2010.)

Työhyvinvointiin vaikuttavat hyvin monet asiat, kuten turvallinen ja terveellinen ympäristö, tuki ja arvostus niin työnantajalta kuin työkavereilta, riittävä osaaminen ja ammattitaito, hyvä johtaminen, mahdollisuudet onnistua ja kehittyä, hyvä työilmapiiri, tiimityöskentely, hyvät toimitavat ja työvälineet, hyvä perehdytys ja onnistunut työn ja vapaa-ajan erottaminen (Docedum 2017).

2.2 Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen työhyvinvointi

Fyysiseen työhyvinvointiin liittyvät suuresti työntekijän omat elintavat ja tottumukset. Terveelliset elintavat auttavat työssä jaksamista, siitä palautumista sekä tukevat työkykyä ja työhalua. Fyysiseen työhyvinvointiin vaikuttavat ergonomian tuntemus, oikeat työasennot, työnkuormitus ja toiston välttäminen. Seisomatyössä myös hyvillä tukevilla kengillä on suuri vaikutus. (Työturvallisuuskeskus 2017.) Työhyvinvointiin liittyviä fyysisiä vaivoja voivat olla muun muassa selkä-, niska- ja hartiakiputilat sekä jumiutummat, jotka voivat johtua työasennoista, kengistä tai toistosta. Väsymystä syntyy kiireisistä elintavoista tai mahdollisista henkilökohtaisen elämän muutoksista. Näitä voidaan ehkäistä tekemällä huolellista työsuunnittelua liittyen työtapoihin, työaikoihin ja työvälineisiin. (Työturvallisuuskeskus a) 2017.)

Fyysiseen työhyvinvointiin vaikutetaan suuresti jo työtiloja suunnitellessa. Suunnittelijan tulee huolehtia, että tilat eivät ole liian ahtaat tai niissä ei ole työntekijöille vaarallisia kynnyksiä, kulmia tai huonosti saavutettavia hyllyjä. Näillä on suuri vaikutus siihen millaisissa työasennoissa joudutaan työskentelemään. Myös hyvä tavaroiden järjestely ja siisteyden ylläpito edesauttavat työhyvinvointia ja vähentävät tapaturmariskiä. (Waris 2001, 20–21.)

Yksiä fyysiseen työhyvinvointiin liittyviä suuria vaikuttajia ovat seisoma- ja istumatyö. Seisomatyö rasittaa alaraajojen verenkiertoa ja lihasten kuntoa enemmän kuin liikkuminen ja kävely. Istumatyö kuormittaa elimistöä liian vähän ja yksipuoleisesti. Se vaikuttaa myös ryhtiin ja aiheuttaa niska- ja hartiaongelmia. Sekä seisoma- että istumatyöstä aiheutuvia ongelmia voidaan ehkäistä liikunnalla, teleskooppipöydillä ja seisomamatoilla. (Savela 2016.)

Psyykkiseen hyvinvointiin vaikuttaa suurimmaksi osaksi stressi. Kiireisessä työssä stressiä kokee yleensä väistämättä. Sitä voi helpottaa mielekkäillä vapaa-ajan harrastuksilla, jossa stressiä saa purettua ja työt unohdettua. On ehdottoman tärkeää löytää tasapaino työn ja vapaa-ajan välille ja pitää ne sopivasti erillä toisistaan. (Manka & Manka 2016, 177–178.)

Työntekijän kotiyhteisöllä on vaikutusta. Usein työntekijöiden henkilökohtaisen elämän tapahtumat heijastuvat työpaikalle. Yksilön identiteetti, sopeutumiskyky ja itseluotta-

mus ovat koetuksella näissä tapauksissa. Työntekijän biologisilla tekijöilläkin on merkitystä. Osa ihmisistä kestää luonnostaan enemmän ja osa kestää vähemmän esimerkiksi stressiä. (Waris 2001, 25.)

Psyykkiseen työhyvinvointiin liitetään myös stressi. Stressiä voi aiheutua kiireestä, työntekijävajeesta tai esimerkiksi tietämättömyydestä siinä, mitä työvuorossa tulee tehdä. Stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilöön kohdistuu liikaa haasteita tai vaatimuksia, joita ei kyetä kestämaan. Sekä myönteinen että kielteinen muutos voivat vaikuttaa henkilöön stressaavasti. Lyhytaikainen stressi ei aiheuta henkilöissä oireita, mutta jatkuvana ja pitkäaikaisena se voi olla vaarallista (Mattila 2010.)

Työpaikan ilmapiirillä on suuri vaikutus **sosiaaliseen työhyvinvointiin**. Jos työpaikalla tiimityö ei suju, se ei tee työntekijöille hyvää. Työpaikalla tulisi korostaa me-henkeä ja tiimityön merkitystä. Näillä päästään kohti yhteisiä tavoitteita ja työntekijöiden hyvinvointi kasvaa. Työpaikoilla sosiaaliset ongelmat tulee tunnistaa ajoissa, eikä niitä saa peitellä tai häpeillä, jotta ne voitaisiin ratkaista. Näin mahdollisia jatko-ongelmia voidaan myös ehkäistä, sillä kaikki tunnistavat ne ajoissa. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 47.)

Huonosti toimiva työympäristö ja -yhteisö lisäävät altistusta stressille ja päinvastoin hyvin toimivana se vähentää stressille altistumista. Työpaikalla toimivat suhteet työntekijöiden välillä lisäävät yhteenkuulumisen ja hyväksymisen tunnetta. Hyvät suhteet esimieheen ovat myös tärkeitä. Esimiehen on oltava tavoitettavissa ja hänen tulee puolustaa alaisiaan sekä olla kannustava. (Waris 2001, 23, 25.)

Työpaikalla ihmissuhdeongelmia voi esiintyä myös suurten tai hallitsemattomien muutosprosessien kohdatessa. Myös prosessin varrella olevat informaatiokatkokset voivat aiheuttaa erimielisyyksiä ja ärsytystä. Pahimmassa tapauksessa näistä voi seurata klikkiytymistä ja työntekijät jakaantuvat omiin ryhmiinsä, joilla kaikilla on omat näkemyksensä. Tällöin myös ryhmien ulkopuolelle jäävät työntekijät saattavat tuntea itsensä yksinäisiksi tai syrjäytyneiksi. Tällaisille työpaikoille suositellaan yleensä hankkimaan ulkopuolista apua ongelmien ratkaisemiseksi. (Waris 2001, 17–20, 35.)

3 TYÖN KUORMITTAVUUS

3.1 Työn kuormittavuuden tunnistaminen

Työn kuormittavuudella tarkoitetaan joko fyysistä tai psyykkistä työstä aiheutuvaa tilaa. Se syntyy työn ja yksilön vuorovaikutuksesta. Yleensä kuormittavuus nähdään vain negatiivisena asiana, mutta se voi olla myös positiivista. Työn kuormituksen ollessa positiivista, se voi olla työntekijää motivoivaa ja voimavaroja antavaa sekä kehittävää. Negatiivinen työnkuormitus on taas haitallista työntekijän hyvinvoinnin ja terveyden kannalta. (Työterveyslaitos 2002, 9.)

Työn kuormittavuuden aiheuttajat on hyvin tärkeää tunnistaa ajoissa. Työpaikoilla tulee tutkia kuormittavuutta ja tehdä arvio sen vaikutuksista työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn. Kuormittavuuden ehkäisytoimet on myös asetettava tärkeysjärjestykseen ja ensin tulee puuttua psykososiaalisiin kuormittavuustekijöihin. Kuormittavuustekijät ovat yrityskohtaisia, sillä jokaisessa toimipisteessä on erilaisia altistustekijöitä. Kuormittavuutta voidaan tutkia erilaisilla tutkimusmenetelmillä tai haastatteleamalla suoraan työntekijöitä. (Työsuojelu 2017.)

Työn kuormittavuudesta voidaan puhua silloin, kun työn vaikutuksen työntekijässä kasaantuvat ja palautuminen on pitkäaikaista. Työn tekijöiden yksilöllisillä eroilla on myös suuri vaikutus kuormittavuuden vaikuttamiseen heissä itsessään. Työn tekijän ikä, suoriutuskyky ja osaaminen vaikuttavat suuresti siihen miten kuormittavuus heissä näkyy tai miten työntekijä kykenee kuormittavuuden oireista selviytymään. (Työterveyslaitos 2002, 14.)

Työn kuormittavuudesta on ollut runsaasti puhetta viime aikoina työhyvinvointia parannaessa. Esille on tullut monia asioita siitä, mistä työn kuormittavuus kyseisessä työpaikassa johtuu. Syitä kerätään yrityksissä kyselyillä sekä erilaisissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa, joten syitä voidaan pitää luotettavina ravintolatyöskentelyssä. (Manka & Manka 2016.)

Kuormittavuutta ilmenee myös, mikäli työpaikalla tuntien jakaminen ei ole onnistunut tai kiireisimpään aikaan paikalla ei ole tarvittavaa määrää työntekijöitä. Työntekijä ei

suoriudu työtehtävistään annetussa ajassa, joka aiheuttaa stressiä. Tämä saattaa työpaikalla aiheuttaa myös erimielisyyksiä ja ristiriitoja työpaikan ilmapiirissä, mikäli ongelmaa ei saada ratkaistua. (Työterveyslaitos 2002, 19.)

Työn kuormittavuuteen vaikuttavat myös työntekijän henkilökohtaisen elämän muutokset tai kriisit. Suuret asiat vaikuttavat työhön väistämättä. Haasteelliset ihmis- tai esimiessuhteet työpaikalla voivat myös aiheuttaa ongelmia varsinkin, jos työntekijöiden kohtelu nähdään epätasa-arvoisena. Epätasa-arvoisuutena voidaan kokea esimerkiksi yksintyöskentely joillain työpisteillä. Yksin eristyneisyydellään tiedon kulku voi olla heikkoa ja kaikesta työstä tulee selvitä yksin määräajassa. (Työturvallisuuskeskus c) 2017.)

3.2 Asiakaskohtaamisten, esimiestyön ja työyhteisön vaikutus kuormittavuuteen

Ravintolasalin puolella **asiakaskohtaamiset** vaikuttavat työntekijän kuormittuneisuuteen. Asiakastilanteet voivat olla haastavia ja joissain tapauksissa voi esiintyä asiakasväkivaltaa esimerkiksi reklamaatiotilanteissa. Tällaisia tilanteita ilmenee esimerkiksi kiireisinä päivinä, jolloin asiakaspalvelijan on huomioitava monta asiakasta samaan aikaan, eikä kaikkia asiakkaita ole mahdollista miellyttää heti. (Työturvallisuuskeskus c) 2017.)

Asiakastilanteissa työntekijällä tulee olla tietynlainen työrooli, joka helpottaa selviytymään asiakkaan kohtaamisesta. Työroolilla tarkoitetaan sitä, miten asiakaspalvelijan odotetaan käyttäytyvän asiakastilanteessa. Tästä odotetusta käyttäytymismallista voi aiheutua paineita ja tunteiden patoutumista varsinkin vaikeissa tilanteissa. Erityisesti patoutuneet pelon tai vihan tunteet ovat erittäin kuormittavia työntekijälle. Tunteita ei kuitenkaan voi asiakastilanteissa päästää valloilleen, sillä työntekijä edustaa yritystä. Näissä tilanteissa on tärkeää voida puhua tilanteista esimiehen tai työtoverin kanssa, sillä he ovat paras vertaistuki. (Waris 2001, 26.)

Hyvällä **esimiestyöllä** on merkittävä vaikutus työn kuormittavuuden ehkäisemiselle. Hyvää esimiestyötä on olla oikeudenmukainen ja osoittaa kiitollisuus sekä arvostus työntekijän tekemää työtä kohtaan. Näin esimies näyttää esimerkkiä alaisilleen muun muassa siitä, miten kaikkien tulisi kohdella työtovereitaan ja osoittaa kiitollisuutensa

sekä käyttäytyä ystävällisesti muita kohtaan. Työyhteisöstä tulee näin myös yhtenäisempi ja eristyneisyyden tunteet katoavat. (Työturvallisuuskeskus c) 2017.)

Esimiehen tulee myös auttaa alaisiaan ymmärtämään työpaikan tavoitteet sekä toimia johdonmukaisesti ja läpinäkyvästi toteuttaakseen työyhteisön tavoitteet. On tärkeää myös kannustaa työntekijöitä lisäkouluttautumiseen sekä tarjota tähän mahdollisuuksia. Esimiehen tulee pitää oma mielialansa positiivisena ja aitona. Tätä voi ylläpitää kysyen johtamalla ja olemalla aidosti kiinnostunut työntekijän asioista. (Työturvallisuuskeskus c) 2017.)

Hyvinvoiva **työyhteisö**, työpaikan hyvät ihmissuhteet sekä palautetta ja tukea antava johtamistapa torjuvat henkistä väkivaltaa työyhteisössä. Nämä myös auttavat kaikkia työntekijöitä jaksamaan työssä ja kannustavat työntekijöitä tulemaan töihin positiivisella mielellä. (O’Connell 2017.) Työyhteisön ihmissuhteiden laatua voidaan kuvata muun muassa siten, että työntekijät pitävät huolta ja tuntevat vastuuta toisistaan. Työntekijät tuntevat yhteenkuuluvuutta sekä tarvittaessa auttavat ja tukevat toisiaan ja ristiriitoja henkilöiden välillä on vähän. Hyvässä toimivassa työyhteisössä työntekijät myös rohkaisevat toisiaan ilmaisemaan toiveensa, tarpeensa sekä tunteensa. (Työturvallisuuskeskus TTK 2010, 67.)

Hyvinvoivan työyhteisön päätekiäjiä ovat myös toimivat ihmissuhteet. Työyhteisön on oltava kannustava ja muistettava antaa palautetta. Työntekijöiden on huomattava toistensa saavutukset ja puhuttava hyvää työtovereista suoraan asianomaiselle. On muistettava myös joustaa sekä tiedottaa jokaista asioista. Näitä noudattaen yritys pääsee hyvään tavoitteeseen ja laadukkuuteen. (Työturvallisuuskeskus TTK 2010, 68.)

3.3 Melun ja lämpötilan vaikutus kuormittavuuteen

Meluhaitoiksi luetaan kaikki sellaiset äänet, jotka ovat ei-toivottua, häiritsevää, kuulolle haitallista, epämiellyttävää tai odottamatonta ääntä. Osaksi melun haitallisuuden vaikuttavat henkilön yksilölliset ominaisuudet meluherkkyydelle altistumiselle, mutta myös asenne melun aiheuttamaa äänilähdettä kohtaan. Ennen kaikkea melun haitallisuus riippuu melun voimakkuudesta, taajuudesta ja vaikutusajasta, joka ravintolassa voi olla yhtäjaksoisesti pitkä aika. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos a) 2017.)

Liiallinen altistuminen melulle voi pahimmassa tapauksessa aiheuttaa pysyviä kuulovaurioita. Melusta aiheutuneita vammoja ei voida parantaa, joten kuulosuojainten käyttö paljon melua aiheuttavien koneiden ja laitteiden läheisyydessä on suositeltavaa. Jotkin laitteet saattavat kuitenkin aiheuttaa infraääniä (alle 20Hz) tai ultraääniä (yli 20 000Hz), joita ihmiskorva ei kykene aistimaan äänenä. Nämä molemmat voivat kuitenkin voimakkaana esiintyessään olla haitallisia kuuloaistille. Kuulovaurioita varten on myös olemassa riskitaulukko, josta näkee kuinka kauan millekin voimakkuudelle päivässä voi altistua ennen kuulovaurion riskiä. (Työturvallisuuskeskus TTK 2010, 61–62.)

Melu voi aiheuttaa myös muita erilaisia fyysisiä ja psyykkisiä haittoja, joiden vaikutuksia voidaan todeta jo paljon kuulovauriorajan alapuolella. Näitä oireita ovat esimerkiksi hengitystiheyden kiihtyminen, johon liittyvät stressi ja hermostuneisuus. Melusta voi aiheutua myös unihäiriöitä, keskittymisvaikeuksia tai tarkkaavaisuuden alentumista. Näiden lisäksi verenpaineen kohoaminen ja sydämen sykkeen kiihtyminen ovat mahdollisia. (Työturvallisuuskeskus TTK 2010, 61.)

Kuumuus sekä veto ovat ravintolatyöskentelyssä merkittäviä työn kuormittavuutta lisääviä seikkoja. **Lämpötilat** saattavat nousta hyvin korkealle keittiössä tiskissä työskennellessä etenkin kesällä. Miellyttävä lämpötila keittiössä työskentelyyn on 19-23°C. Kuumuuden seurauksena työntekijän vireystila laskee ja tarkkuus heikkenee eli riski tehdä virheitä kasvaa. Kuumuudessa kuormittuu myös elimistöä etenkin sydän- ja verenkiertoelimiä. Myös fyysinen ja henkinen suorituskyky heikkenevät. Näiden lisäksi mahdollisia ovat myös lihaskrampit ja alaraajojen turvotus. (Työturvallisuuskeskus TTK 2010, 4.)

Kuumissa olosuhteissa työskennellessä on erityisen tärkeää juoda runsaasti vettä. Kuumuuden rasituksia voi helpottaa myös vaihtelemalla työtehtäviä tai työpisteitä työvuorossa. Erityisen tärkeää keittiöissä ja tiskihuoneissa on olla toimiva ilmastointi. Keittiöön suositellaan myös normaalin lieden sijaan induktioliettä, sillä se hehkuu ympäristöön vähemmän lämpöä. Jos keittiötiloissa on ikkunoita, auringon paistaessa auringonsäteiden tunkeutumista työtiloihin tulisi voida estää erilaisilla verhoilla. Jokainen työntekijä kokee kuumuuden myös erilaisilla, sillä kuumuuden kuormittavuuteen vaikuttavat myös yksilön fyysinen kunto ja paino. (Työturvallisuuskeskus TTK 2010, 4.)

Ilman lämpötilalle ja kosteudelle työskennellessä ei ole annettu minkäänlaisia rajoitteita laissa. Mikäli työskentely lämpötilaa ei voida säätää oikeanlaiseksi eli terveydelle sopivaksi, on lyhennettävä henkilön altistumisaikaa lämpötilalle tai käytettävä suojavarusteita. Henkilön altistumista varaa tai haittaa terveydelle aiheuttavalle lämpötilalle on rajoitettava. (Työturvallisuuskeskus 2010, 63.)

Kylmyyttä torjuessa on otettava huomioon tuotannon laadun tai tuotteiden säilytyksen mukainen lämpötila, joten sitä ei aina voi säädellä. Kylmyydeltä tulee suojautua työolosuhteissa vaatetuksella sekä rajoittamalla ja lyhentämällä esimerkiksi kylmiöissä tai pakkasissa vietettyä aikaa. Kylmä työympäristö aiheuttaa eniten haittaa niille henkilöille, joilla on verenkierto- tai hengityselinsairauksia. (Työturvallisuuskeskus 2010, 63.)

4 LAINSÄÄDÄNTÖ JA TOIMIJAT TYÖHYVINVOINNISSA

4.1 Työhyvinvointia koskevia lakeja

Suomen lainsäädännössä on hyvin paljon lakeja ja lain puitteissa toimijoita työterveydestä ja työhyvinvoinnista. Suomessa julkisella vallalla on perustuslaista tuleva velvoite edistää kansalaisten hyvinvointia, turvallisuutta sekä terveyttä. Jokaisella kansalaisilla on oikeus välttämättömiin terveydenhuolto palveluihin, vaikka heillä ei itsellään olisi niitä varaa kustantaa. Työterveydenhuoltoon liittyviä lakeja on säädetty erikseen työterveyslaissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö a) 2012). Lait ja niiden toimijat ovat työntekijän turva, joihin työntekijä voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Lainsäädännön alaisten toimijoiden tehtävänä on turvata terveydenhuolto palveluiden käyttäjille yhdenvertaiset, laadukkaat ja vaikuttavat palvelut koko maassa. Heiltä saadaan myös neuvontaa ja apua, mikäli tarvitsee. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2017).

Yhdenvertaisuus lain (1323/2014) tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta, ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan muun muassa tasa-arvoa, rasismin lopettamista, syrjinnän ehkäisyä erinäisistä syistä. Lain mukaan työnantajan on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla ja työpaikan tarpeet huomioon ottaen kehitettävä työoloja sekä niitä toimitatapoja, joita noudatetaan työntekijöitä valittaessa ja heitä koskevia ratkaisuja tehtäessä. Edistämistoimenpiteiden on myös oltava toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia.

Työterveyshuoltolaki (1383/21.12.2017) velvoittaa työnantajaa järjestämään työsopimus- ja virkasuhteessa oleville työntekijöilleen ehkäisevän työterveyshuollon. Halutessaan työnantaja voi järjestää työntekijöille myös yleislääkäritasoista sairaanhoitoa ja terveystalvueluita yksityisiltä toimijoilta. Tätä lakia sovelletaan työhön, jota tehdään Suomessa ja sitä koskee työturvallisuuslaki. Työterveyshuolto lain tavoitteena on tukea työntekijän työkykyisyyttä koko työuran ajan sekä se tähtää myös kehittämään työoloja ja yleistä terveyttä.

Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lailla halutaan myös

ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.

Tasa-arvolaki (1329/2014) on laki sukupuolten välisestä tasa-arvosta. Sen tarkoituksena on edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa ja estää sukupuoleen perustuvaa syrjintää. Lain tarkoituksena on erityisesti parantaa naisten asemaa työelämässä sekä estää sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuva syrjintä. Tätä lakia ei kuitenkaan sovelleta perheen tai muun yksityiselämän välisiin tilanteisiin, eikä evankelis-luterilaisen kirkon, ortodoksisen kirkkokunnan eikä muiden uskonnollisten yhdyskuntien uskonnonharjoitukseen liittyvään toimintaan.

Työsopimuslakia (55/2001) sovelletaan sopimukseen, jonka työnantaja ja työntekijä ovat sopineet yhdessä. Heidän on myös pitänyt sitoutua itse henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan valvonnan ja johdon alaisena. Työstä, josta sopimus on tehty, tulee saada palkkaa tai muuta vastiketta. Mikäli vastiketta ei ole erikseen sovittu, mutta käy ilmi ettei työtä ole tarkoitus tehdä vastikkeetta, voidaan asiassa soveltaa työsopimuslakia.

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006) säädetään menettelystä työsuojeluviranomaisen valvoessa työsuojelua koskevien säännösten noudattamista sekä työnantajan ja työntekijöiden keskinäisistä yhteistoimintatavoista liittyen työsuojeluun työpaikalla. Lain tavoitteena on myös parantaa työolosuhteita ja -ympäristöä yhdessä työnantajan ja työntekijöiden avulla.

Työaikalakia (605/1996) on säädetty monissa eri yhteyksissä, sillä alojen omat työehtosopimukset määrittelevät omia lisäyksiään lakiin. Laissa on säädetty työajasta yleisesti, mutta alle 18-vuotiaille työntekijöille työajasta on olemassa omat lakinsa. Muita erityistapauksia laissa ovat säädökset varallaolosta, työajan jaksotuksesta ja lyhentämisestä. Laissa on ohjeistus myös sunnuntaityölle, hätätyölle, yö- ja vuorotyölle, lisätyölle ja säännöllisen työajan ylittävälle työlle. Yleissäädöksen mukaan työaika saa olla enintään 40 tuntia viikossa ja 8 tuntia vuorokaudessa. Työajaksi lasketaan se aika, jonka työntekijä käyttää varsinaiseen työhön ja aika, joka työntekijän on oltava työpaikalla työnantajan käytettävissä. Yleisesti työmatkaan käytetty aika ei kuulu työaikaan.

Sairausvakuutuslain (1224/2004) tarkoitus on taata valtuutetulla korvaus kuluista, jotka aiheutuvat tarpeellisesta sairaudenhuollosta, lyhytaikaisesta työkyvyttömyydestä. Myös lasten hoidosta sekä raskaudesta aiheutuvista ansionmenetyksistä on oikeus saada korvaus. Sairausvakuutuslain toimeenpanosta vastaa kansaneläkelaitos eli kela. Kelan myös valvoo sekä seuraa tämän lain toimeenpanosta ja noudattamisesta ja vahvistavat lain lomakkeet, joita lain toimeenpanossa tarvitaan.

4.2 Työhyvinvoinnin toimijat

Yhdenvertaisuusvaltuutetun tehtävänä on valvoa ja avustaa syrjinnän tai epätasa-arvoisen kohtelun uhriksi joutunutta työntekijää. Valtuutettu antaa ja laatii yleisiä suosituksia yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Yhdenvertaisuusvaltuutetulla on oikeus myös ryhtymään toimiin tämän lain puitteissa sovinnon aikaansaamiseksi. Tämän lain valtuutettu antaa lausuntonsa yksittäistapauksissa mikäli se ei kuulu työsuojeluvaltuutetun tehtäviin. Yhdenvertaisuus valtuutettu on kuitenkin itsenäinen ja riippumaton viranomainen, mutta käytettävissä myös työhön liittyvissä asioissa tapauksesta riippuen. (Syrjintä.fi 2018.)

Työturvallisuuskeskus tarjoaa palveluja ja työkaluja työpaikkojen eri osapuolten yhteistyön parantamiseen sekä työyhteisön toiminnan kehittämiseen. Sen tarkoituksena on edistää työhyvinvointia ja työn tuottavuutta sekä tukea työpaikkojen työsuojelu- ja työhyvinvointi työtä. Työturvallisuuskeskus on työmarkkinajärjestöjen hallinnoima palvelu. (Työturvallisuuskeskus b) 2018.)

Työterveyslaitos eli TTL on työhyvinvoinnin asiantuntija, joka tutkii, palvelee sekä kouluttaa. Se toimii Suomessa sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa. Kaikki työterveyslaitoksen saamat tutkimustulokset toimitetaan työpaikkojen käyttöön erilaisten koulutusten, asiantuntijapalveluiden ja viestinnän avulla. TTL:n tavoite on, että työ edistää terveyttä ja toimintakykyä mitään vaarantamatta. (Työterveyslaitos a) 2018.)

Työsuojelujärjestön tavoite on, että työskentely Suomessa olisi mahdollisimman tervettä ja turvallista sekä työelämää koskevien säädösten mukaista. Järjestön tehtävänä on parantaa työolosuhteita ja työympäristöä työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja parantamiseksi. Järjestön tavoitteena on myös ennaltaehkäistä sekä torjua työtapaturmia,

ammattitauteja sekä vähentää työstä työntekijöille aiheutuvia fyysisiä tai psyykkisiä terveyden haittoja. (Työsuojelu 2015–2018.)

Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävänä on vastata kaikesta sosiaali- ja terveyspolitiikan suunnittelusta, toimeenpanosta ja ohjauksesta. Se toimii osana valtioneuvostoa. Ministeriön tavoitteena on antaa kaikille samanlaiset mahdollisuudet terveelliseen ja turvalliseen elämään varallisuudesta riippumatta. Sen tehtävänä on edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa, mahdollistaa terveelliset työ- ja elinolosuhteet ja edistää väestön yleistä terveyttä ja toimintakykyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö b) 2012.)

Tapaturmavakuutuskeskuksen tehtävä on koordinoida ja kehittää työtapaturma- ja ammattitautivakuutuksien toimintaa ja toimeenpanoa. Keskus valvoo tilastoja onnettomuuksista ja ammattitaudeista työpaikoilla sekä pitää huolen työnantajien vakuuttamisvelvollisuuden toteutumisesta. Keskuksen tehtävänä on myös käsitellä vahinkotapaturma korvaukset, jotka ovat sattuneet vakuuttamattomassa työssä. (Tapaturmavakuutuskeskus 2018.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön kuormittavuustutkimus on toteutettu käyttäen kahta, kvantitatiivista eli määrällistä ja kvalitatiivista eli laadullista, tutkimusmenetelmää. Tiedonkeruun välineiksi valikoituivat kysely- ja haastattelututkimus, sillä ne tukevat toisiaan. Ensin tehtävällä kyselytutkimuksella kartoitetaan koko yritys x osaston henkilökunnan tämän hetkinen kuormittuneisuuden tilanne ja haastattelututkimuksella syvennyttään ja tutkitaan osaston tilannetta tarkemmin sekä saadaan yksityiskohtaisempia syitä kuormittavuudelle ja keinoja kuormittavuuden vähentämiseksi osastolla.

Tutkimusten tarkoituksena on saada vastaukset seuraaviin tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka kuormittavaa työ ravintolaosastolla on?
2. Mitkä ovat suurimmat syyt työn kuormittavuuteen osastolla?
3. Millä tekijöillä työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa?
4. Mitkä olisivat mahdollisia parannuskeinoja?

Kyselytutkimus toteutettiin toukokuun 2018 alussa yritys x:n ravintola osaston henkilöstölle. Kyselylomake (liite 1) laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja siinä apuna käytettiin tämän opinnäytetyön teoriaa, yrityksen työhyvinvoinnin työryhmän ajatuksia sekä toimeksiantajan toiveita. Lomake laitettiin jakoon heti, kun sille oli saatu hyväksyntä kaikilta osapuolilta. Vastausaikaa työntekijöille annettiin kaksi viikkoa eli palautuspäiväksi määräytyi torstai 10.5.2018.

Haasteena lomakkeessa oli poistaa siitä johdattelevat ilmaukset, jotta työntekijät voivat parhaansa mukaan tuoda ilmi omat ajatuksensa. Moneen kysymykseen laitettiin kohta perusteluille, sillä työntekijöiden haluttiin avaavan vastauksia haastattelua varten sekä haluttiin nähdä se, vastaavatko työntekijät juuri sen, mitä ennakkoon arveltiin. Näiden perusteluiden avulla haastattelulomakkeen luominen on myös helpompaa. Lomakkeessa kysyttiin myös perehdyttämisestä ja tässä kohdassa haluttiin tietää nimenomaan työpiste, joka tuottaa hankaluuksia. Tällaisissa kohdissa perusteluosio oli kannattava lisä.

Kyselylomakkeet tulostettiin ja jaettiin jokaisen työntekijän omaan postilokeroon, jota kaikki seuraavat aktiivisesti, sillä osaston viestintä tapahtuu pääosin paperilla. Työntekijöitä muistuteltiin vastaamaan kyselyyn muutama otteeseen erinäisillä viesteillä. Työntekijöiden tuli palauttaa lomake ravintolan tiloissa sijaitsevaan vihreään postilaatikkoon. Lomakkeita jaettiin yhteensä 56 kappaletta kaikki ravintolatyöntekijät ja esimiehet mukaan luettuna. Vastauksia tuli takaisin 33 kappaletta. Muutama työntekijä pyysi lisäaikaa vastaamiseen ja sitä annettiin näissä tapauksissa. Pari uutta lomaketta jaettiin myös kadonneiden tilalle.

Kyselyn tulokset kirjataan ylös Excelliin tehtävään havaintomatriisiin, joka Tixel-ohjelmalla muunnetaan halutuiksi taulukoiksi. Kaikki vapaat kommentit ja perustelut kirjataan ylös kysymyksittäin erilliseen Word-tiedostoon, jota käytetään apuna tulosten käsittelyssä. Tiedoston avulla saadaan nostettua esille kuormittavuuteen liittyviä asioita, jotka ovat tulleet esille useammassa lomakkeessa tai mikäli ilmenee jotain, mitä ei ole osattu vielä ajatella. Kaikkia perusteluita ei julkaista erikseen, sillä ne sisälsivät hyvin paljon samankaltaisuutta tai toistoa, joten ne on referoitu työhön sopiviksi. Tuloksiin on poimittu mukaan joitakin suoria lainauksia kyselylomakkeista.

Haastattelututkimus toteutettiin kesäkuussa 2018. Haastatteluja oli tarkoitus tehdä enintään kymmenen kappaletta ja niihin osallistuminen oli työntekijöille vapaaehtoista. Haastateltavia pyydettiin ilmoittautumaan vapaaehtoiseksi kyselyn ohessa ja vapaaehtoisia löytyi toivottu määrä varsin nopeasti ja heillä kaikilla oli suuri motivaatio päästä haastatteluun vastaamaan.

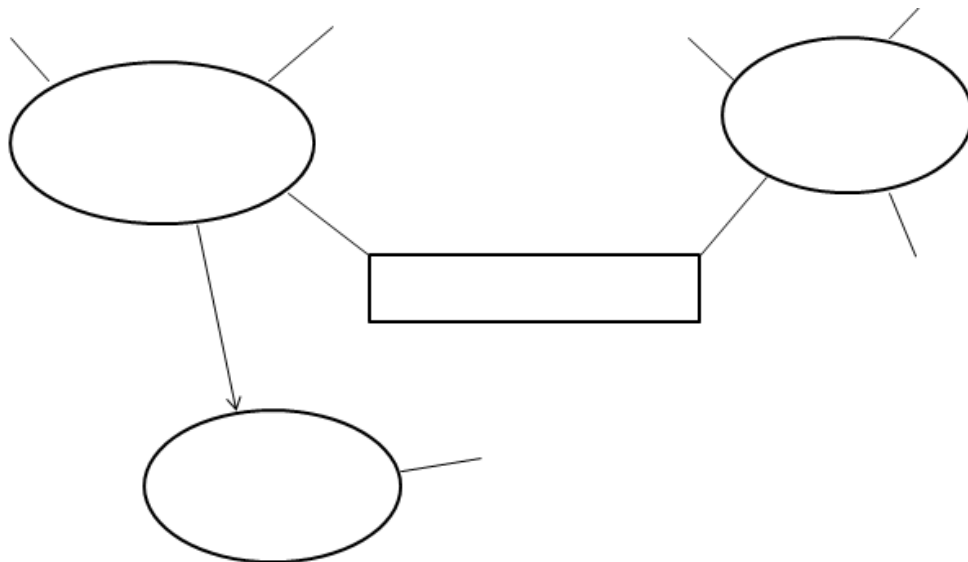
Haastattelut toteutetaan täysin anonyymisti sekä luottamuksellisesti. Haastattelut toteutetaan myös niin, etteivät muut työntekijät ympärillä kuule haastateltavan vastauksia tai pääse niitä kommentoimaan. Haastatteluympäristöön haastateltavat pääsevät itse vaikuttamaan sen mukaan, mikä käy heidän aikatauluunsa ja minkä kokevat itselleen hyväksi vaihtoehdoksi.

Lopulliset haastateltavat valitaan niin, että mukana olisi ainakin yksi vuorovastaava sekä ravintolatyöntekijöitä, joilla on taustallaan erimittaisia työsuhteita kyseisen yrityksen osastolla ja erilaiset tuntisopimukset. Mikäli sopivia haastateltavia ei ole löytynyt, joitain työntekijöitä on erikseen lähestytty ja kysytty mukaan haastatteluun, jotta saataisiin mahdollisimman erilaisia näkökulmia.

Haastattelulomake (liite 2) on laadittu kyselylomakkeen tuloksien pohjalta yhdessä toimeksiantajan kanssa ottaen hänen ideansa ja toiveensa huomioon. Haastattelussa ei kysytä uudelleen vastauksia kyselyn asioihin, vaan tavoitteena on syventyä kuormittavuuteen ja löytää mahdollisia epäkohtia sekä parannusehdotuksia kyselyssä ilmenneisiin asioihin.

Haastattelut on tarkoitus toteuttaa haastateltavalle mahdollisimman miellyttävästi, jotta haastateltavalle saadaan luotua luottavainen olo ja rohkaistua hänet kertomaan rehellisesti mielipiteensä. Haastateltavan vastaukset kirjoitetaan ylös haastattelun aikana. Äänittäminen jätetään pois, sillä se tuo liikaa jännitystä tilanteeseen. Haastattelussa seurataan etukäteen suunniteltua runkoa, mutta mikäli ilmenee jotain merkittävää haastattelurungon ulkopuolelta, se kirjataan ylös.

Haastattelut analysoidaan käyttäen apuna käsitekarttoja, kuten kuviossa 1 esitetään. Käsitekarttoja tehdään neljä kappaletta ja niihin tulee erikseen kohdat jokaisesta haastattelun kysymyksestä. Tämän jälkeen käsitekartat avataan sanallisesti tekstimuotoon tuoden esiin niiden pääkohdat.



KUVIO 1. Käsitekarttamalli

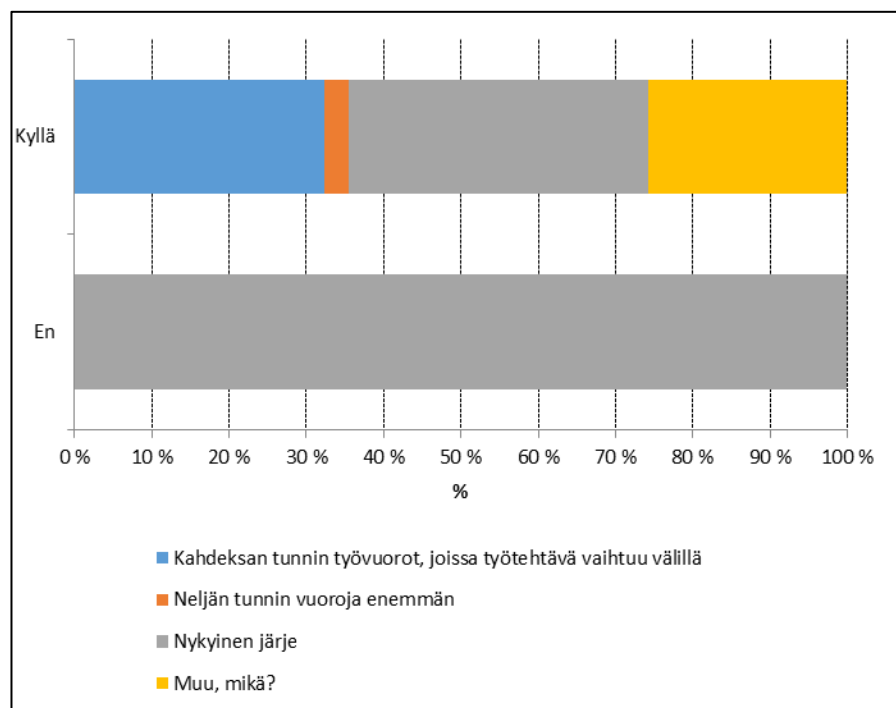
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselylomakkeen palautti 33 henkilöä 56 henkilöstä eli 59 %. Kaikki vastauksissa esiintyvät määrät tai prosentit siis perustuvat tähän 33 henkilön otantaan, ellei toisin mainita. Kyselyyn vastanneista 28 % oli rivityöntekijöitä ja 15 % esimiehiä tai vuorovastaavia. Vastanneiden henkilöiden työsuhteiden kesto ja työsopimuksessa olevat viikoittaiset tunnit vaihtelivat paljon.

Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että työ ravintolaosastolla on kuormittavaa eli 94 %. Vain 2 henkilöä vastasi, ettei näe työtä kuormittavana eli 6 % vastanneista. Suurimpina kuormittavuuden syinä tulivat esiin kiire vuorossa, alimiehitys eli ei tarpeeksi henkilökuntaa työvuorossa sekä kuumuus työpisteillä, jota ei ollut lomakkeessa aiemmin otettu huomioon. Muita useasti ilmenneitä asioita olivat työn yleinen fyysisyys eli ergonomia sekä väsymys vuorojen jälkeen.

Kuviossa 2 nähdään miten kuormittavuuden kokeminen vaikuttaa työvuoroihin. En sarakkeet kertovat onko vastaaja kokenut työn kuormittavaksi vai ei.

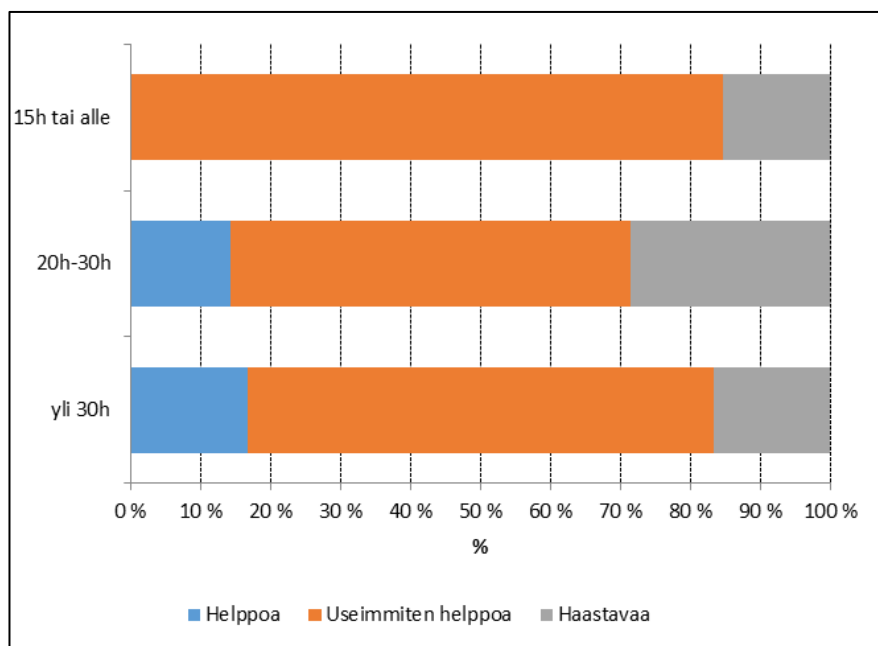


KUVIO 2. Kuormittavuuden vaikutus työvuoroihin

Kuviosta 2 ilmenee, että henkilöt, jotka eivät pitäneet työtä kuormittavana, ovat tyytyväisiä ravintolaosaston tämän hetkiseen työvuorojärjestelmään. Kuitenkin suurin osa, noin 39 % niistä, jotka pitivät työtä kuormittavana, olivat myös tyytyväisiä tämän hetkiseen järjestelmään, mutta vaihtelua oli. Toiseksi suurin määrä vastaajista, jotka pitivät työtä kuormittavana eli noin 32 %, toivoi kahdeksan tunnin vuoroja, joissa työpiste tai tehtävä vaihtuisi kesken vuoron. Pieni osa eli noin 3 % toivoi enemmän neljän tunnin vuoroja ja oli kirjannut perusteena tekevänsä töitä opiskelujen ohella. Muu-kohdan vaihtoehdon valitsi noin 26 % olivat suurimmaksi osaksi valinneet vaihtoehdon siksi, että pääsivät kirjoittamaan seuraavan asian:

”Ei 5,75h vuoroja yhdellä tauolla. Varsinkin tiskissä/linjassa vuorosta tulee todella rankka.”

Kuvioissa 3 nähdään viikkotyötuntien vaikutus vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistämiseen.

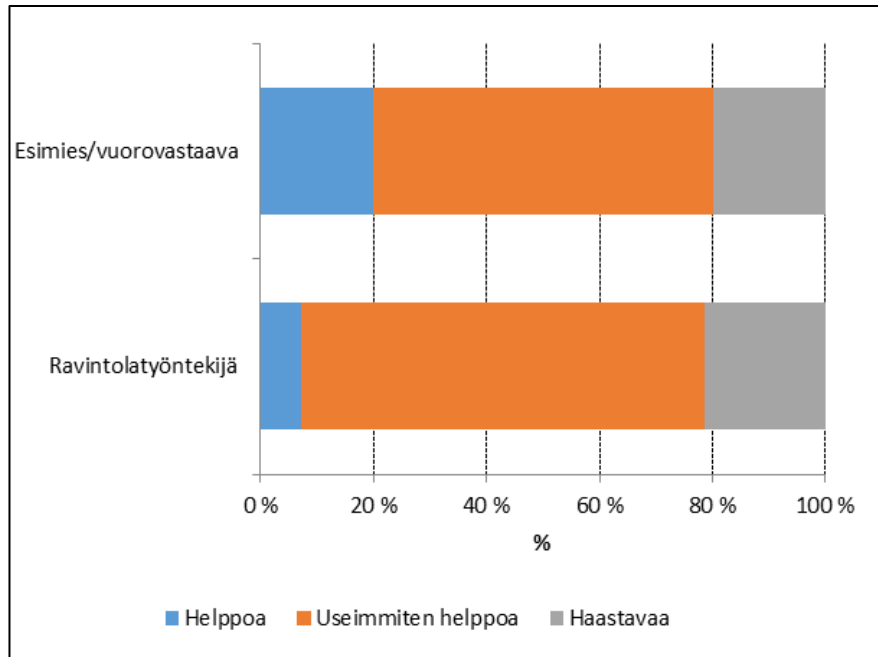


KUVIO 3. Vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistäminen suhteessa työntekijän työsopimustunteihin

Kuviossa 3 käy ilmi, että haastavinta vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistäminen on 20h-30h viikossa työskenteleville henkilöille. Suuri osa heistä on kuitenkin sitä mieltä, että näiden yhdistäminen on helppoa. Kuviosta 2 nousee esiin myös se, että kukaan

työntekijä, joka työskentelee viikossa 15 tuntia tai alle, ei koe yhdistämistä helpoksi, mutta ei kuitenkaan koe sitä erityisen haastavanakaan. Yli 30 tuntia viikossa työskenteleville vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistäminen on suurimmalle osalle useimmiten helppoa, eikä yhtä vaikeaa kuin 20-30 tuntia työskenteleville.

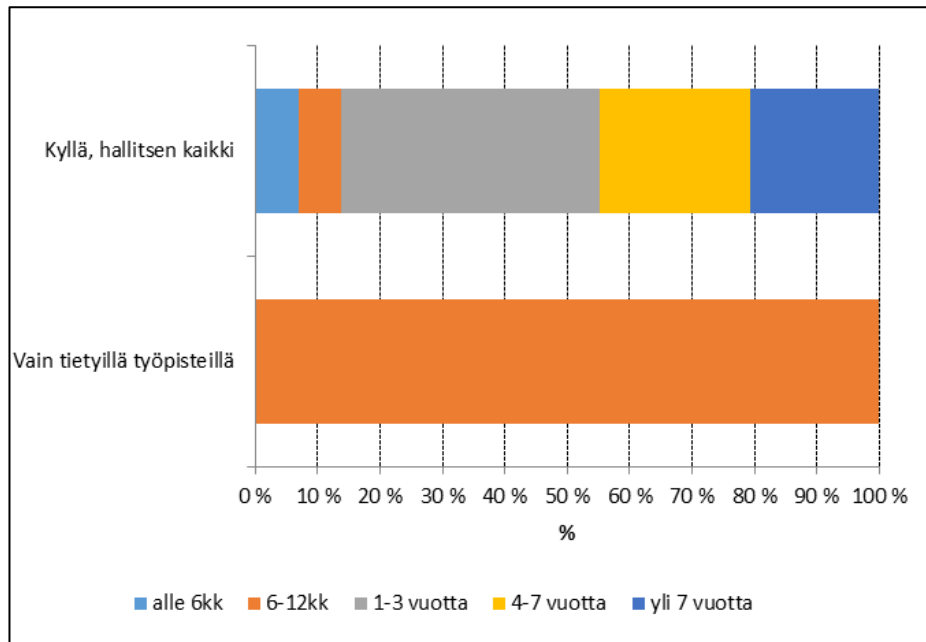
Kuviosta 4 nähdään miten työtehtävä vaikuttaa vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistämiseen.



KUVIO 4. Vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistäminen suhteessa työtehtävään

Kuvion 4 avulla nähdään, että suuri osa näistä helppo vastauksista on tullut esimiehiltä, sille heille tuntuu olevan helpoin nämä asiat yhdistää. Suurin osa vastaajista kokee yhdistämisen kuitenkin useimmiten helpoksi eli noin 60 % esimiehistä ja 70 % rivityöntekijöistä. Rivityöntekijöistä suurimmalle osalle vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistäminen on kuitenkin joko haastavaa tai vain useimmiten helppoa.

Kuvio 5 kuvaa sitä, miten hyvin työntekijät kokevat osaavansa työpisteillä, joihin heillä on olemassa perehdytys suhteessa työsuhteen keston.



KUVIO 5. Osaaminen perehdytetyillä työpisteillä suhteessa työsuhteen kestoon

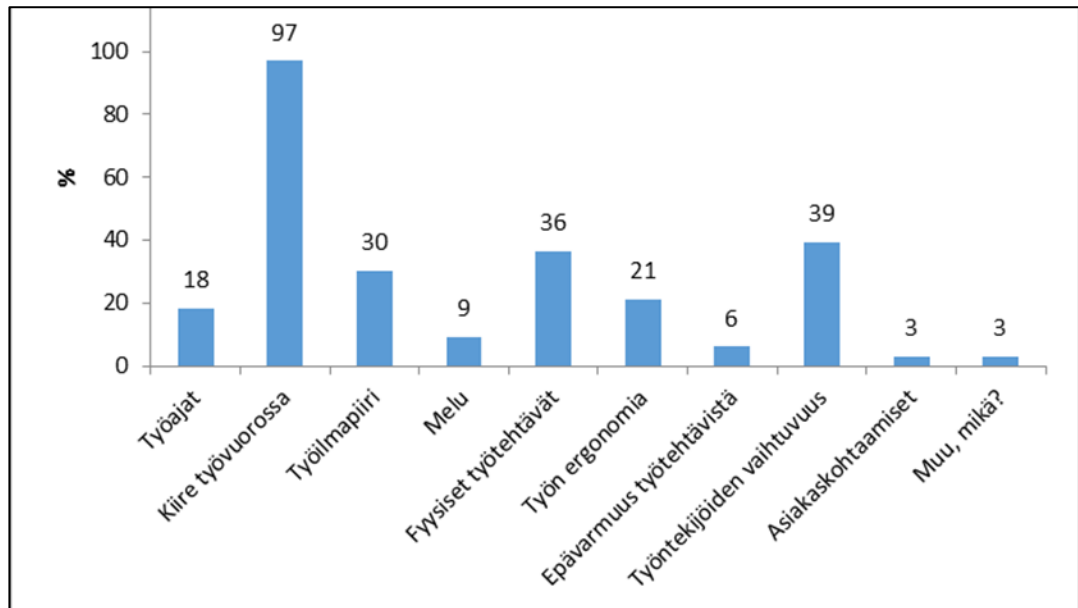
Kuviosta 5 näkee, että kaikki yli vuoden osastolla työskennelleet henkilöt tuntevat hallitsevansa kaikki työpisteet, jolle he ovat saaneet perehdytyksen. Ainoastaan 6-12kk osastolla työskennelleet henkilöt yhtä lukuun ottamatta ovat vastanneet hallitsevansa vain tietyt työpisteet tai työvuorot jollain pisteellä. Mikäli kysymykseen oli vastattu, että hallitsee vain tietyt pisteen, saatiin kysymykseen seuraavanlaisia perusteluita:

”Aamulinja on haastava, koska perehdytyksen jälkeen seuraava oma vuoro vasta yli 4kk päästä.”

”Rasvakeittimen rasvojen vaihtoa en ole tehnyt.”

Vastauksissa mainittiin useammassakin aamulinja haasteena. Aamulinja kohdalla synä mainittiin epäselvät ohjeistukset, vähäiset suorittavat vuorot, suurin tekemisen määrä ja se, että perehdytyksestä oli kulunut jo paljon aikaa. Kommentti rasvakeittimestä liittyy niin ikään keittiövuorossa työskentelyyn. Muita perusteita olivat esimerkiksi kova kiire, ettei ehdi oppia sekä se, että osa-aikaisena ei tee niin paljoa vuoroja, että heti oppisi kaiken

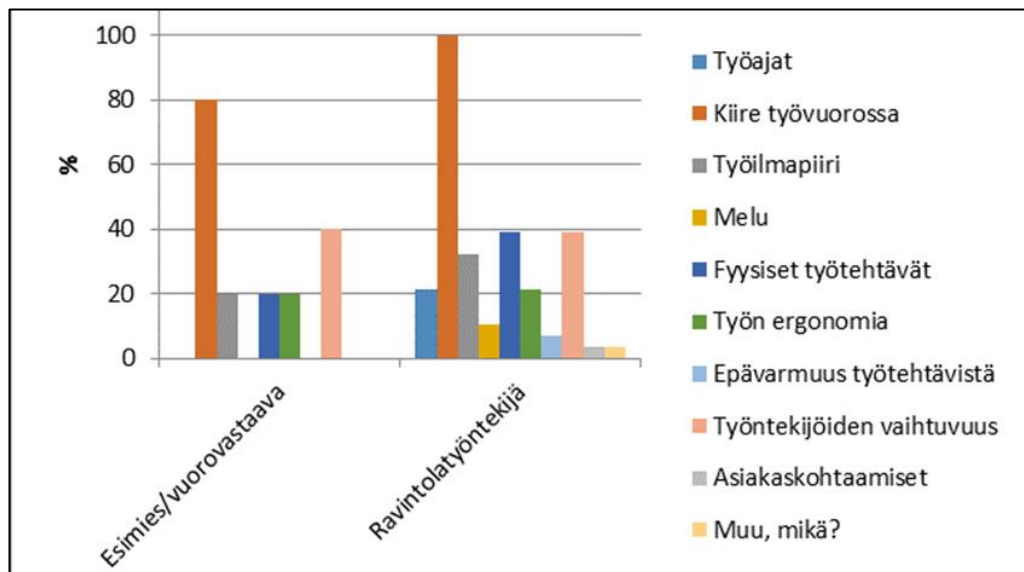
Kuviossa 6 käsitellään yleisesti kuormittavuuteen vaikuttavia seikkoja ja tutkitaan sitä, mikä työntekijöiden mielestä vaikuttaa suurimpana tekijänä.



KUVIO 6. Kuormittavuusseikat yleisesti

Kuvioissa 6 mukaan suurimmaksi kuormittavuuden syyksi nousi kiire ja sen tuoma stressi työvuorossa ja perusteluissa se tuli erittäin monesti myös esille. Kuvioista nähdään, että fyysiset työtehtävät korostuvat näissäkin vastauksissa ja jälleen perusteluissa se tulee hyvin monesti ilmi epäergonomisina nostoina ja jatkuvien toistojen ohessa. Työntekijöiden vaihtuvuuden ja työilmapiiriin koetaan myös vaikuttavan työnkuormittavuuden määrään suuresti.

Kuviossa 7 näkyy esimiesten tai vuorovastaavien mielipiteet ravintolatyöntekijöiden vastauksista, jotta saadaan selville mahdolliset erot niiden välillä.



KUVIO 7. Kuormittavuusseikat työtehtävän mukaan

Kuviosta 7 voidaan tulkita, että molempien työtehtävien kohdalla kiire koetaan suurimpana kuormittavuusseikkana. Työntekijöiden vaihtuvuuden esimiehet/vuorovastaavat ja ravintolatyöntekijät näkevät vaikuttavan hyvin paljon työn kuormittavuuteen. Fyysiset työtehtävät ja ravintolaosaston ilmapiirin kuormittavampana kokevat ravintolatyöntekijät. Suurimpana erona vastausten välissä on, että esimiehet/vuorovastaavat eivät kukaan ole kokenut kuormittavana työaikoja, melua, epävarmuutta työtehtävistä, asiakaskoh- taamisia tai ole valinnut muu, mikä? –kohtaa. Muu vastauksia tuli esimerkiksi seuraavia:

”Työntekijöiden vaihtuvuus lisää epävarmuutta siitä, miten työvuoro sujuu ja kuinka kiireessä pärjätään”

“Perehdytystä, perehdytystä, perehdytystä”

Ravintolaosastolla työntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja se tuodaan monessa kommentissa esille oheisten kommenttien tapaan. Työntekijät saavan aina olla perehdyttämässä uusia ja uudet tuntuivat olevan epävarmoja työtehtävistä ja tyylistä miten työt tulisivat kenenkin mielestä hoitaa. Uusien kanssa koetaan, että saadaan olla aina auttamassa ja oma-aloitteisuutta ei juuri ole ja sitä ravintola työssä täytyy olla.

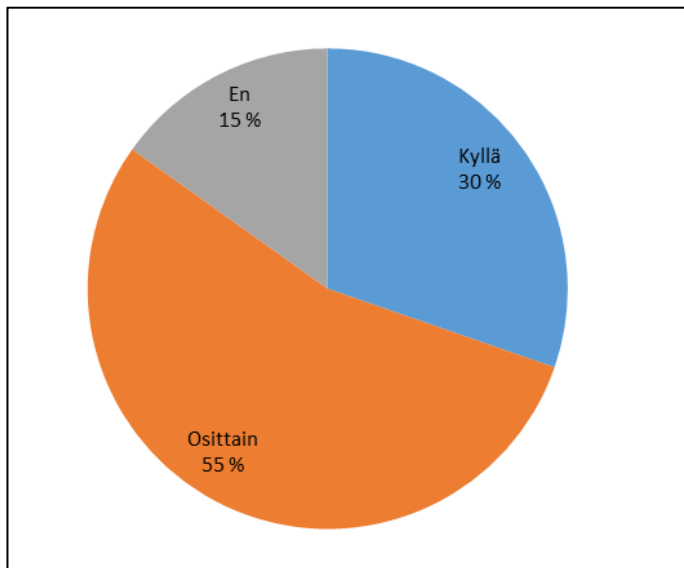
Työilmapiiri koetaan suureksi ongelmaksi kaikkien vastanneiden kohdalta. Perusteluis- sa tämä on tuotu laajasti, mutta selkeästi ilmi, mistä se johtuu. Suurimpana syynä tähän nousee ehdottomasti juoruilu ja juorujen levittely työpaikalla.

”Työilmapiiri ollut hankala juorujen vuoksi, mikä vähentää mielekkyyttä tulla töihin.”

”Palaute esimiehiltä alaisia kohtaan kasvavissa määrin negatiivista.”

Juoruista puhutaan myös avoimissa kommentteissa, mutta tässä nostettiin esiin myös se, miten se vaikuttaa työntekijöiden mielialaan ja haluna tulla töihin ollenkaan. Työpaikal- la ilmapiirin kerrotaan olleen varsinkin viime aikoina erityisen kireä. Toinen kommentti tuli ilmi vain kerran, mutta mikäli palaute on negatiivista, tämä voi ajan kuluessa ja li- sääntyessä viedä työilmapiirin vain entistä huonompaan suuntaan.

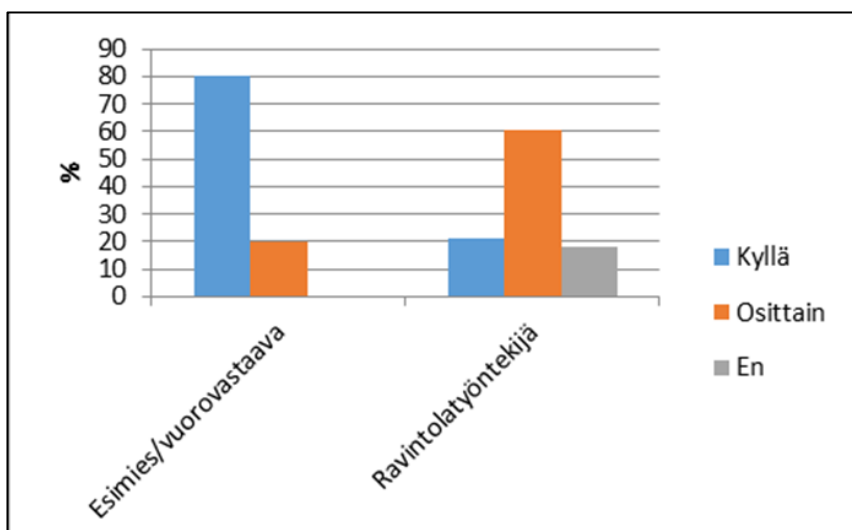
Kuvio 8 kertoo yleisesti, kuinka hyvin ravintolaosastolla tunnetaan työhyvinvointiin liittyviä lakeja tai toimijoita.



KUVIO 8. Tietämys laista ja lain puitteissa toimijoista yleisesti.

Kuviosta 8 käy ilmi, että hieman yli puolet kaikista vastaajista eli 55 % tietää vain osittain miten Suomessa lakien kautta työhyvinvointiin vaikutetaan. Suuri osa 30 % tietää miten Suomessa vaikutetaan, mutta merkittävä osa 15 % ei tiedä miten Suomessa työhyvinvointiin lakien kautta vaikutetaan.

Kuvio 9 tarkastellään tietämystä työhyvinvoinnin laista ja toimijoista vastaajien toimenkuvan mukaan.



KUVIO 9. Tietämys laista ja lain puitteissa toimijoista työtehtävän mukaan

Kuviosta 9 tuloksista tulee ilmi, että suurin osa lait hallitsevista on esimiehiä tai vuorovastaajia ja suurin osa osittain ne hallitsevista on ravintolatyöntekijöitä. Kuitenkin osa esimiehistä tai vuorovastaajista on vastannut vain osittain tietävänsä nämä asiat.

Kyselylomakkeeseen tuli parannusehdotuksia ja seuraavanlaisia kommentteja:

”Perehdytyksen jälkeen pitäisi olla mahdollisimman pian oma työvuoro sillä pisteellä, mihin on perehdytty. Tällä tavoin työpisteet oppii nopeammin ja helpommin, eikä niitä tarvitse jännittää niin paljon.”

”Yritykseen voisi hommata vähintään toisen hierojan töihin, koska yksi hieroja ei voi millään riittää koko talon tarpeisiin.”

Ehdotuksena perehdytykseen liittyen ovat, että omat vuorot perehdytyksen jälkeen olisi mahdollisimman pian. Tämä tuli osittain jo aiemminkin ilmi kommentteista. Tämä myös ylläpitää uusienkin työntekijöiden osaamista ja oppimista. Monessa kohdassa tuli ilmi fyysiset työtehtävät ja toistuvat liikkeet, jotka aiheuttavat erilaisia kipuja ja jännitteitä kehoon. Tähän liittyen toive toisesta hierojasta voisi olla aiheellinen ja hyödyllinen varsinkin ravintolassa työskentelyä varten.

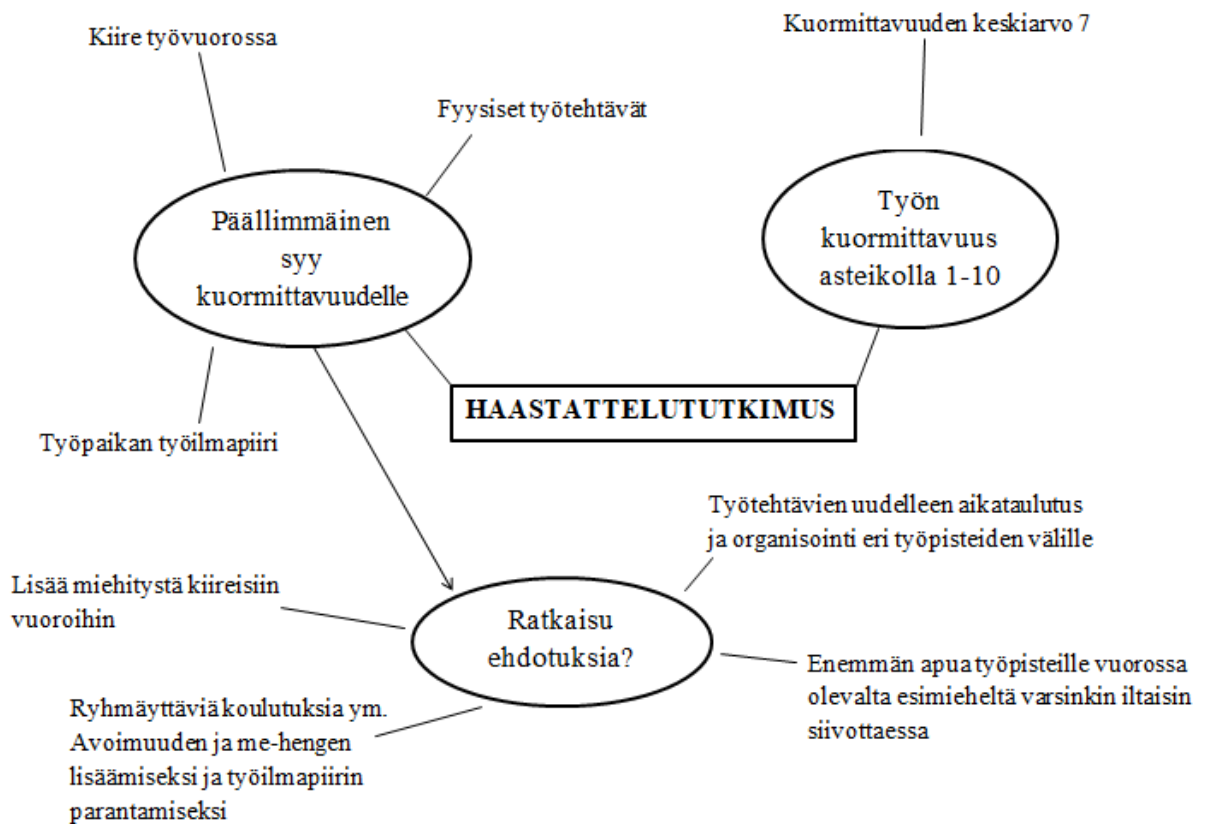
Avoimiin kommentteihin oli kirjoitettu myös oheinen huomio. Asia ilmeni eri sanoin myös muissa kohdissa ajaen takaa juuri tätä samaa asiaa. Osa työntekijöistä tuntee itsensä kohdelluksi eriarvoisesti työpaikalla.

”Lisäksi työn kuormittavuutta lisää se, että työntekijöiltä vaaditaan eri asioita. Osaan ei tarvitse tehdä niin paljon kun toisten.”

6.2 Haastattelututkimuksen tulokset

Haastattelujen perusteella voidaan todeta työn olevan kuormittavaa, vaikka vaihtelua on työpäivien ja työpisteiden perusteella. Asteikolla 1-10 kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 7, kuten kuviossa 10 käy ilmi. Kysymyksessä haluttiin käyttää määrällistä ilmausta tulosten saamisessa. Haastateltavat pitivät aihetta erittäin tärkeänä. Poikkeuksia tulokseen ei tuonut haastateltavien erilaiset työsopimukset tai heidän työsuhteidensa

pituuudet ravintolaosastolla. Jokainen kuitenkin kertoi kuormittavuuden vaihtelevan jonkin verran työpäivien pituuden ja työpisteen mukaan.



KUVIO 11. Kuormittavuus, sen syitä ja ratkaisuja

Kiire ja fyysiset työtehtävät nousivat haastattelussa selkeästi esille kuormittavuuden aiheuttajiksi. Nämä asiat toistuivat jokaisessa haastattelussa ja nousivat selvästi yli muiden. Syyksi nimettiin myös työpaikan työilmapiiri, jonka haastateltavat mainitsivat useampaan kertaan. Syitä näille asioille olivat liian pieni miehitys vuoroissa sekä työtehtävien alati lisääntyvä määrä, joka ei kohtaa työhön käytettävissä olevan ajan kanssa. Varsinkin viime aikoina työtehtävät ovat lisääntyneet, mutta työaika on yhä sama. Ilmapii- rin kohdalla asiaa tuli eniten. Ahdistavaksi koettiin työskentely tiettyjen työntekijöiden läsnä ollessa varsinkin, jos on tarve pyytää apua. Tunnelmaa tällaisissa tilanteissa tai vuoroissa kuvailtiin kireäksi ja sen epäiltiin heijastuvan myös asiakkaille. Työkaverien tuen puute nostettiin myös esille ja töihin ei ollut mielekästä tulla, jos omaan vuoroon osui tietyt työntekijät.

Kuviossa 11 käsitellään myös mahdollisia ratkaisuehdotuksia, joita haastateltavat toivat ilmi liittyen suurimpiin kuormittavuuden syihin. Kiireisimpiin vuoroihin kaivattiin lisää työntekijöitä tiettyihin vuoroihin. Ehdotettiin työtehtävien ja aikataulujen uudelleen organisointia eri työpisteiden välille sekä erityisesti iltoihin lisää apua vuorossa olevalta esimieheltä esimerkiksi siivoukseen. Työilmapiiriä haluttaisiin parantaa erilaisilla ryhmäytävillä koulutuksilla tai tapahtumilla avoimuuden ja me-hengen edistämiseksi.

Kuviosta 12 käy ilmi vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistäminen oli kaikille tärkeä asia, koska osalla haastateltavista oli lapsia. Haastateltavat, joilla on lapsia, töiden yhdistäminen muuhun elämään oli haastavampaa, koska lasten hoitopaikan järjestäminen koettiin ajoittain vaikeana ja perheen yhteinen vapaa-aika oli vähäistä iltavuorojen vuoksi. Koko elämä koettiin pelkkänä suunnitteluna tämän takia myös ajoittain raskaana. Muita haasteita haastateltaville oli muun vapaa-ajan järjestäminen, sillä heidän ystävänsä ei ollut vuorotöitä tai sitten opiskelujen ohella töitä on välillä haastavaa tehdä varsinkin, jos koulupäivät olivat pitkiä ja työtä opiskelujen parissa paljon.



KUVIO 12. Vuorotyö, perhe, vapaa-aika ja perehdytys

Työpisteiden hallitsemisen kohdalla eroja tuli sen mukaan, millainen työsopimus haastateltavilla oli. Yleisesti ottaen haastateltavilla meni noin kaksi kuukautta oppia perehdytetyt pisteet niin, ettei apua tarvinnut jatkuvasti kysyä ja työhön tuli lisää omaaloitteisuutta. Täysin vuorojen oppimiseen meni noin puolivuotta vähillä tunneilla työskentelevillä. Nopeammin kaikki perehdytetyt vuorot oppivat tekemään ne, jotka pystyivät kaikkia niitä paljon tekemään. Muutama pienituntinen ei vielä puolen vuoden jälkeen osannut esimerkiksi aamulinjaa ja kokivat olevan siinä epävarmoja tai jopa pelkäsivät kyseistä vuoroa.

Perehdytysten jälkeen, kaikkien laitteiden perustoiminnot kuuluivat olevan hallinnassa, vaikka muutamia ohjeita osa kertoi käyttävänsä tukena viikkopesuissa tai sulkemisessa. Mikäli laitteille piti tehdä jotain ylimääräistä, se koettiin ongelmalliseksi, mutta kaikki tiesivät mistä löytää ja kysyä apua tarvittaessa.

Kuviossa 13 sivutaan osittain samaa, mitä kuviossa 10 tuli esille työntekijöiden vaihtuvuudesta, mutta aiheeseen syvennyttään enemmän.



KUVIO 13. Työntekijöiden vaihtuvuus ja työilmapiiri

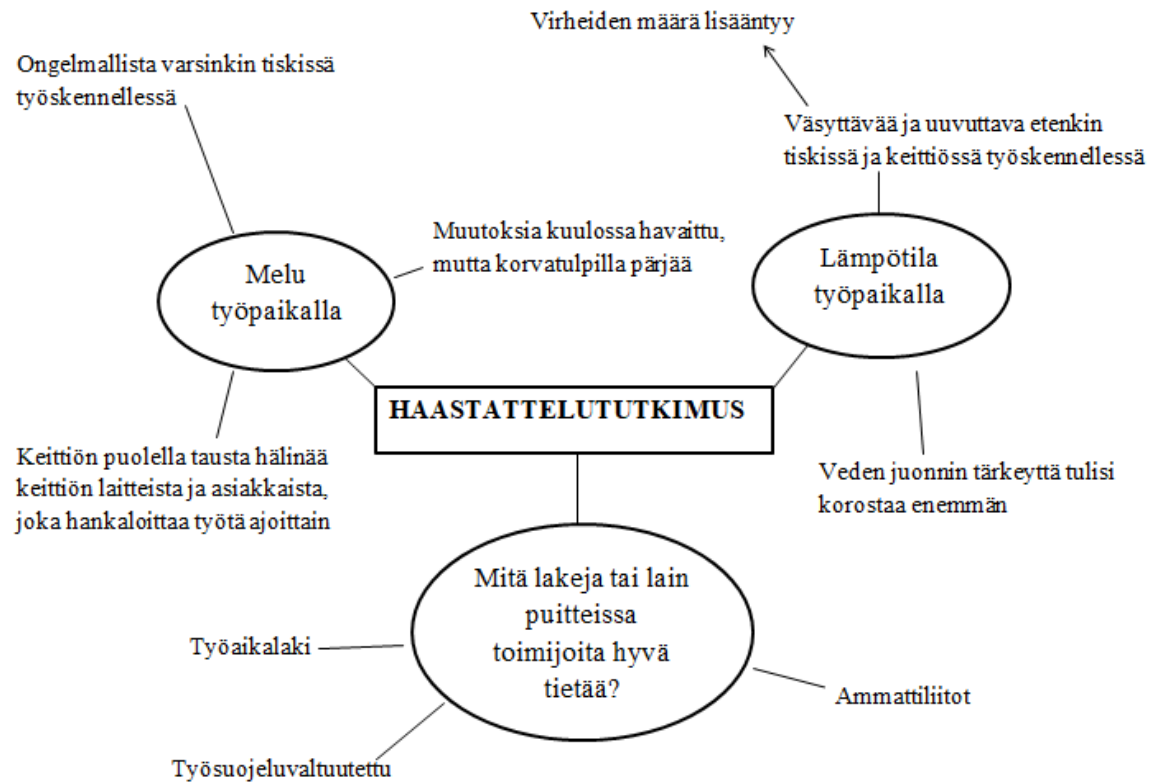
Kuviosta 13 näkyy, että työntekijöiden vaihtuvuudesta oltiin huolestuneita. Erityisesti haastateltavat olivat huolissaan työntekijöiden osaamisesta ja työilmapiiristä, sillä uusia

ei tunne ja me-henkeä ei ehdi heidän kanssa muodostua. Haastateltavat eivät olleet tyytyväisiä jatkuvaan perehdyttämiseen ja siitä, että aina sai stressata siitä, mitä toinen osaa ja mitä ei. Moni haastateltava piti opettamisesta, mutta jatkuvan opettamisen koettiin haittaavan omaa työtä ja turhauttavana.

Työilmapiirin haastateltavat kokivat ahdistavana asiana. Perimmäistä syytä sille mistä se johtuu, ei osattu sanoa, sillä haastateltavat eivät hyväksy työpaikkakiusaamista millään tavalla. Haastateltavat kuitenkin tiedostivat, ettei kaikilla osaston työntekijöillä ole hyvä olla töissä. Haastateltavat kertoivat varovansa sanojaan töissä, sillä he pelkäävät asioiden lähtevän leviämään väärällä tavalla työntekijöiden keskuudessa. Nämä samat henkilöt kertoivat myös välttävänsä tiettyjen työntekijöiden seuraa, sillä eivät tunteneet olevansa tervetulleita ja he pelkäsivät vastaanoton porukassa olevan tyrmäys. Varsinkin uudemmilla työntekijöillä ei ollut tervetullut olo osastolle.

Haastateltavat olivat jollain tasolla törmänneet joihinkin turhanpäiväisiin erimielisyyksiin tai juoruihin osastolla, osa vähemmän ja toiset joutuneet juorujen kohteeksi. Kaikki kertoivat yrittävänsä sulautua joukkoon ja toimia neutraalina osapuolena sekä kuunnella mikäli joku haluaa heille puhua asioista, kuten kuviosta 13 selviää. Erittäin hyvä asia oli, että ilmapiiriä haluttiin parantaa sekä haluttiin, että osaston työntekijöillä olisi hyvä olla.

Kuviossa 14 käsitellään melua, lämpötiloja sekä laki asioita, jotka kaikkien olisi hyvä tietää.



KUVIO 14. Melu, lämpötila ja laki

Kuviossa 14 syvennyttiin jo kyselyssä suureksi kuormittavuustekijäksi nousseeseen meluun, jonka jokainen haastateltava koki ongelmaksi varsinkin tiskissä. Työntekijöillä oli havaittu muutoksia kuulossa, mutta korvatulpilla pärjäsivät. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä myös korvatulppia tiskivuoroissa. Keittiön puolella turhauttavana tekijänä moni mainitsi kaikenlaisen taustahälinän, jonka takia asiakkaita ei välttämättä aina kuulut.

Melun ohella väsyttävänä ja turhauttavana tekijänä on kuumuus. Kuumuuden koettiin olevan erittäin uuvuttavaa tiskissä ja keittiövuoroissa, jossa lämpöhauteiden tai uunien luona on mahdoton olla jatkuvasti. Kuumuuden takia moni haastateltavista oli havainnut väsyvänsä nopeasti ja tekevänsä enemmän virheitä. Moni myös huomautti, että olisi erittäin tärkeää muistaa juoda vettä ja korostaa sitä myös uusille työntekijöille.

Ensimmäisenä haastateltavilta nousi tärkeäksi työaikalaki, sillä kaikkien tulisi tietää tauoista, työajoista sekä lepoajoista. Muita tärkeitä asioita olivat työsuojeluvaltuutettu,

josta pitäisi jo perehdytyksessä kertoa uusille. Olisi tärkeää myös kertoa hänen merkityksensä työntekijöille. Ammattiliittoja haastateltavat korostaisivat myös, sillä kaikki eivät tiedä oikeuksiaan varsinkaan, jos aloittaa työt uudella alalla.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselylomakkeen julkaisemisen jälkeen haasteeksi muodostui vastausten saaminen ja kaikkien työntekijöiden tavoittaminen. Kaikista uusimmilta juuri aloittaneilta työntekijöiltä vastauksia ei edes odotettu, sillä heille ei ole ehtinyt muodostua vielä vastaamiseen edellytettävää kuvaa työstä ja heidän vastauksensa olisivat saattaneet muokata tutkimustulosta epäluotettavammaksi. Työntekijöillä ei tuntunut olevan motivaatiota vastata kyselyyn, vaikka aihetta pidettiin tärkeänä. Haasteena haastatteluissa olivat aikataulujen yhteensopivuus kesäaikana ja muut sairastumistapaukset, joita tuli muutama. Dataa saatiin kuitenkin tarpeeksi, sillä haastateltavaksi ilmoittautuneita oli paljon.

Vuorotyön, vapaa-ajan ja perheen yhdistämisen kohdalla haastetta oli erityisen paljon noin 15 tuntia viikossa työtä tekevillä. Tässä syynä voi olla se, että työtä tehdään opintojen ohella eli arkena ollaan koulussa ja viikonloput töissä, jolloin vapaapäivät jäävät vähälle. Enemmän tunteja tekevillä suurimpana ongelmana on varmasti se, että heillä on lapsia ehkä useampikin ja hoitopaikan järjestäminen voi olla haasteellista.

Yleisesti työ ravintolaosastolla koettiin kuormittavaksi. Useasti ilmenneitä asioita olivat työn yleinen fyysisyys eli ergonomia sekä väsymys vuorojen jälkeen, joka koettiin johdettavaksi osaksi kiireestä ja lisääntyneistä työtehtävistä. Myös kiire, melu, ilmapiiri, työntekijöiden vaihtuvuus ja lämpötilat työpaikalla koettiin kuormittavina. Ratkaisuksi ilmapiirin kohdalla ehdotettiin sitä, että kommunikaatio saataisiin työntekijöiden välillä toimimaan ja ylipäätään kaikki uskaltaisivat kommunikoida keskenään. Tällä varmasti saataisiin laskettua myös vaihtuvuutta ravintolaosastolla.

Suurin ero kuormittavuusseikkojen kohdalla tulee esimies/vuorovastaava ja ravintolatyöntekijöiden mielipiteissä melun vaikutuksen kohdalla. Esimies/vuorovastaavat eivät ole vastanneet melua kertaakaan, kun taas ravintolatyöntekijöiden vastauksissa se toistuu useampaan otteeseen. Tässä voi toki olla syynä se, että esimerkiksi esimiehet tekevät vähemmän töitä tiskissä, missä melu perusteluiden mukaan on suurin haitta. Toinen seikka, joka esiintyy vain ravintolatyöntekijöiden puolella, ovat työajat. Tässä syynä voi olla se, joka kommenteissa näkyy, että perustyöntekijöillä on lyhyitä vuoroja erilaisiin aikoihin ja monena päivänä, kun taas esimies/vuorovastaavien työ on mahdollisesti hieman säännöllisempää.

Kyselylomakkeella kävi ilmi, etteivät kaikki esimiehet tai vuorovastaavat tiedä täysin työhyvinvointiin liittyviä lakiasioita. He ovat kuitenkin ne, joiden pitäisi lakiasiat hallita jo asemansakin takia. Koska muutamat ravintolatyöntekijät eivät hallitse ollenkaan lakiasioita tai niiden puitteissa toimijoita, niin heidän tietoisuuttaan tulisi lisätä edes jonkin verran, jotta he itsekin tietävät mihin ovat oikeutettuja mistä hakea apua.

Haastateltavat kaikki tiedostivat, ettei työntunteja ole helppo saada lisää. Osa ehdotti, että joillekin työtehtäville keksittäisiin uusia tapoja tehdä ne tai ne voisi tehdä johonkin eri aikaan päivästä, jolloin kiirettä ei välttämättä tuntisi niin paljoa. Tehtävien jakoa tasaisemmin eri työpisteiden välillä ehdotettiin myös. Monet toivoivat myös vuorossa olevan esimiehen tai vuorovastaavan tulevan auttamaan työpisteille enemmän.

Ryhmyttävissä tilaisuuksissa, jota ilmapiirille ehdotettiin ratkaisuksi, oli myös muita käyttötarkoituksia. Näissä samoissa tapahtumissa voitaisiin myös kertoa hyvien elämäntapojen ja ruokavalion auttamisesta jaksamiseen, sillä fyysisellä alalla ne ovat erityisen tärkeitä Työpisteiden hallittavuutta auttavana asiana tuli ehdotus, että jotkut tietyt työpisteiden vuorot toistuisivat esimerkiksi kaksi kertaa kuussa, jotta niihin saataisiin rytmi, eikä kellään olisi enää vuoroja, joita ei uskalla tehdä. Perehdytyksissä koettiin auttavaksi myös se, että uudella työntekijällä olisi mahdollisimman paljon sama perehdyttäjä, jolloin oppiminen lisääntyisi.

8 POHDINTA

Opinnäytetyössä käytetty kyselylomake oli mielestäni hyvin onnistunut ja sen avulla sain tehtyä kattavia taulukoita ja hyviä tuloksia yritykselle. Lomakkeella sain nostettua esiin muutaman syyn, jotka vaikuttavat kuormittavuuteen selvästi muita enemmän. Lomake toi ilmi myös uusia asioita, joihin yrityksen kannattaa keskittyä tulevaisuudessa tuloksia läpi käydessään. Suuria yllätyksiä kyselyllä saaduissa tuloksissa ei ilmennyt.

Haastattelut oli helppo toteuttaa, sillä tiesin jo kyselyn perusteella mitä odottaa. Jokaisessa haastattelussa toistuivat hyvin pitkälti samat asiat, joten asioista saatiin lisää luotettavuutta. Muuten haastatteluiden järjestämisessä oli paljon ongelmaa kesälomien ja työaikataulujen takia. Ongelmia tuli paljon ja jouduin hankkimaan uusia haastateltavia lyhyellä varoitusajalla, sillä kaksi alkuperäistä haastateltavaa sairastui. Tuloksista saatiin mielestäni kuitenkin luotettavia, sillä samat asiat toistuivat molemmissa tutkimuksen osissa. Haastateltavat eivät myöskään tienneet toisistaan eli vastauksista ei voinut ennen haastattelua sopia kenenkään kanssa, eikä kysymyksiä annettu valmiiksi haastateltavalle.

Opinnäytetyölle sain yritys x:ltä hyvin paljon tukea ja apua jokaiselta esimieheltä, jolta sitä tarvitsin. Työn kanssa oli helppo edetä, sillä tiesin mitä yritys halusi. Kaikki lomakkeet tehtiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja teoriaan sain heiltä myös ideoita. Työllä on ollut alusta saakka selkeät tavoitteet ja rajaukset, jotka ovat sen tekemisessä auttaneet paljon.

Aikataulua emme missään vaiheessa toimeksiantajan kanssa tehneet, mikä koitui hankaluudeksi ajoittain työn kanssa, sillä minulta saatettiin yhtäkkiä haluta osia työstä valmiina ja niitä ei vielä ollut. Työn loppuvaiheessa yrityksen yhteyshenkilö vaihtui. Yritin saada ennen tätä mahdollisimman paljon aikaan nopealla tahdilla, sillä työtä oli helpompi tehdä saman henkilön kanssa, joka sitä aloitti kanssani.

Opinnäytetyötä on ollut mukava tehdä, sillä tiedän siitä olevan apua yritys x:n ravintolaosastolle ja osastolla esimiehet ovat sitä jo osittain lukeneet ja saatuja tuloksia on jo ennen työn valmistumista hyödynnetyt osastolla.

LÄHTEET

Docedum. Parasta pääomaa. Työhyvinvoinnin tekijät. Luettu 20.2.2018.

<http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat>

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006. Finlex.

Luettu 7.3.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>

Hemming, M. Työhyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät-artikkeli. TEK-verkkolehti. 2010. Luettu 20.2.2018.

<https://teknet.tek.fi/arkisto.lehti/node/870.html>

Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. BALTO print Liettua

Mattila, M. Stressi. Duodecim terveyskirjasto. 2010. Luettu 5.3.2018.

https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00976

Nortio, J. Hyvinvointi lisää työtehoa. Ekonomilehti. Luettu 20.2.2018.

<https://www.ekonomilehti.fi/hyvinvointi-lisaa-tyotehoa/>

Paasivaara, L. & Nikkilä, J. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: kirjapaja.

O'Connell, J. Six steps to improving mental wellbeing at work. The Guardian. 2017.

Luettu 29.8.2018.

<https://www.theguardian.com/careers/2017/oct/11/six-steps-to-improving-mental-wellbeing-work>

Sairausvakuutuslaki 1224/2004. Finlex. Luettu 7.3.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20041224>

Savela, S. Istuminen tappaa, mutta seisookaan ei saisi koko päivää. Yle., 2016. Luettu

6.3.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-7844730>

Sosiaali – ja terveysministeriö a). Lainsäädäntö. 2012. Luettu 7.3.2018.

<http://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

Sosiaali- ja terveysministeriö b). Ministeriö. 2012. Luettu 7.3.2018.

<http://stm.fi/ministerio>

Syrjintä.fi. Yhdenvertaisuusvaltuutettu. Luettu 7.3.2018. <https://www.syrjinta.fi/web/fi/>

Tapaturmavakuutuskeskus. TVK:n tehtävät. Luettu 2018.

<http://www.tvk.fi/tapaturmavakuutuskeskus/>

Tasa-arvolaki 1329/2014. Finlex. Luettu 8.3.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos a). Ympäristöterveys. Melu. 10.11.2017. Luettu 18.5.2018

<https://thl.fi/fi/web/ymparistoterveys/melu>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos b). Valtion sosiaali- ja terveydenhuollon erityispalvelut. 2017. Luettu 7.3.2018.

<https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut>

Työaikalaki 605/1996. Isosävi, J. Palkkaus.fi. Työaikalaki. Luettu 7.3.2018.

<https://www.palkkaus.fi/Cms/Article/tyoaikalaki>

Työsopimuslaki 55/2001. Finlex. Luettu 8.3.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työsuojelu. Tunnistaminen ja arviointi. 2017. Luettu 6.3.2018.

<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/arviointi>

Työsuojelu. Työsuojelu työpaikalla. 2015-2018. Luettu 7.3.2018.

<http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla>

Työterveyshuoltolaki 1383/2017 Kela. Työterveyshuolto. Luettu 7.3.2018.

<http://www.kela.fi/tyoterveyshuolto>

Työterveyslaitos a). Luettu 7.3.2018. <https://www.ttl.fi/>

Työterveyslaitos. Työnkuormitus ja sen arviointi menetelmät. 2002. Yliopistopaino

Työterveyslaitos b). Työhyvinvointi. Luettu 20.2.2018

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus. Elintarvikealan työsuojeluopas. Elintarvikealojen työalatoimikunta. 3. Uudistettu painos 2010. Luettu 18.5.2018.

Työturvallisuuskeskus a). Fyysinen työkuormitus. Luettu 5.3.2018.

https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoymparisto/fyysinen_tyokuormitus

Työturvallisuuskeskus b). Tietoa TTK:sta. Luettu 7.3.2018. https://ttk.fi/tietoa_ttk_sta

Työturvallisuuskeskus c). Työhyvinvointi. Pyskosoliaalinen kuormittavuus. Luettu 5.3.2018

https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus

Työturvallisuuskeskus TTK. Ravintolatyön ergonomia ja apuvälineet. Palveluryhmä. 1. Painos 2010. Luettu 18.5.2018.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Finlex. Luettu 7.3.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Waris, K. 2001. Näköaloja työelämään – Kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki: työterveyslaitos.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Finlex. Luettu 7.3.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuslomake

Työn kuormittavuus yrityksessä X – kyselylomake

1 (3)

Teen opinnäytetyötä ravintolaosaston työn kuormittavuudesta. Ohessa kysely, johon vastattuasi voit palauttaa sen vihreään postilaatikkoon pukuhuoneiden välitörmässä läheisyydessä. Mikäli olet kiinnostunut vastaamaan jatkohaastatteluun tämän kyselyn jälkeen, otathan rohkeasti yhteyttä Emilia Åkerbergiin. Vastauksia hyödynnetään ainoastaan opinnäytetyössä ja ne pysyvät nimettöminä sekä tässä kyselyssä että tulevassa haastattelussa. Palautathan kyselyn to 10.5. mennessä.

Valitse vaihtoehdoista itsellesi sopivin ja ympyröi vastauksesi

1. Nykyinen työtehtävä
 - a) Esimies/vuorovastaava
 - b) Ravintolatyöntekijä

2. Keskimääräinen viikkotyömäärä
 - a) 15h tai alle
 - b) 20h-30h
 - c) yli 30h

3. Työsuhteen kesto tässä ravintolassa
 - a) Alle 6 kk
 - b) 6-11 kk
 - c) 1-3 vuotta
 - d) 4-7 vuotta
 - e) yli 7 vuotta

4. Koetko työn ravintola osastolla olevan kuormittavaa?
 - a) Kyllä
 - b) En

2 (3)

Perustele vastauksesi:

5. Mitkä seikat vaikuttavat mielestäsi työnkuormittavuuteen eniten? (valitse 1-3 vaihtoehtoa)

- | | | | |
|----|---------------------------|----|--------------------|
| a) | Työajat | i) | Asiakaskohtaamiset |
| b) | Kiire työvuorossa | j) | Muu, mikä? |
| c) | Työilmapiiri | a) | _____ |
| d) | Melu | | _____ |
| e) | Fyysiset työtehtävät | | _____ |
| f) | Työn ergonomia | | _____ |
| g) | Epävarmuus työtehtävistä | | _____ |
| h) | Työntekijöiden vaihtuvuus | | _____ |

Perustele vastauksesi:

6. Millaisena koet vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistämisen?

- a) Helppoa
- b) Useimmiten helppoa
- c) Haastavaa

7. Millaiset vuorot mielestäsi vähentäisivät työn kuormittavuutta? Valitse 1 vaihtoehto.

- a) Kahdeksan tunnin työvuorot, joissa työtehtävä vaihtuu välillä
- b) Neljän tunnin vuoroja enemmän
- c) Nykyinen järjestelmä on hyvä
- d) Muu vaihtoehto, mikä?

8. Koetko osaavasi työskennellä kaikilla työpisteillä, joihin olet saanut perehdytyksen?

- a) Kyllä, hallitsen kaikki
- b) Vain tietyillä työpisteillä
- c) Jos vastasit kohdan b, mitkä työpisteet koet haastaviksi?

9. Tiedätkö, millaisilla laeilla ja lain puitteissa toimijoilla Suomessa vaikutaan työhyvinvointiin?

- a) Kyllä
- b) Osittain
- c) En

10. Avoimet kommentit:

Työn kuormittavuus haastattelulomake

1. Kuinka kuormittavana pitää työtä? (Esimerkiksi asteikolla 1-10)
2. Päälimmäinen syy kuormittavuudelle, joka tulee mieleen?
 - a) Miksi näin on?
3. Millaista ratkaisua ehdotat?
4. Miksi vuorotyön, perheen ja vapaa-ajan yhdistäminen koetaan haastavaksi?
5. Kuinka kauan aika meni oppia hallitsemaan työpisteet?
6. Miten laitteet hallitset laitteet esim. Rasvakeitin & tiskin koneet?
7. Miten koet työntekijöiden vaihtuvuuden vaikutuksen?
8. Miten koet työilmapiirin vaikuttavan sinuun?
9. Miten koet itse vaikuttavasi työilmapiiriin ja onko parannusehdotuksia työilmapiirin suhteen?
10. Miten koet melun työpaikalla?
 - a) miten se vaikuttaa sinuun? Käytätkö korvatulppia?
11. Miten koet lämpötilan työpaikalla?
 - a) miten se vaikuttaa sinuun?
12. Mitä lakeja tai niiden puitteissa toimijoita olisi hyvä mielestäsi tietää