

Saimaan ammattikorkeakoulu
Matkailu- ja ravitsemispalvelut Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Hanne Jokimies
Elina Vepsäläinen

TYÖTURVALLISUUSTILANNE ETELÄ-KARJALAN RAVINTOLOISSA

TIIVISTELMÄ

Hanne Jokimies ja Elina Vepsäläinen

Työturvallisuustilanne Etelä-Karjalan ravintoloissa, 44 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Matkailu- ja ravitsemispalvelut, Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2010

Ohjaaja: lehtori Heli Korpinen

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää Etelä-Karjalan alueen ravintoloiden työturvallisuuden taso. Pääasiassa keskityttiin yksintyöskentelyyn, väkivallan uhan ilmenemiseen ja siihen, oliko yrityksissä tehty vaarojen selvittämistä ja arviointia. Yhteistyökumppanina tässä opinnäytetyössä toimi Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, joka oli erityisesti kiinnostunut työntekijän turvallisuudesta työpaikalla ja myös kotimatalla.

Opinnäytetyö koostui työturvallisuutta ja yksintyöskentelyä koskevasta teoriasta sekä tekijöiden laatiman kyselytutkimuksen tuloksien analysoinnista. Opinnäytetyön tekijät laativat kyselylomakkeen, joka lähetettiin PAM:n jäsenrekisterin mukaan Etelä-Karjalan alueella asuville ja ravintola-alalla työskenteleville henkilöille. Tulosten analysoinnissa käytettiin apuna SPSS 17.0-ohjelmaa. Tavoitteena oli selvittää, kuinka suuri merkitys työntekijöiden turvallisuudella on Etelä-Karjalan ravintoloissa. Lisäksi toivottiin, että esimiehet hyödyntävät tekijöiden tarjoamaa tietoa työturvallisuuden tärkeydestä työntekijöille.

Opinnäytetyön tekeminen antoi käsityksen Etelä-Karjalan ravintoloiden työturvallisuustilanteesta tänä päivänä ja paljasti suurimmat ongelmakohdat yrityksissä. Näitä olivat esimerkiksi huomattava yksintyöskentelyn ja sukupuolisen häirinnän määrä, työntekijöiden epätietoisuus työturvallisuuden asiakirjoista sekä esimiesten välinpitämättömyys työturvallisuusasioihin.

Asiasanat: työturvallisuus, ravintola-ala, yksintyöskentely, Etelä-Karjalan alue

ABSTRACT

Hanne Jokimies and Elina Vepsäläinen

Occupational Safety in South Karelia's Restaurants, 44 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences, Imatra

Degree Programme in Hotel and Restaurant Business

Bachelor's Thesis 2010

Instructor: Heli Korpinen, Senior Lecturer

The subject of this thesis was to clarify South Karelia's restaurants level in occupational safety. The main focus was on working alone, manifestation in threat of violence, and if risk clarification and evaluation had been done in companies. The cooperation partner of this thesis was Service Union United PAM, which was especially interested in employee's safety in workplace and also on the way home.

The thesis consists of theory in occupational safety and working alone, and the analysis of the results of the study that was made. Writers of the thesis made a questionnaire form which was sent to persons that, according to PAM's member information register, live in the region of South Karelia and work in the restaurant field. To help analyzing the results, the makers used SPSS 17.0-program. The aim was to find out how important meaning the occupational safety had in restaurants in South Karelia. The makers also hope that the superiors utilize the information about the importance of occupational safety to the employees.

Doing this thesis gave an image of today's occupational safety in South Karelia's restaurants and revealed the biggest problems in the companies. These were, for example, considerable amount of working alone and sexual harassment, employee's unawareness of occupational safety documents and boss's indifference in occupational safety.

Keywords: Occupational Safety, Restaurant Field, Working Alone, Region of South Karelia

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 TYÖNANTAJAN JA TYÖNTEKIJÄN VELVOLLISUUDET | 6 |
| 2.1 Työnantajan velvollisuudet ja työsuojeluorganisaatio | 6 |
| 2.1.1 Työsuojelun toimintaohjelma | 8 |
| 2.1.2 Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi | 9 |
| 2.1.3 Työn ja työympäristön suunnittelu | 10 |
| 2.1.4 Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus | 11 |
| 2.2 Työntekijän velvollisuudet..... | 11 |
| 3 VÄKIVALLAN UHKA JA YKSINTYÖSKENTELEY RAVINTOLOISSA | 12 |
| 3.1 Työpaikkaväkivallan piirteet..... | 12 |
| 3.2 Häirintä | 13 |
| 3.3 Väkivallan uhkaan varautuminen..... | 15 |
| 3.3.1 Turvalliset tilaratkaisut ja -järjestelyt | 16 |
| 3.3.2 Turvallinen työskentely | 17 |
| 3.3.3 Hälytys- ja valvontajärjestelmät | 18 |
| 3.4 Yksintyöskentely..... | 19 |
| 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 22 |
| 4.1 Tutkimusaineiston keräys ja vastaajien perustiedot | 22 |
| 4.2 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi | 25 |
| 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET | 27 |
| 5.1 Tilaratkaisut ja -järjestelyt sekä rahan turvallinen käsittely työpaikalla | 27 |
| 5.2 Väkivallan uhan ilmeneminen työpaikalla | 28 |
| 5.3 Pienten ja suurten yritysten väliset erot ja yhtäläisyydet..... | 30 |
| 5.4 Työturvallisuuden riittävyys työpaikalla työntekijän näkökulmasta | 36 |
| 5.5 Työnantajan suhtautuminen työturvallisuusasioihin | 37 |
| 5.6 Yksintyöskentelyn ilmeneminen | 39 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET | 40 |
| KUVIOT | 45 |
| LÄHTEET | 46 |

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Kysymyksen 42 avoimet vastaukset

1 JOHDANTO

Palvelualojen työntekijät joutuvat kuuntelemaan hermostuneiden asiakkaiden purkauksia. Etelä-Karjalan osuuskaupan myyjät kohtavaat fyysistä väkivaltaa muutaman kerran vuodessa. - - Etelä-Karjalan osuuskaupan toimitusjohtajan Ahti Mannisen mukaan häiriöasiakkaat ovat maakunnassa pieni ongelma verrattuna vaikkapa pääkaupunkiseutuun. Mannisen tuntuman mukaan häiriötapaukset ovat kuitenkin jonkin verran lisääntyneet myös Etelä-Karjalassa. - - Etelä-Karjalassa päättyi viime vuonna poliisitutkintaan 12 myyntityöntekijään kohdistunutta väkivaltaista tai uhkaavaa tilannetta. (Sjöholm 2010.)

Opinnäytetyömme aiheena on tutkia Etelä-Karjalan alueen ravintoloiden työturvallisuustilannetta työntekijän näkökulmasta. Päädyimme työturvallisuuteen liittyvään opinnäytetyön aiheeseen, kun olimme työturvallisuutta käsittelevällä kurssilla ja koimme aiheen erittäin mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi. Myös media käsittelee aihetta lähes päivittäin, sillä esimerkiksi asiakkaiden uhkaava käyttäytyminen on selvästi lisääntynyt palvelualalla. Vaikka uhkaavat tilanteet tapahtuvat yleensä asiakkaiden välillä, vaikuttaa se suuresti myös yrityksen työntekijöihin.

Meiltä molemmilta löytyy työkokemuksia pienemmistä yrityksistä, joissa työturvallisuusasioihin ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Olemme molemmat kokeneet esimerkiksi yksintyöskentelyä, sillä valitettavan usein pienemmissä yrityksissä se on arkipäivää riittämättömien resurssien tai taloudellisen kannattavuuden vuoksi. Myöskään turvallisuusasioihin perehdyttämiseen ei mielestämme ole näissä yrityksissä kiinnitetty riittävästi huomiota, joten uhkaavan tilanteen sattuessa emme olisi tienneet, kuinka pitää toimia.

Tämän opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Ammattiliittoa kiinnostaa erityisesti se, kuinka yrityksissä huomioidaan työntekijöiden turvallisuus työpaikan lisäksi myös kotimatalla. Lisäksi esimiesten suhtautuminen ja puuttuminen yksintyöskentelyyn sekä työn vaarojen selvittämiset ja arvioinnit ovat ajankohtaisia aiheita.

Tässä opinnäytetyössä tavoitteenamme on selvittää, kuinka suuri merkitys työntekijöiden turvallisuudella on Etelä-Karjalan ravintoloissa. Pääasiassa keskitymme yksintyöskentelyyn ja väkivallan uhan ilmenemiseen sekä tutkimme, onko yrityksissä tehty vaarojen selvittämistä ja arviointia. Tämän opinnäytetyön kautta haluamme saada yritysten esimiehet tietoisiksi työturvallisuuden tärkeydestä työntekijöille ja sen vaikutuksesta työn tekemiseen. Jätämme tutkimuksemme vähemmälle huomiolle ergonomiset turvallisuustekijät sekä paloturvallisuuden. Kysely lähetetään Etelä-Karjalan alueelle PAM:n jäsenille.

Olemme erittäin kiinnostuneita vertailemaan eroja pienten ja suurten yritysten välillä, koska omien kokemuksiemme mukaan pienemmissä yrityksissä työturvallisuusasiat eivät ole niin hyvin hoidettu kuin esimerkiksi ketjuravintoloissa. Haluamme tietää, onko työturvallisuusasioiden hoitamisessa todella niin paljon eroja pienten ja suurten yritysten välillä, kuin kokemustemme mukaan näyttäisi olevan. Opinnäytetyömme kautta saamme myös itse lisää tietoa työturvallisuudesta.

2 TYÖNANTAJAN JA TYÖNTEKIJÄN VELVOLLISUUDET

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Sen tarkoituksena on myös ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Myös vuokratyötä käyttävän on noudatettava työturvallisuuslain työnantajaa koskevia säännöksiä. (Työturvallisuuslaki 2002.)

2.1 Työnantajan velvollisuudet ja työsuojeluorganisaatio

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä. Isotaluksen ja Saarelan (2007, 13) mu-

kaan työpaikan turvallisuudesta voi vastata työnantajan tai yrityksen omistajan lisäksi myös turvallisuusvastaava tai -päällikkö. Turvallisuudesta vastaava henkilö vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä turvallisuusasioihin. Työntekijät koulutetaan käyttämään työpaikan turvavälineitä, kuten hälyttimiä, lukkoja, henkilösuojaimia ynnä muita sellaisia. Heidät myös opastetaan käsittelemään rahaa turvallisesti sekä kerrotaan, kuinka väkivalta- ja uhkatilanteissa toimitaan. Turvallisuudesta vastaava henkilö myös selvittää työpaikalla mahdollisesti olevat riskitekijät ja suunnittelee turvallisuusasioita, esimerkiksi osallistuu hälytys- ja valvontajärjestelmien suunnitteluun sekä vastaa niiden kunnosta ja huollosta. Lisäksi hän tiedottaa työpaikalla sattuneista väkivaltatilanteista, pitää yhteyttä poliisiin, turvallisuus- ja vartiointiliikkeeseen, laitevalmistajiin ja laitehuoltoon. Turvallisuudesta vastaavan henkilön vastuulla on myös työpaikan avaimet ja kulkuturvallisuus. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Tapaturmavakuutuslaissa (1948) kerrotaan, että työntekijällä on oikeus saada korvausta työtapaturmasta. Työtapaturmalla tarkoitetaan tapaturmaa, joka on aiheuttanut vamman tai sairauden työntekijälle työssä tai työstä johtuvissa olosuhteissa (työpaikalla tai työpaikkaan kuuluvalla alueella, matkalla asunnosta työpaikalle tai päinvastoin sekä hänen ollessaan työnantajan asioilla). Työnantajan on myös korvattava tapaturma, joka on sattunut työntekijän yrittäessä varjella tai pelastaa työnantajansa omaisuutta tai työtoimintansa yhteydessä ihmishenkeä. Työtapaturmaksi katsotaan myös pahoinpitely tai muu toisen henkilön tahallinen teko. Työnantajan on otettava työntekijöille vakuutus vakuutuslaitoksesta, jolla on oikeus tapaturmavakuutuslain mukaisten vakuutusten antamiseen. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä hänelle sattuneesta tapaturmasta työnantajalle tai tämän edustajalle, ja työnantajan on välittömästi tehtävä vakuutuslaitokselle ilmoitus tietoonsa tulleesta tapaturmasta, jonka vuoksi vakuutuslaitos voi olla korvausvelvollinen.

Työnantajalla on myös yleinen huolehtimisvelvoite, jonka vuoksi hänen on otettava huomioon ne työntekijöiden henkilökohtaiset edellytykset, joilla on merkitystä työn turvallisuuden ja terveellisyyden kannalta, esimerkiksi työntekijän ammattitaito, työkokemus, ikä ja sukupuoli. (Työterveyslaitos 2003, 21–23.)

Työsuojeluorganisaatio koostuu työsuojelupäälliköstä, työsuojeluvaltuutetusta, työsuojeluasiamiehestä sekä työsuojelutoimikunnasta. Työsuojelupäällikkö on työnantajaa edustava työsuojelun yhteistoimintahenkilö, ja sellainen on oltava jokaisessa yrityksessä. Työsuojeluvaltuutettu edustaa työntekijöitä työsuojelun yhteistoiminta-asioissa, ja työntekijöiden on valittava hänet keskuudestaan silloin, kun yrityksessä työskentelee säännöllisesti vähintään kymmenen työntekijää. Työsuojeluasiamies valvoo työsuojelumääräysten noudattamista ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista esimiehelle tai työsuojeluvaltuutetulle. Työsuojelutoimikunta on perustettava, jos yrityksessä työskentelee säännöllisesti vähintään 20 työntekijää. Työsuojelutoimikunta käsittelee työpaikkaa yleisesti koskevia työsuojeluasioita ja tekee niistä ehdotuksia työnantajalle. Saloheimon (2006, 115) mukaan työsuojelun yhteistoiminta voidaan luonnehtia työnantajan ja henkilöstön väliseksi yhteydenpidoksi, jonka tarkoituksena on työpaikan työsuojelun kehittäminen. Sen avulla työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin työpaikalla. Työturvallisuuslain (2002) mukaan tavoitteena on edistää työnantajan ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ja mahdollistaa työntekijöiden osallistuminen ja vaikuttaminen työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä koskevien asioiden käsittelyyn. Työntekijöiden tulee saada riittävästi tietoja turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavista asioista, ja niitä tulee käsitellä etukäteen yhteistoiminnassa työntekijöiden kanssa. Tavoitteiden saavuttamiseksi työntekijöiden on osaltaan toimittava yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa. (Työturvallisuuskeskus 2007, 17 - 21.)

2.1.1 Työsuojelun toimintaohjelma

Työturvallisuuslaissa (2002) kerrotaan, että työnantajalla on oltava työsuojelun toimintaohjelma, josta selviää tavoitteet turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi. Sen tarkoituksena on kunkin työpaikan omista tarpeista lähtevä työolojen järjestelmällinen kehittäminen. Toimintaohjelmasta ilmenevät tavoitteet on otettava huomioon työpaikan kehittämissuunnitelmassa, ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. Johdon ja henkilöstön sitoutuessa noudattamaan ohjelman toimintaperiaatteita

työsuojelusta tulee osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa. (Työterveyslaitos 2003, 23; Saloheimo 2006, 93.)

Työsuojelun toimintaohjelmaa edellytetään sekä yksityisiltä että julkisen sektorin työnantajilta työntekijöiden määrästä riippumatta, mutta saman työnantajan eri työpaikoilla voi olla oma työsuojelun toimintaohjelma. Työsuojelun toimintaohjelmaa on jatkuvasti uudistettava ja pidettävä ajan tasalla, mutta se voidaan kuitenkin laatia määräajaksi, esimerkiksi kalenterivuodeksi. Tänä aikana ohjelmaa on seurattava ja tarvittaessa päivitettävä, ja jos yrityksen toiminta oleellisesti muuttuu, toimintaohjelman sisältö on tarkistettava. Työturvallisuuslaki ei määrää työsuojelun toimintaohjelman yksityiskohtaista muotoa, laajuutta tai sisältöä, vaan ne määräytyvät yrityksen toimialan, koon, tuotantotavan ja työsuojelutarpeiden mukaan. Työsuojelun toimintaohjelman tulee sisältää työpaikan työolojen kehittämistarpeet, teknologian, työn organisoinnin, työolojen, sosiaalisten suhteiden sekä työympäristön vaikutukset työntekijöiden fyysiseen ja henkiseen terveyteen. (Työterveyslaitos 2003, 23–24; Saloheimo 2006, 93.)

2.1.2 Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi

Työturvallisuuslaissa (2002) kerrotaan, että työnantajan on esimerkiksi estettävä vaara- ja haittatekijöiden syntyminen, poistettava vaara- ja haittatekijät tai korvattava ne vähemmän vaarallisilla ja haitallisilla. Työnantajan täytyy toteuttaa yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet ennen yksilöllisiä ja ottaa tekniikan sekä muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen huomioon. Työnantajan on myös jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta sekä toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen.

Työturvallisuuslain (2002) mukaan työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jos näitä tekijöitä ei voida poistaa, työnantajan on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Työnantajan on erityisesti

huomioitava tapaturman ja muun terveyden menettämisen vaara, esiintyneet tapaturmat, ammattitaudit ja työperäiset sairaudet sekä vaaratilanteet, työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja muut hänen henkilökohtaiset edellytyksensä, työn kuormitustekijät sekä mahdollinen lisääntymisterveydelle aiheutuva vaara. Selvitettävät ja arvioitavat haitta- ja vaaratekijät voivat olla esimerkiksi työolosuhteista tai työmenetelmistä aiheutuvia fyysisiä tapaturman tai ammattitautin vaaroja, työyhteisön huonon toimivuuden aiheuttamia ongelmia, häirintää, kiusaamista tai työpaikkaväkivallan uhkaa. Tavoitteena on, että työnantajat asettavat työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden toimintansa keskeiseksi periaatteeksi. (Työterveyslaitos 2003, 25 - 26; Saloheimo 2006, 83.)

Vaarojen selvittämisen- ja tunnistamisvelvoite koskee kaikkia työnantajia sekä yksityisellä että julkisella sektorilla toimialasta tai työntekijöiden määrästä riippumatta. Saloheimo (2006, 84) on todennut, että jos työnantajalla ei omassa organisaatiossaan ole vaarojen arviointiin tarvittavaa asiantuntemusta, hänen on käytettävä ulkopuolisia asiantuntijoita, joilla on tehtävään riittävä pätevyys ja muut edellytykset, esimerkiksi työterveyshuollon asiantuntijat ja ammattihenkilöt. Työterveyshuollon tekemä työpaikkaselvitys voi olla vaarojen tunnistamisen ja selvittämisen apuna tai pohjana. Työnantajan velvollisuutena on päättää tunnistettujen vaarojen tai haittojen poistamiseksi tai vähentämiseksi tehtävistä toimenpiteistä. Työnantajan on huolehdittava siitä, että selvitys ja arviointi ovat ajan tasalla sekä tarkistettava ne olosuhteiden olennaisesti muuttuessa. (Työterveyslaitos 2003, 25–28.)

2.1.3 Työn ja työympäristön suunnittelu

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työympäristön rakenteita, työtiloja, työ- tai tuotantomenetelmiä sekä työssä käytettävien koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden ja terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä suunniteltaessa huomioidaan niiden vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen ja että ne soveltuvat aiottuun tarkoitukseen. Tämä kaikki on tärkeä osa ennakkoivaa työsuojelua, jolla on suuria etuja verrattuna jälkikäteisiin, korjaaviin toi-

menpiteisiin. Henkilöstön osallistuminen ratkaisujen suunnitteluun tuo mukaan heidän asiantuntemuksensa. (Saloheimo 2006, 94; Työturvallisuuslaki 2002.)

2.1.4 Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työturvallisuuslain (2002) mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomeneelmiin, käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Lisäksi työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Opetusta ja ohjausta on annettava jatkuvasti, sekä erityisesti uusille työntekijöille ja muutostilanteissa. Työturvallisuuslain määräämän opetuksen ja ohjauksen tavoitteena on, että työntekijä osaa tehdä työnsä oikein ja oikeilla työtavoilla. Työnantajan tarkkailuvelvoitteen mukaan hänen on tarkkailtava työtapojen turvallisuutta. (Työterveyslaitos 2003, 32.)

2.2 Työntekijän velvollisuudet

Työntekijän on asianmukaisesti ja käytettävissään olevin keinoin huolehdittava niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita työturvallisuuden toteutumiseksi. Lisäksi työntekijän on noudatettava työssä edellytettävää turvallisuutta, järjestystä, siisteyttä, huolellisuutta ja varovaisuutta sekä vältettävä muita työntekijöitä haittaavaa häirintää ja epäasiallista kohtelua. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Saloheimo (2006, 112) on todennut, että työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työvälineissä ja -oloissa havaitsemistaan työturvallisuutta vaarantavista vioista ja puutteista. Työntekijän on mahdollisuuksien mukaan poistettava itse vaaraa aiheuttava vika tai puutteellisuus, mutta asiasta on ilmoitettava työnantajalle.

3 VÄKIVALLAN UHKA JA YKSINTYÖSKENTELEY RAVINTOLOISSA

Suomessa joutuu työssään uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi vuosittain noin viisi prosenttia käyvistä, eli noin 110 000 henkilöä.

Lähes jokaisella toimialalla on tehtäviä, joissa on suuri riski joutua fyysisen väkivallan tai sillä uhkaamisen kohteeksi. Muuttuvat työtilanteet, muutokset arjessa ja työelämässä ovat tuoneet esiin uusia aloja ja työtehtäviä, joissa esiintyy väkivaltaa. Väkivalta ei kytkeydy vain tiettyyn toimialaan, vaan missä tahansa tehtävässä voi joutua työpaikan sisältä tai ulkopuolisen taholta tulevan väkivallan uhan kohteeksi.

Virallisiin rekistereihin tilastoidaan vuosittain noin 1500 väkivallan aiheuttamaa työtapaturmaa. Kuolemaan johtavia työväkivaltatapauksia sattuu keskimäärin kaksi vuodessa. (Kansan Uutiset 2010.)

3.1 Työpaikkaväkivallan piirteet

Työpaikkaväkivalta on tapahtuma, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhaataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa. Työpaikkaväkivalta voi vaarantaa uhrin turvallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden joko suoraan (kohteena työntekijä itse) tai epäsuorasti (kohteena työntekijän perhe tai ystävät). Se voi aiheuttaa henkisiä ja fyysisiä oireita ja vammoja, kuten stressioireita, unettomuutta, painajaisia, pelkoja ja ahdistuneisuutta tai mustelmia, puremia, jopa kuoleman. Väkivalta ja uhkatilanteita ovat esimerkiksi tavaroiden heittäminen, solvaaminen, huutaminen ja sanallinen tai fyysinen uhkailu. Fyysistä väkivaltaa on esimerkiksi uhkailu välinettä käyttäen tai sähköpostin välityksellä. Suora fyysinen väkivalta taas on tönimistä, potkimista, liikkumisen estämistä, puremista, esineellä lyömistä tai jopa ampumista. (Isotalus & Saarela 2007, 6; Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia, Ketola 2009, 58.)

Ravintola-asiakkaan häiriköinti yltyi ampumiseksi lauantai-iltana Laitilassa.

60-vuotiasta laitilalaismiestä oltiin poistamassa kymmenen aikoihin ravintola Kukonkulmasta, kun hän otti pienikaliiberisen aseensa esiin ja uhkasi sillä ravinto-

loitsijaa. Mies myös uhkasi suullisesti yhtä ravintolan tarjoilijoista ja sanoi tappavansa tämän. Häirikkö onnistuttiin saamaan ulos ravintolasta. Pihalla hän ampui yhden laukauksen ravintolan ikkunaan. Luoti lävisti ikkunan uloimman lasin. (Iltalehti 2010.)

Työturvallisuuslaki (2002) velvoittaa, että työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Työpaikalla on siis oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Asianmukaisia turvallisuusjärjestelyjä ja -laitteita ovat esimerkiksi kulunvalvonta, valvontakamerat, asiakaspalvelupisteen suojaaminen, ohjeet rahan käsittelyyn ja vaikeisiin asiakastilanteisiin sekä turvamiesten käyttö, ovien automaattinen sulkeutuminen ja hälytyslaitteet. Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. (Työterveyslaitos 2003, 48 - 49; Saloheimo 2006, 107.)

3.2 Häirintä

Häirinnällä tarkoitetaan esimerkiksi sanoin, toimin tai asentein loukkaavaa käyttäytymistä, joka jatkuvana tai säännöllisenä aiheuttaa haittaa tai vaaraa kohteen terveydelle. Jos työpaikalla esiintyy tällaista käyttäytymistä työntekijää kohtaan ja siitä aiheutuu työntekijän terveydelle haittaa tai vaaraa, työnantajan on ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi käytettävissä olevin keinoin asiasta tiedon saatuaan. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan puuttumaan myös epäasialliseen kohteluun, jolla tarkoitetaan sukupuolista häirintää tai ahdistelua. Jokaisella työpaikalla tulisi myös olla ohjeet siitä, miten häirintää ja kiusaamista voidaan ehkäistä ja puuttua esille tulleisiin tilanteisiin. Näiden ohjeiden toivuutta on tarkkailtava käytännössä ja tehtävä tarvittaessa vaadittavat muutokset. Ohjeet on hyväksyttävä työyhteisöllä esimerkiksi yhteistoimintamenettelyssä, kuten myös ohjeisiin tehtävät muutokset. (Työterveyslaitos 2003, 49; Saloheimo 2006, 104; Kess & Kähönen 2009, 105 - 106.)

Sukupuolista häirintää voivat olla esimerkiksi sukupuolisesti vihjailevat eleet tai ilmeet, jotka ovat toistuvia, härskit puheet, kaksimieliset vitsit, vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevat huomautukset tai kysymykset toistuvina sekä seksuaalisesti värityneet kirjeet tai puhelinsoitot. Myös fyysinen kosketelu, sukupuoliyhteyttä tai muuta kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset, raiskaus tai sen yritys sekä muunlainen tunkeutuminen puheihin ja kysymyksiin henkilön koskemattomuuden alueelle ovat sukupuolista häirintää. Hyväksyttävänä pidetty sukupuolinen huomionosoitus (flirtti) muuttuu häirinnäksi, jos sitä jatketaan, vaikka kohteeksi joutunut ilmaisee pitävänsä sitä loukkaavana tai vastenmielisenä. Rajan ylittyminen riippuu yksilöllisistä eroista, mutta olennaista on, että käyttäytyminen on ei-toivottua. (Saloheimo 2006, 104; Kess & Kähönen 2009, 32.)

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan seksuaalisen häirinnän ja muun sukupuoleen perustuvan häirinnän poistamisesta. Keinoja häirinnän poistamiseen ovat esimerkiksi huomautuksen tai varoituksen antaminen tai häiritsijän työtehtävien tai työskentelypaikan järjestäminen siten, että hän on mahdollisimman vähän tekemisissä häirityn kanssa. Huomautuksen tai varoituksen laiminlyönnin tai väkivallan käyttämisen seurauksena työnantaja voi myös viimeisenä keinona irtisanoa tai purkaa häiritsijän työsuhteen. Kielletty syrjintä on kyseessä silloin, jos työnantaja laiminlyö velvollisuuttaan ryhtyä käytettävissä oleviin toimiin häirinnän poistamiseksi saatuaan tiedon siitä, että työntekijä on joutunut seksuaalisen tai muun sukupuoleen perustuvan häirinnän kohteeksi. Työsuojeluviranomaiset edellyttävät kokemusten lisäksi myös näyttöä häirinnästä, minkä ajatellaan tuovan esiin tosiasiat. Todistukseksi voi riittää sähköpostiviesti, työtoverin havainto ja osapuolten yhteinen näkemys, mutta yleensä on niin, että häiritsijä ei näe tapahtunutta samalla tavalla kuin kohde tai uhri. (Saloheimo 2006, 104; Kess & Kähönen 2009, 32 - 36.)

Työturvallisuuslain (2002) mukaan työnantajan on puututtava myös muunlaiseen häirintään ja epäasialliseen kohteluun. Nämä käsittävät esimerkiksi työpaikkakiusaamisen, jossa uhria kohtaan käytäydään nöyryyttävästi, alentavasti tai uhkaavasti. Työpaikkakiusaamisen määritelmän mukaan sen tulee olla jatkuvaa ja tarkoituksenmukaista. Yksittäistä kiukunpuuskaa tai asiatonta sananvalintaa ei siis luokitella työpaikkakiusaamiseksi. Työpaikkakiusaamisen

yleisiä muotoja ovat suorat sanalliset loukkaukset ja julkiset nöyryyttämiset, mutta myös sosiaalinen eristäminen, sanattomat loukkaukset, kuten ilmeet, katseet ja puhumattomuus voidaan luokitella työpaikkakiusaamiseksi. Sanalliset loukkaukset voivat olla esimerkiksi juoruilua, pilkkaamista, aseman tai maineen loukkaamista, huutamista tai uhkailua. Nykyään on myös yleistä kiusata tekstiviestien tai internetin kautta. Kiusaaja voi myös vaikeuttaa työntekijän työskentelyä panttaamalla tietoja, kyseenalaistamalla työtoverin mielenterveyttä tai yksipuolistamalla tai vähentämällä työtehtäviä. (Saloheimo 2006, 105; Kess & Kähönen 2009, 5 - 6, 25.)

Kiusaamisesta vakavaksi kehittynyt henkinen väkivalta on samaan henkilöön kohdistuvaa toistuvaa, säännöllistä ja pitkään jatkuvaa kiusaamista, sortamista tai epäoikeudenmukaista kohtelua. Henkisen väkivallan piirteitä ovat jatkuvuus, järjestelmällisesti toistuva kiusaaminen, sortaminen ja kielteinen käyttäytyminen, jonka kohde kokee itsensä puolustuskyvyttömäksi. Henkisen väkivallan seuraukset ovat kiusatulle aina kielteisiä, eikä hän kykene johdonmukaisesti puolustautumaan ja vastustamaan sortoa. Myös koko työyhteisö kärsii, sillä henkisen väkivallan prosessissa vähintään kahden työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on negatiivinen ja rajoittaa jonkun tai joidenkin toimintaa työyhteisössä. Henkistä väkivaltaa ja työpaikkakiusaamista voi olla vaikea havaita, sillä kiusaajat voivat olla passiivisia ja juonittelevia, mutta he voivat myös vaihtoehtoisesti olla kovaäänisiä, aktiivisia ja hyökkäviä. Henkinen väkivalta on yhteisöllinen ilmiö, joka on parhaiten hallittavissa työyhteisön yhteisen käsittelyn, keskustelun ja sopimisen avulla. (Perkka-Jortikka 2008, 21–28.)

3.3 Väkivallan uhkaan varautuminen

Isotalus ja Saarela (2007, 9) ovat todenneet, että väkivaltatilanteiden ehkäisyssä tärkeää on yhteiset toimintaperiaatteet, jotka käsittävät ne tavat ja sopimukset, joiden mukaan työpaikalla toimitaan, jotta väkivalta- ja uhkatilanteilta voitaisiin välttyä. Toimintaperiaatteet muokataan juuri omalle työpaikalle sopiviksi, ja ne ovat yhteisiä sekä johdolle että työntekijöille. Väkivaltatilanteisiin varautuminen sekä toimintatavat uhka- ja väkivaltatilanteissa on käytävä läpi työhön pe-

rehdyttämisessä. Työnantajan on myös järjestettävä väkivaltatilanteiden jälkihoito, ja se on annettava tiedoksi työntekijöille. Lisäksi työntekijöiden on tiedettävä, kuka työpaikalla on vastuussa turvallisuudesta. Turvallisuutta arvostavalla työpaikalla kannustetaan työntekijöitä turvallisiin työ- ja toimintatapoihin sekä sattuneiden uhka- ja vaaratilanteiden raportointiin, jolloin työturvallisuuden kehitys näkyy työn sujuvuutena ja tuloksellisuutena. Työoloihin ja työympäristöön kohdistuvat toimet ovat ensiarvoisen tärkeitä ehkäistäessä asiakasväkivaltaa ennalta. (Kandolin ym. 2009, 82.)

3.3.1 Turvalliset tilaratkaisut ja -järjestelyt

Työympäristölle tehtävät toimenpiteet lisäävät työpaikan turvallisuutta, ja hyvin järjestetyssä työympäristössä väkivalta- sekä uhkatilanteet pystytään havaitsemaan ennakoita ja niiden syntyminen voidaan usein estää. Työympäristön oikea suunnittelu on myös osa hyvää asiakaspalvelua. Hyvä järjestys ja siisteys ravintolassa luovat mielikuvan siitä, että kaikki asiat hoidetaan hyvin ja myös väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyyn kiinnitetään huomiota. Epäjärjestys taas luo mielikuvan välinpitämättömyydestä myös turvajärjestelyjä kohtaan, sillä jos siisteydestä ei välitetä, ei välitetä ehkä turvallisuudestakaan. (Isotalus & Saarela 2007, 18–21.)

Turvallisuusasiat on hyvä huomioida jo siinä vaiheessa, kun etsitään sopivia toimitiloja esimerkiksi ravintolalle. Liikehuoneen sijainnissa turvallisuuden tunnetta luo yrityksen ympärillä olevat toiset liikehuoneistot tai asunnot sekä ohitse kulkevien ihmisten määrä. Työntekijöiden turvallisuuden tunnetta lisää myös mahdollisuus auton pysäköintiin hyvin valaistulle pysäköintialueelle työpaikan lähelle. Riittävä valaistus toimitiloissa ja niiden ympäristössä niin, ettei mihinkään jää pimeitä varjoalueita on myös hyvin tärkeää turvallisen työskentelyn kannalta. Ulko-ovien olisi hyvä olla automaattisesti sulkeutuvia, ja jos ovesa on lasia, olisi se suojattava teräsristikolla, verkolla tai muulla rikkoutumattomalla materiaalilla. Takaovet on pidettävä lukittuina, ja niistä on oltava näköyhteys ulkopuolelle. Takaovien edustat on myös syytä pitää siisteinä, jottei ulkopuolisille tarjoudu piilopaikkoja. Kulkureittien on oltava siistejä ja esteettömiä, sekä

hätäpoistumisteiden on oltava merkitty asiaan kuuluvalla tavalla. Työntekijöiden on myös tiedettävä, millaisissa tilanteissa hätäpoistumisteitä käytetään, sekä ovien on oltava avattavissa ilman avaimia. Kalusteiden on oltava sijoitettu palvelupisteissä niin, että asiakkaaseen saadaan kontakti heti, kun hän tulee sisään sekä tarvittaessa saadaan suojaa väkivalta- ja uhkatilanteessa. Työntekijän on myös päästävä vaaran tullen pakenemaan helposti työpisteestään. Paloturvallisuus on huomioitava tavaroiden sijoittelussa niin sisä- kuin ulkotiloissa-kin. (Isotalus & Saarela 2007, 18–27.)

3.3.2 Turvallinen työskentely

Myöhäisiä aukioloja on hyvä välttää, sillä väkivalta- ja uhkatilanteita tuntuu tapahtuvan eniten illalla. Jos se ei kuitenkaan ole liiketoiminnan kannalta mahdollista, on henkilöstömäärän lisääminen hyvä vaihtoehto. Kokemattomia työntekijöitä ei ole hyvä pitää töissä avaamis- ja sulkemisaikoina eikä iltatunteina, sekä yksintyöskentelyä olisi hyvä välttää. Asiakkaita ei tulisi päästää sisään kuin aukioloaikoina ovista, jotka on heille tarkoitettu. Työpaikalta on myös turvallisempaa poistua, jos liikkeen sulkemisen tai työajan päättymisen jälkeen vähintään kaksi henkilöä poistuu yhtä aikaa. Lisäksi työpaikalta lähdettäessä on tarkistettava, että tiloihin ei ole jäänyt asiakkaita, ovet ikkunat ja portit ovat lukittu sekä valvonta- ja hälytysjärjestelmät ovat kytketty toimintaan. (Isotalus & Saarela 2007, 14–15.)

Työpaikan avaimista pitää kirjata valittu vastuuhenkilö, jolla on myös yleensä yleisavain. Ylimääräisiä avaimia tulisi säilyttää lukitussa avainsäilytyskaapissa tai kassakaapissa. Avaimet on hyvä valita niin, että lisäävaimia voi teettää ainoastaan avainkortilla tai vastuuhenkilön välityksellä. Eri lukot olisi myös hyvä sijoittaa työntekijöiden kulkuoikeuksien edellyttämien tilojen mukaan. Rahan käsittelyssä on aina noudatettava erityistä varovaisuutta. Ravintolan kassan olisi hyvä olla suojaisassa paikassa, jotta kassaan olisi esimerkiksi vaikeampi kurottua. Kassa on myös pidettävä aina lukittuna, jos siinä on rahaa tai sen vieressä ei työskennellä. Kassasta on myös syytä poistaa isommat rahat kassakaappiin turvaan, ja kassakaapin avain laitettava lukolliseen avainsäilytyskaappiin. Kas-

saa ei koskaan saisi laskea asiakkaiden läsnä ollessa vaan tilassa, jonka oves-
sa on lukko ja ovisilmä. (Isotalus & Saarela 2007, 15 - 26.)

3.3.3 Hälytys- ja valvontajärjestelmät

Huoltoasema ryöstettiin teräaseella uhaten Lappeenrannassa

Snellmanninkadulla sijaitseva huoltoasema ryöstettiin torstai-iltana noin kello 22 teräaseella uhaten. Kaksi ryöstäjää sai saaliikseen pienehkön rahasumman. Poliisi sai ryöstäjät kiinni pian ryöstön jälkeen. - - Poliisi epäilee, että ryöstön taustalla olivat huumeet. (Etelä-Saimaa 2010.)

Isotaluksen ja Saarelan (2007, 29–30) mukaan riittävän turvallisuuden takaami-
seen ei riitä se, että ihmiset osaavat toimia oikein. Perusturvallisuus on varmis-
tettava muilla keinoilla. Erilaiset tekniset turvalaitteet ja apuvälineet ehkäisevät
väkivalta- ja uhkatilanteilta sekä valvovat työpaikan toimintaa. Työturvallisuus-
lain (2002) mukaan työpaikka on työolosuhteiden niin edellyttäessä varustettava
tarpeellisilla hälytys-, paloturvallisuus-, hengenpelastus- ja pelastautumislaitteil-
la ja -välineillä. Työntekijöille on annettava tarpeelliset ohjeet laitteiden ja väli-
neiden käytöstä sekä myös tulipalon ja muun vaaran varalta. Ohjeet on myös
annettava toimenpiteistä, joihin tulipalon sattuessa on työpaikan olosuhteet
huomioon ottaen ryhdyttävä. Ohjeet on pidettävä työntekijöiden nähtävillä työ-
paikalla, ja harjoituksia on järjestettävä tarvittaessa. Tärkeää on, että työpaikalla
osataan käyttää turvalaitteita. Työpaikalla on oltava aina vähintään yksi henkilö,
joka tuntee turvalaitteiden toiminnan. Jokaisen työntekijän on tiedettävä, miten
hälytyksen tultua pitää toimia. Hälytyksen on mentävä kohteeseen, jossa on
aina vähintään yksi henkilö.

Teknisiä turvalaitteita hankittaessa vain viranomaisten ja vakuutusyhtiöiden hy-
väksymät rikosilmoituslaitteet ja asennusliikkeet ovat suositeltavia. Huomaamat-
tomat ja inhimillisen tuntuiset turvalaitteet, joita ei koeta uhkaavina ja häiritsevi-
nä ovat hyviä. Tekniset turvalaitteet on aina oltava toimintakunnossa, ja ne on
asennettava, huollettava ja testattava säännöllisesti ammattilaisen toimesta.
Rikosilmoitinjärjestelmä valvoo kohteeseen tunkeutumista ja siellä liikkumista.
Järjestelmän on suojattava keskeiset alueet, kuten esimerkiksi kassan alue,

varasto, ikkunat ja ulko-ovet sekä muut poistumistiet. Lasirikkoilmaisina ja ovi-kosketin aiheuttavat hälytyksen heti, kun joku pyrkii toimitilojen sisään. Passiivinen infrapunailmaisina valvoo laajoja pinta-aloja ja paikallistaa esimerkiksi tiloihin piiloutuneet henkilöt. Kulunvalvontajärjestelmässä on määritelty työntekijöiden kulkuoikeudet eri tiloihin. Järjestelmällä voi myös seurata työaika, avata ja sulkea lukituksia sekä siihen voi liittää murtohälytyksen. Valvontapeilien, peili-ikkunoiden ja tv-valvontalaitteiston avulla voi tarkkailla tiloja, joihin muuten ei ole suoraa näköyhteyttä. Tallentava videovalvonta tallentaa henkilön tunnistetiedot ja mahdollistaa tapahtumien käynnin läpi myöhemmin. (Isotalus & Saarela 2007, 29 - 31.)

Hälytyspainike lähettää hälytyksen huomaamattomasti, ja hälytys voi sopimuksen mukaan mennä vartiointiliikkeeseen, poliisille, johtajalle tai omistajalle, saman yrityksen toiselle osastolle tai naapuriliikkeeseen. Hälytyspainike voi olla joko kiinteä tai mukana kannettava, ja sen toimivuutta on testattava määräväleillä. Usein hälytyspainike kuuluu hälytysjärjestelmään, johon on liitetty muun muassa murtohälytys. Puhelin on yksinkertainen keino avun hälyttämiseen. Hälytysnumerot vartiointiliikkeeseen ja hätäkeskukseen on hyvä pitää esillä. Tärkeät kohteet voidaan ohjelmoida puhelimen pikavalintaan. Tarra, joka ilmoittaa yrityksen tiloihin asennetuista teknisistä turvalaitteista, ehkäisee väkivalta- ja uhkatilanteita. (Isotalus & Saarela 2007, 31 - 32.)

3.4 Yksintyöskentely

Yksintyöskentelystä laissa on myös oma pykälänsä (TTurvL 29 §). Siinä on samanlainen ennalta ehkäisemisen periaate ja velvoite järjestää tarpeellinen yhteydenpitomahdollisuus työpaikalle mahdollisen avuntarpeen ja sen hälyttämisen varalta. - - Väkivallan uhan ennalta ehkäiseminen ja yksintyöskentelyn vaarojen poistaminen/vähentäminen edellyttää onnistuakseen useanlaisia toimenpiteitä työpaikoilla. - - Työpaikan rakenteellisin toimenpitein voidaan myös turvata henkilöstöä. (Koskinen 2007.)

Työsuojeluhallinto määrittelee yksintyöskentelyn olevan työtä, jota tehdään sosiaalisessa tai fyysisessä eristyneisyydessä. Fyysisestä yksintyöskentelystä on

kyse silloin, kun työntekijä ei voi saada yhteyttä työpaikan muihin työntekijöihin käyttämättä teknistä kommunikaatiovälinettä, esimerkiksi radiopuhelinta. (Työsuojeluhallinto.)

Psyykkisestä yksintyöskentelystä taas on kyse silloin, kun työntekijä työskentelee muiden joukossa, mutta työpaikan olosuhteet ovat sellaiset, että vaarallisessa tilanteessa muista työpaikan työntekijöistä ei ole apua. Siitä on kyse myös silloin, kun henkilö joutuu työskentelemään ainakin ajoittain väkivallan uhan alaisena tai uhkailujen kohteena ja kun häneltä puuttuu mahdollisuus saada välitöntä apua työtovereilta. Psyykkisestä yksintyöskentelystä on kyse myös silloin, kun työntekijä joutuu esimiehen tai muiden työtovereiden eristämäksi ja tämän vuoksi työskentelemään ilman työyhteisönsä tukea. Eristämisen syinä saattavat olla esimerkiksi ammatillinen kilpailu, vammaisuus, maailmankatsoimukselliset tai työn suorittamistapaan liittyvät näkemuserot. Ongelmat kärjistyvät erityisesti työttömyysuhan alaisissa, supistuvissa organisaatioissa, esimerkiksi ravintola-alalla henkilöstömäärältään pienemmissä yrityksissä. (Työsuojeluhallinto.)

Työturvallisuuslain (2002) mukaan työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Haittaa tai vaaraa voidaan välttää töiden ennakkosuunnittelulla, työntekijöiden opastuksella tai henkilösuojainten käytöllä. Työnantajan on järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Lisäksi työnantajan on varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen. Yksintyöskentelyä voidaan joskus joutua rajoittamaan, kun työskentelyyn ilman toista työntekijää liittyy ilmeinen terveysvaara, esimerkiksi jos työpaikkaan on lyhyen ajan sisällä kohdistunut useita ryöstöjä.

Psyykkisen yksintyöskentelyn ongelmia voidaan poistaa ja ehkäistä esimerkiksi järjestämällä työhön perehdyttämistä ja työnohjausta sekä kehittämällä ryhmätyöskentelyä ja tukihenkilötoimintaa. Ongelmien varhainen tunnistaminen esimerkiksi työyhteisön toimivuutta ja työilmapiiriä tutkivilla työterveyshuollon työpaikkaselvityksillä on edellytys ehkäiseville toimenpiteille. Väkivallan uhkaa voi-

daan ehkäistä muun muassa huolehtimalla siitä, että paikalla tai läheisyydessä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. (Työsuojeluhallinto.)

Turkulainen tarjoilija löytyi surmattuna työpaikaltaan maaliskuun viimeisen päivän aamuna. Hän oli työskennellyt illan työvuoron yksin.

Turun poliisilla on selvitettävänä surma, joka teki lopun 38-vuotiaan ravintolatyöntekijän elämästä. Mies oli työskennellyt edellisen illan työvuorossa yksin kaupungin keskustassa sijaitsevassa Rokkibaarissa. (Karstunen & Ritala 2005.)

Huhtala (1997, 123–125) on todennut, että hotelli- ja ravintola-alalla vallinneen tehokkuus- ja tuottavuusajattelun seurauksena henkilöstökustannuksiin on alettu kiinnittää enemmän huomiota. Tämän seurauksena muun muassa yksintyöskentely on selvästi lisääntynyt henkilöstömäärää vähennettäessä. Yksintyöskentely ravintolassa on ongelmallista, sillä ainoa työntekijä ei voi tai edes ehdi kontrolloida kaikkia sisääntulevia, heidän kuntoa tai vaarallisuutta. Epäilyttävältä tai väkivaltaiselta vaikuttavalla asiakkaalla on mahdollisuus aiheuttaa huomattava vahinkoa joko ravintolan omaisuudelle tai sen muille asiakkaille jo lyhyessäkin ajassa, jos yksintyöskentelijä joutuu jättämään työpisteensä. Ainoan työntekijän on usein luotettava, että asiakkaat ”vahtivat” salia hänen esimerkiksi vaihtaessa oluttankkia tai käydessä vessassa. Monelle yksin työskentelevälle on epäselvää, miten toimia, kun vastaan tulee yllättäviä tilanteita, esimerkiksi väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen.

Yksintyöskentelevälle haasteena on myös avun hälyttäminen paikalle, sillä väkivaltaisen tilanteen sattuessa voi avun hälyttäminen olla hyvin vaikea tehdä niin, että uhkaaja ei sitä huomaa. Jos työpaikka on sijainniltaan syrjemmässä, voi avun tulo paikalle kestää hyvinkin pitkään. Lisäksi ravintola-asiakkailla on nykyään hälyttävän paljon mukanaan erilaisia aseita, ja eri syiden takia myös estot näiden aseiden käyttämiseen ovat vähentyneet. Yleisimpiä syitä aseiden käyttämiseen ravintolassa ovat joko riitatilanteet asiakkaiden tai asiakkaan ja työntekijän välillä. (Huhtala 1997, 125–126.)

Suurin osa kaikista väkivalta- ja uhkatilanteista tapahtuu iltapäivällä ja illalla. Ryöstöjä ja ryöstön yrityksiä tapahtuu etenkin liikkeen sulkemisaikana. Myös

työhön tulo ja työpaikalta poistuminen ovat tilanteita, joissa väkivaltaa saattaa esiintyä. Esimerkiksi työpaikalta poistuessaan työntekijällä on kädessään työpaikan avaimet sekä usein myös pankin yösäilöön vietävät kassarahat, joita uhkaaja saattaa havitella. Isotalus ja Saarela ovat todenneet, että myöhäisinä tunteina on erityisen tärkeää pitää riittävästi kokenutta henkilökuntaa työpaikalla. Kokeneilla työntekijöillä on tottumusta sulkea ovet lähtiessä oikein, käsitellä ja kuljettaa rahaa sekä kohdata väkivaltainen asiakas. (Isotalus & Saarela 2007, 17–18.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyömme kyselyosio suoritettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena kesä- ja heinäkuussa 2010. Halusimme selvittää yleisesti, miten Etelä-Karjalan ravintoloissa otetaan työturvallisuus huomioon tänä päivänä.

Suunnittelimme kyselylomakkeen, jossa oli 43 kysymystä koskien ravintoloiden työturvallisuutta (Liite 1). Kysymykset jaoteltiin perustietoihin, tilaratkaisuihin ja -järjestelyihin työpaikalla, turvallisiin työskentelytapoihin, hälytys- ja valvontajärjestelmiin, väkivallan uhkaan sekä yksintyöskentelyyn. Kysymykset määräytyivät hyvin paljon PAM:n toiveiden mukaan. Se oli kiinnostunut erityisesti yksintyöskentelystä, väkivallan uhasta, työntekijän turvallisuudesta kotimatalla ja työpaikalla sekä siitä, onko yrityksiin laadittu vaarojen haitta-arviointia.

4.1 Tutkimusaineiston keräys ja vastaajien perustiedot

Kyselylomake lähetettiin ensin sähköisesti Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:lle, ja se lähetti kyselylomakkeet sellaisille henkilöille, jotka PAM:n jäsentietorekisterin mukaan asuvat Etelä-Karjalan alueella ja työskentelevät ravintolalalla. Kyselyä ei voitu suorittaa Internet- tai sähköpostikyselynä kysymysten

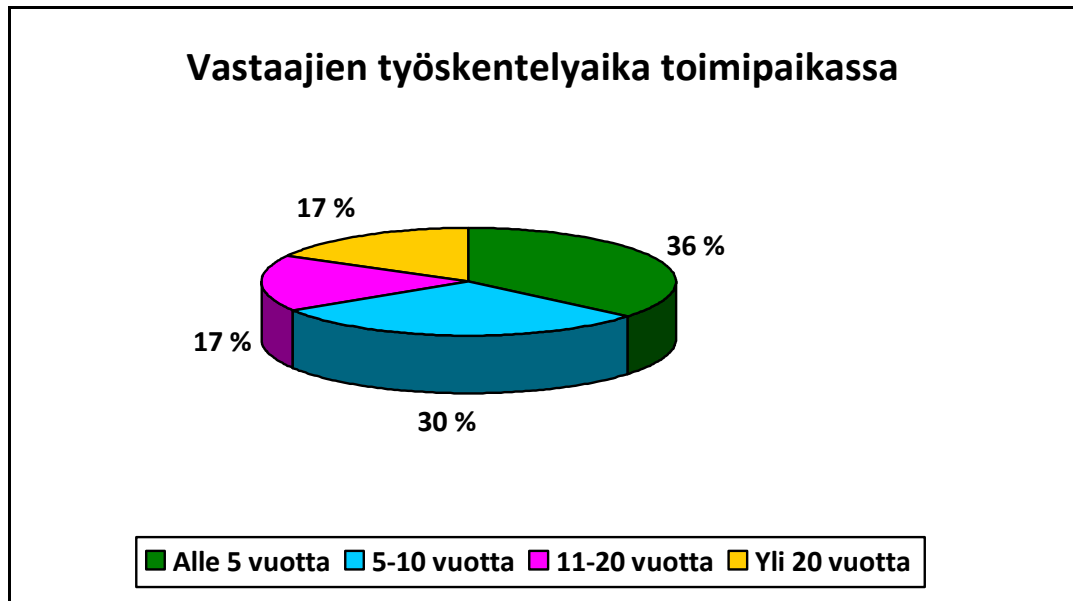
arkaluontoisuuden vuoksi. Tämän vuoksi emme pystyneet säätelemään, minkä kokoisista yrityksistä vastauksia tuli.

Kyselyjä lähetettiin yhteensä 358 kappaletta PAM:n kirjekuorissa, joissa oli palautusosoitteena Lahden toimisto, ja me saimme kyselyt takaisin isommassa erässä. Vastausaikaa oli kolme viikkoa. Koska emme tiedäneet, työskentelevätkö kyselyn saajat tällä hetkellä ravintola-alalla, pyysimme myös näitä henkilöitä palauttamaan kyselyn tyhjänä. Saimme takaisin yhteensä 64 vastausta, ja tyhjiä kyselyjä palautettiin 24 kappaletta. Kyselymme vastausprosentti oli 17,9.

Olimme pettyneitä siihen, että kyselymme vastausprosentti jäi niin alhaiseksi. Tämä johtui varmasti siitä, että kysely suoritettiin kesäaikana, sillä silloin palvelualalla on sesonkiaika, ja myös monet työntekijät ovat lomalla. Kyselylomakkeen kysymykset olivat myös arkaluontoisia, mikä johtuu siitä, että ne käsittelivät työturvallisuusasioita ja väkivallan uhkaa. Lisäksi emme pystyneet kunnolla vertailemaan pieniä ja suuria yrityksiä keskenään, koska pienten yritysten vastaajia oli niin paljon vähemmän.

Vastaajista 60 oli naisia ja neljä miestä, joten emme voineet jaotella vastauksia vastaajien sukupuolen mukaan. Vastaajien toimipaikkaa kysyttäessä ilmeni, että suurin osa (39 prosenttia) työskenteli ruokaravintolassa, 19 prosenttia pubissa, 9,5 prosenttia huoltoasemalla ja kahdeksan prosenttia kahvila-ravintolassa.

Kuviosta 1 voidaan havaita vastaajien työskentelyajan jakautuminen.

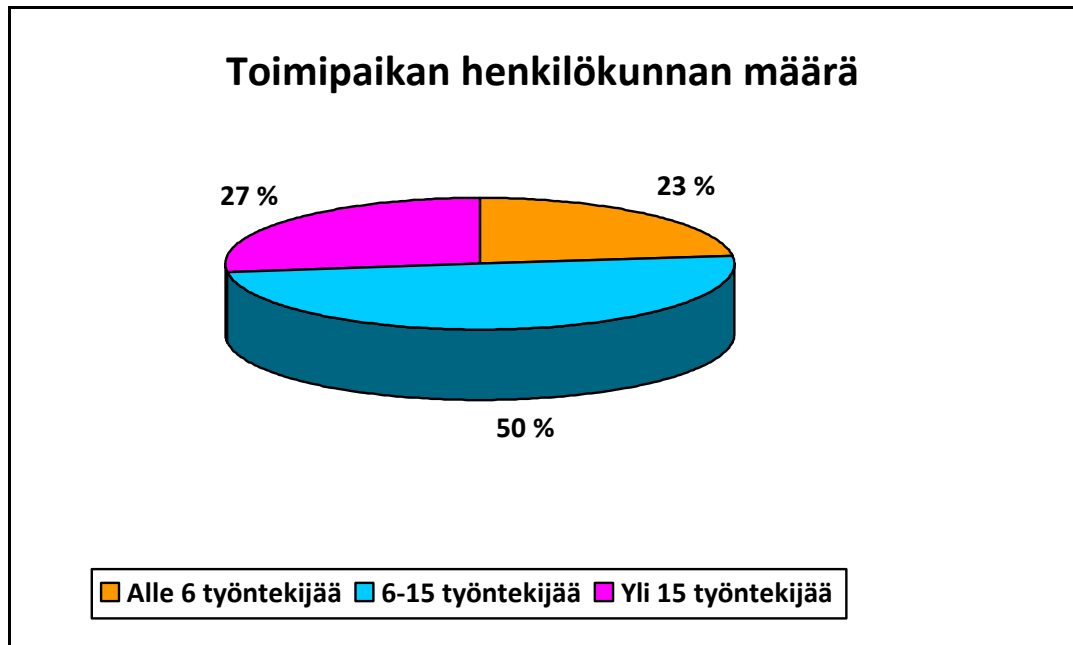


Kuvio 1 Vastaajien työskentelyajan jakautuminen

Kuvion 1 mukaan vastaajista 36 prosenttia oli työskennellyt toimipaikassa alle 5 vuotta, 30 prosenttia 5 - 10 vuotta, 17 prosenttia 11 - 20 vuotta ja 17 prosenttia yli 20 vuotta.

Enemmistö (47 prosenttia) vastaajista työskenteli 51 - 150 asiakaspaikan toimipaikassa, 39 prosenttia yli 150 ja 14 prosenttia alle 51 asiakaspaikan toimipaikassa.

Kuviosta 2 havaitaan vastaajien toimipaikan henkilökunnan määrä.



Kuvio 2 Vastaajien toimipaikan henkilökunnan määrän jakautuminen

Kuviosta 2 ilmenee, että 50 prosenttia vastaajista työskenteli 6 - 15 työntekijän toimipaikassa, 27 prosenttia yli 15 ja 23 prosenttia alle kuuden työntekijän toimipaikassa.

4.2 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Aluksi teimme yhteenvedon vastauksista tukkimiehen kirjanpidon avulla, jotta saimme jonkunlaisen käsityksen siitä, minkälaiset vastaukset olivat. Jo tässä vaiheessa yhdistimme samaa asiaa tarkoittavat avoimet vastaukset. Tämän jälkeen tutkimusaineisto käsiteltiin SPSS 17.0 -ohjelman avulla, joka on tilastolliseen analyysiin tarkoitettu Windows-pohjainen tietokone-ohjelma. Määrittelimme muuttujiksi kaikki kyselylomakkeen kysymykset ja syötimme tutkimusaineiston eli kyselylomakkeiden vastaukset ohjelman havaintomatriisiin. Numeroimme vastausvaihtoehdot, joten pystyimme syöttämään ohjelmaan vain numerot. Numeroimme myös avoimet vastaukset ja yhdistimme samaa asiaa tarkoittavat vastaukset aina tietyksi numeroksi. Epämääräiset tai tutkimuksemme kannalta epäolennaiset vastaukset yhdistimme myös yhden numeron alle. Ensin kävimme aineiston läpi kysymys kysymykseltä, jotta saimme yleiskatsauksen vasta-

uksista. Tämän jälkeen jaottelimme pienet ja suuret yritykset ja niiden osalta keskityimme mielestämme tärkeimpiin kysymyksiin. Varmuuden vuoksi kävimme kuitenkin tällä jaottelulla läpi koko kyselylomakkeen, jotta pystyimme löytämään erot ja yhtäläisyydet. Seuraavaksi halusimme selvittää työturvallisuuden riittävyuden työntekijöiden näkökulmasta, joten tutkimme tämän asian kannalta oleellisimpia kysymyksiä ja niiden vastauksia. Samalla tavalla käsittelimme kolmannen tutkimuskysymyksemme, joka koski työnantajan suhtautumista työturvallisuuteen. Otimme lähempään tarkasteluun myös yksintyöskentelyyn ja väkivallan uhkaan liittyvät kysymykset sekä sen, oliko yrityksiin tehty vaarojen selvittäminen ja arviointi.

Haasteena SPSS-ohjelman käytössä oli se, että jouduimme väkivallan uhkaa koskevissa kysymyksissä erottelemaan jokaisen uhkatyyppin erikseen, samoin kuin sen, kenen toimesta sitä oli mahdollisesti koettu. Sama vastaaja oli voinut valita useamman vaihtoehdon siitä, kenen toimesta väkivaltaa oli koettu. Sen vuoksi ”kenen toimesta”-kysymyksessä saattaa olla useampi vastaus kuin ”onko kokenut väkivaltaa”-kysymyksessä.

Tutkimusaineiston analysointi perustui tutkimuskysymyksiimme ja PAM:n esittämiin toiveisiin. Halusimme selvittää pienten ja suurten yritysten välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä, joten otimme huomioon keskeisimmät kysymykset, esimerkiksi yksintyöskentelyn ja väkivallan uhan. Tutkimme myös sitä, onko työntekijän mielestä työturvallisuus työpaikalla riittävää ja onko työnantaja puuttunut epäkohtiin työturvallisuudessa esimerkiksi vähentämällä yksintyöskentelyn määrää.

Halusimme myös saada selville, oliko vastaajan työssäoloajalla vaikutusta esimerkiksi turvallisuusohjeiden perehdytyksen saantiin, väkivallan uhkaan ja yksintyöskentelyyn. Meitä myös kiinnosti se, oliko pubissa työskentelevä henkilö kokenut enemmän väkivallan uhkaa kuin esimerkiksi ruokaravintolassa työskentelevä. Halusimme myös selvittää, olivatko työntekijät tietoisia esimerkiksi työsuojelun toimintaohjelmasta tai turvallisuusohjeiden säännöllisestä päivittämisestä.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tulokset on käsitelty kyselylomakkeen aihepiirien ja tutkimuskysymyksien mukaan. Tässä luvussa tarkastelemme merkittävimpiä tuloksia ja tutkimuksemme kannalta oleellisia asioita sekä pohdimme mistä nämä ilmiöt voisivat johtua.

5.1 Tilaratkaisut ja -järjestelyt sekä rahan turvallinen käsittely työpaikalla

Isotalus ja Saarela (2007) ovat todenneet, että työympäristölle tehtävät toimenpiteet lisäävät työpaikan turvallisuutta. Hyvin järjestetyssä työympäristössä väkivalta- ja uhkatilanteet pystytään havaitsemaan ennakolta, ja niiden syntyminen voidaan usein estää. Tutkimuksestamme kävi ilmi, että 77 prosentissa työpaikoista sisäänkäynnit ja pysäköintialueet ovat riittävästi valaistuja turvallisuuden kannalta, sekä työpaikan sisätilat olivat 89 prosentilla valaistu niin, ettei mihinkään jää pimeitä varjoalueita asiakastilojen valvonnan kannalta. Hyvä valaistus lisää Isotaluksen ja Saarelan (2007) mukaan työntekijöiden turvallisuuden tunnetta. Isotalus ja Saarela (2007) painottavat myös, että takaovet on pidettävä lukittuina ja hätäpoistumisteiden on oltava esteettömiä. Vastaajista 70 prosenttia kertoi työpaikkansa takaovien olevan lukittuina myös aukioloaikoina, sekä työpaikoista 80 prosentilla oli hätäpoistumistiet aina vapaasti kuljettavissa. Vastaajista 77 prosenttia kertoi myös saavansa asiakkaaseen katsekontaktin heti hänen saapuessa toimipaikkaan, mikä Isotaluksen ja Saarelan (2007) mielestä on työntekijän turvallisuuden kannalta tärkeää. Heidän mukaansa työntekijän on myös päästävä vaaran tullen pakenemaan helposti työpisteestään, ja näin myös 89 prosenttia vastaajista kertoi asian olevan. Yleisesti ottaen vastaajien työpaikoilla tilaratkaisut ja -järjestelyt oli otettu melko hyvin huomioon.

Isotalus ja Saarela (2007) painottavat erityistä varovaisuutta aina rahaa käsiteltäessä. Kassa on pidettävä aina lukittuna, jos siinä on rahaa tai sen vieressä ei työskennellä sekä isoimmat setelit on siirrettävä turvaan kassakaappiin. Tutkiessamme kassaa ja rahan turvallista käsittelyä huomasimme näiden asioiden

olevan kunnossa suurella osalla yrityksistä. Vastaajista 70 prosenttia kertoi kassakoneen olevan aina lukittuna, kun kassalla ei työskennellä. Isommat setelit siirretään kassakoneesta kassakaappiin tai muualle sijaitsevaan lippaaseen turvaan 66 prosentilla vastaajien työpaikoista. Myös kassa laskettiin 66 prosentissa vastaajien toimipaikoista sellaisessa tilassa, johon asiakkailla ei ole näköyhteyttä.

5.2 Väkivallan uhan ilmeneminen työpaikalla

Isotalus ja Saarela (2007) ovat todenneet, että työpaikkaväkivalta on tapahtuma, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa. Perkkä-Jortikka (2008) onertonut, että kiusaamisesta vakavaksi kehittynyt henkinen väkivalta on samaan henkilöön kohdistuvaa toistuvaa, säännöllistä ja pitkään jatkuvaa kiusaamista, sortamista tai epäoikeudenmukaista kohtelua. Tutkimuksestamme selvisi, että henkistä väkivaltaa oli kokenut jopa 37,5 prosenttia vastaajista. Sitä oli koettu esimiehen, työkaverin ja asiakkaan toimesta, mutta eniten asiakkaan taholta. Ottaen huomioon kyselyyn vastanneiden henkilöiden määrän, voidaan henkisen väkivallan ilmenemistä pitää merkittävänä.

Halusimme verrata henkisen väkivallan ilmenemistä vastaajan työskentelyaikaan ja tutkimuksesta selvisi, että alle viisi sekä yli kymmenen vuotta nykyisessä toimipaikassa työskennelleistä yhtä moni oli kokenut henkistä väkivaltaa. Mielenkiintoista oli se, että vähemmän aikaa työskennelleiden keskuudessa henkinen väkivalta oli yleisempää esimiehen toimesta, kun taas pidemmän aikaa työskennelleisiin se kohdistui pääasiassa asiakkaan taholta.

Vertasimme myös henkisen väkivallan ilmenemistä ruokaravintolan ja pubin kesken ja kuten odotimmekin, pubissa työskentelevät henkilöt olivat kokeneet henkistä väkivaltaa enemmän asiakkaan toimesta. Mielestämme tämä voi joutua siitä, että pubin asiakkaat ovat päihtyneempiä, joten he provosoituvat helpommin käyttämään henkistä väkivaltaa työntekijöitä kohtaan. Ruokaravintoloiden vastaajat olivat kokeneet henkistä väkivaltaa myös työkaverin toimesta,

mikä mielestämme voi johtua siitä, että ruokaravintolassa on enemmän työntekijöitä, mikä mahdollisesti aiheuttaa kilpailu- ja riitatilanteita työntekijöiden välillä.

Fyysistä väkivaltaa on esimerkiksi uhkailu välinettä käyttäen tai sähköpostin välityksellä tai esimerkiksi tönimistä, potkimista, liikkumisen estämistä, puremistä, esineellä lyömistä tai jopa ampumista. Fyysistä väkivaltaa oli joutunut kokemaan 16 prosenttia vastaajista, joista melkein kaikkiin se oli kohdistunut asiakkaan toimesta. Vertasimme myös fyysisen väkivallan ilmenemistä vastaajan työskentelyaikaan ja tutkimuksemme mukaan sekä alle viisi että yli kymmenen vuotta nykyisessä toimipaikassa työskennelleisiin fyysinen väkivalta kohdistui yleensä asiakkaiden taholta. Huomasimme kuitenkin, että mitä kauemmin työntekijä oli työskennellyt yrityksessä, sitä enemmän hän oli joutunut kokemaan fyysistä väkivaltaa. Pubissa työskentelevät olivat joutuneet kokemaan enemmän fyysistä väkivaltaa kuin ruokaravintolassa työskentelevät. Tämä ei yllättänyt, koska pubit ovat yleensä rauhattomampia.

Hyväksyttävänä pidetty sukupuolinen huomionosoitus (flirtti) muuttuu häirinnäksi, jos sitä jatketaan, vaikka kohteeksi joutunut ilmaisee pitävänsä sitä loukkavana tai vastenmielisenä. Sukupuolista häirintää voivat olla myös esimerkiksi toistuvat sukupuolisesti vihjailevat eleet tai ilmeet, härskit puheet, kaksimieliset vitsit ja fyysinen koskettelu. Vastaajista 19 prosenttia oli kokenut sukupuolista häirintää, ja heistä melkein kaikki olivat kokeneet sitä asiakkaan toimesta.

Verratessamme jälleen sukupuolisen häirinnän ilmenemistä vastaajan työskentelyaikaan toimipaikassa havaitsimme, että sukupuolisen häirinnän määrä ei ollut merkittävästi kasvanut vastaajan työskentelyajan kasvaessa. Yhdistävänä tekijänä oli se, että sukupuolinen häirintä kohdistui työntekijöihin asiakkaan toimesta. Tämäkään ei ollut yllätys, sillä kyselyyn vastanneista melkein kaikki olivat naisia ja valitettavasti palvelualalla naiset joutuvat mielestämme kokemaan enemmän sukupuolista häirintää kuin miehet. Ruokaravintolan ja pubin kesken sukupuolista häirintää esiintyi vain muutaman vastaajan osalta, mutta pubin työntekijät olivat kokeneet sitäkin enemmän.

Työpaikkakiusaaminen on työyhteisön sisällä tapahtuvaa jatkuvaa ja tarkoituksenmukaista suoraa sanallista loukkaamista ja julkista nöyryyttämistä sekä so-

siaalista eristämistä, sanattomia loukkauksia kuten ilmeitä, katseita ja puhumattomuutta. Kiusaaja voi myös vaikeuttaa työntekijän työskentelyä panttaamalla tietoja, kyseenalaistamalla työtoverin mielenterveys tai yksipuolistamalla tai vähentämällä työtehtäviä. Työpaikkakiusaamista oli kokenut 14 prosenttia vastaajista. Vastaajat olivat joutuneet kokemaan työpaikkakiusaamista sekä työkaverin että esimiehen toimesta, kuitenkin se oli hieman yleisempää työkaverin taholta.

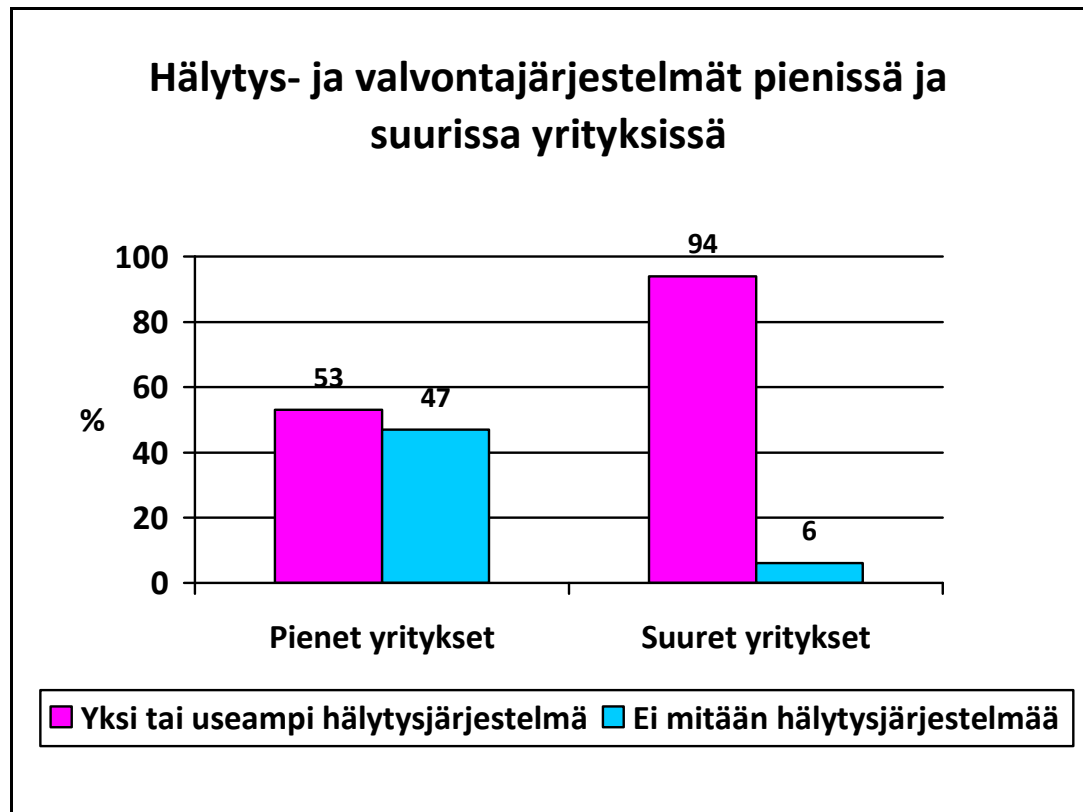
Halusimme edelleen verrata työpaikkakiusaamisen esiintymistä suhteessa vastaajan työskentelyaikaan toimipaikassa. Oli mielenkiintoista huomata, että työpaikkakiusaaminen oli selvästi vähentynyt, mitä pidempään vastaaja oli työskennellyt. Myös esimiehen toimesta tapahtuva työpaikkakiusaaminen oli vähentynyt vastaajan työskentelyajan pituuden kasvaessa. Tutkimuksemme mukaan työpaikkakiusaaminen oli hieman yleisempää ruokaravintolassa kuin pubissa, mihin voi jälleen vaikuttaa se, että työntekijöitä on enemmän ja heidän välillään voi olla kilpailutilanne esimerkiksi omasta asemastaan. Oli kuitenkin helpottavaa huomata, että työpaikkakiusaamista ei ollut yleisesti tapahtunut kovinkaan paljon.

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:tä kiinnosti tietää, olivatko työntekijät joutuneet väkivalta- tai uhkatilanteeseen töihin tullessa tai sieltä pois lähtiessä. Positiivinen asia oli, että vain kaksi vastaajaa oli joutunut tällaiseen tilanteeseen. Isotalus ja Saarelakin (2007) ovat todenneet, että työpaikalta on turvallisempaa poistua, jos liikkeen sulkemisen tai työajan päättymisen jälkeen vähintään kaksi henkilöä poistuu yhtä aikaa.

5.3 Pienten ja suurten yritysten väliset erot ja yhtäläisyydet

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä halusimme selvittää eroja ja yhtäläisyyksiä pienten ja suurten yritysten välillä liittyen työturvallisuuteen. Luokittelimme pienet ja suuret yritykset toimipaikan henkilökunnan määrän mukaan niin, että pienessä yrityksessä oli alle kuusi ja suuressa yli kuusi työntekijää. Tämän luokittelun mukaan pieniä yrityksiä oli 15 ja suuria 49.

Kuviosta 3 voidaan havaita, kuinka monella prosentilla vastaajien toimipaikoista oli yksi tai useampi tai ei mitään hälytys- tai valvontajärjestelmää käytössä.



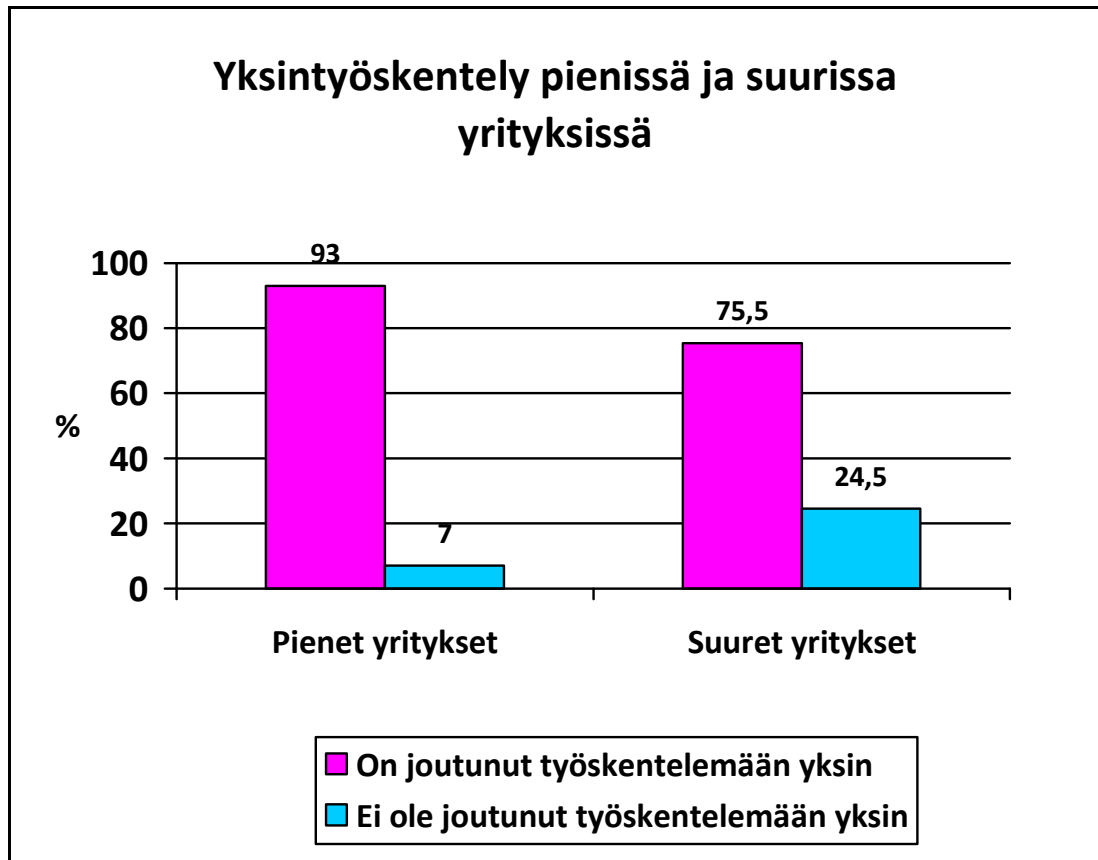
Kuvio 3 Vastaajien toimipaikkojen hälytys- ja valvontajärjestelmät

Kuviosta 3 ilmenee, että pienten yritysten vastaajien toimipaikoista 53 prosentilla on käytössään yksi tai useampi hälytys- tai valvontajärjestelmä, ja suurten yritysten vastaajien toimipaikoista 94 prosentilla. Pienten yritysten vastaajien toimipaikoista 47 prosentilla ja suurten yritysten vastaajien toimipaikoista kuudella prosentilla ei ollut mitään hälytys- tai valvontajärjestelmää käytössään. On erittäin huolestuttavaa, että melkein puolella pienten yritysten vastaajien toimipaikoista ei ollut mitään hälytys- tai valvontajärjestelmää käytössään, sillä jo työturvallisuuslaki (2002) velvoittaa, että työpaikka on varustettava tarpeellisilla hälytys- ja paloturvallisuuslaitteilla ja -välineillä. Työpaikalla on myös oltava aina vähintään yksi henkilö, joka tuntee turvalaitteiden toiminnan, ja työpaikan turvallisuusohjeet on myös pidettävä työntekijöiden nähtävillä työpaikalla. Kaikki pienten yritysten vastaajat osasivat käyttää työpaikan turvalaitteita ja apuvälineitä, mikä oli hyvä, koska työturvallisuuslain mukaan työntekijöille on myös annettava tarpeelliset ohjeet laitteiden ja välineiden käytöstä. Puutteita tässä asiassa löytyi

kuitenkin suurista yrityksistä, sillä vaikka hälytys- ja valvontalaitteita löytyi, eivät kaikki vastaajat niitä osanneet silti käyttää.

Turvallisuudesta vastaava henkilö vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä turvallisuusasioihin. Pienistä yrityksistä 40 prosentilla oli työturvallisuusasioista huolehtiva vastuuhenkilö, ja vastaajista 13 prosenttia ei tiennyt, oliko kyseistä henkilöä ollenkaan. Hälytys- ja valvontajärjestelmien toimivuuden säännöllisen tarkistamisen osalta 20 prosenttia pienten yritysten vastaajista vastasi myöntävästi, kuitenkin 33 prosenttia ei tiennyt vastausta. Suurista yrityksistä 57 prosentilla löytyi työturvallisuusasioista huolehtiva vastuuhenkilö, mutta 24,5 prosenttia suurten yritysten vastaajista ei tiennyt vastausta tähän kysymykseen. Kysymykseen hälytys- ja valvontajärjestelmien toimivuuden säännöllisestä tarkistamisesta 51 prosenttia suurten yritysten vastaajista ei tiennyt vastausta. Oli huolestuttavaa huomata, kuinka suuri osa vastaajista ei tiennyt, onko työpaikalla työturvallisuudesta huolehtiva vastuuhenkilö tai että tarkistaako hän laitteiden toimivuuden säännöllisesti. Teknisten turvalaitteiden on kuitenkin aina oltava toimintakunnossa ja ne on asennettava, huollettava sekä testattava säännöllisesti ammattilaisen toimesta. Kandolinin ym. (2009) mukaan työntekijöiden on myös tiedettävä, kuka työpaikalla on vastuussa turvallisuudesta.

Yksintyöskentely oli aihe, jota halusimme tutkia myös tarkemmin, sillä se kuuluu olennaisena osana tämän päivän palvelualan henkilöstökustannusten karsimisen seurauksena. Kuviosta 4 voidaan havaita, kuinka monta prosenttia pienten ja suurten yritysten vastaajista on joutunut työskentelemään yksin.



Kuvio 4 Yksintyöskentelyn jakautuminen pienissä ja suurissa yrityksissä

Kuvio 4 osoittaa, että yksintyöskentely on erittäin yleistä, sillä pienissä yrityksissä sitä oli kokenut 93 prosenttia ja suurissa 75,5 prosenttia vastaajista. Pienten yritysten vastaajista seitsemän prosenttia ja suurten yritysten vastaajista 24,5 prosenttia ei ollut joutunut työskentelemään yksin. Oma käsityksemme aiheesta oli, että yksintyöskentely on yleisempää pienissä yrityksissä, mikä myös ilmeni tutkimuksen tuloksista. Työturvallisuuslain (2002) mukaan työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin, on työnantajan huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Huhtala (1997) on osoittanut, että yksintyöskentely ravintolassa on ongelmallista, sillä ainoa työntekijä ei voi tai edes ehdi kontrolloida kaikkia sisään tulevia, heidän kuntoaan tai vaarallisuuttaan. Yksin työskennellessä myös avun hälyttäminen paikalle uhkatilanteen sattuessa voi olla hyvin vaikeaa. Tutkimuksestamme selvisi, että vain 7 prosenttia pienten ja 33 prosenttia suurten yritysten esimiehistä oli pyrkinyt vähentämään yksintyöskentelyn määrää. Tämä tulos ei ollut meidän mielestämme yllättävä.

Oli yllättävää, että pienissä yrityksissä henkistä väkivaltaa oli kokenut jopa 33 prosenttia vastaajista joko esimiehen tai asiakkaan toimesta. Suurissakin yrityksissä henkistä väkivaltaa oli kokenut 39 prosenttia vastaajista myös työkaverin toimesta. Fyysistä väkivaltaa oli kokenut pienissä yrityksissä 13 prosenttia vastaajista asiakkaan toimesta ja suurissa yrityksissä 16 prosenttia asiakkaan tai työkaverin toimesta. Tämä tulos tuki omaa käsitystämme asiasta, sillä mielestämme fyysistä väkivaltaa ei työpaikoilla juuri tapahdu.

Sukupuolista häirintää oli kokenut 40 prosenttia pienten yritysten vastaajista esimiehen, työkaverin tai asiakkaan toimesta. Myös suurissa yrityksissä sukupuolista häirintää asiakkaan toimesta oli kokenut 12 prosenttia vastaajista, joista yksi päivittäin. Se, että sukupuolista häirintää tapahtui pienissä yrityksissä enemmän voi mielestämme johtua siitä, että esimerkiksi pienessä pubissa nainen asiakaspalvelijana on alttiimpi sukupuoliselle häirinnälle kuin isommassa ruokaravintolassa.

Tutkimustuloksemme mukaan työpaikkakiusaamista ei tapahtunut pienissä yrityksissä ollenkaan, mikä mielestämme johtuu siitä, että pienissä yrityksissä on vähemmän työntekijöitä ja mahdollisia riita- ja kilpailutilanteita työkavereiden ja esimiesten kesken. Suurissa yrityksissä työpaikkakiusaamisesta oli kärsinyt 18 prosenttia vastaajista sekä esimiehen että työkaverin toimesta.

Vastaajien mielestä työturvallisuusasioihin oli kiinnitetty riittävästi huomiota 67 prosentissa pieniä ja 69,5 prosentissa suuria yrityksiä. Merkittävimmät syyt vastaajien kokemuksiin työturvallisuusasioiden riittämättömyyteen suurissa yrityksissä olivat, että työtä koettu turvallisiksi, tilat ja laitteet eivät olleet kunnossa eikä ylempi johto välittänyt työturvallisuusasioista. Mielenkiintoista ilmiössä oli se, että havaitsimme kuitenkin puutteita työturvallisuusasioissa ja silti yli puolet tunsivat olonsa riittävän turvallisiksi työpaikallaan.

Työturvallisuuslaissa (2002) kerrotaan, että työnantajalla on oltava työsuojelun toimintaohjelma, josta selviää tavoitteet turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi. Toimintaohjelmasta ilmenevät tavoitteet on otettava huomioon työpaikan kehittämisohjelmassa, ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. Työsuojelun toimintaohjelmaa on jatkuvasti uudistettava ja pidettävä ajan tasalla. Työsuojelun toimintaohjelma

oli laadittu 66 prosenttiin kaikkien vastaajien toimipaikoista, mutta 27 prosenttia vastaajista eivät olleet tietoisia, oliko sitä laadittu ollenkaan. Tarkastellessamme asiaa pienten ja suurten yritysten näkökulmasta huomasimme, että se oli laadittu 47 prosenttiin pieniä ja 71 prosenttiin suuria yrityksiä. Vastausta kysymykseen ei tiennyt 40 prosenttia pienten ja 22,5 prosenttia suurten yritysten vastaajista, mikä herätti ihmetystä, sillä se pitäisi kuitenkin jokaiselta työpaikalta löytyä.

Työturvallisuuslain (2002) mukaan työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Vaarojen selvittämisen ja tunnistamisvelvoite koskee kaikkia työnantajia sekä yksityisellä että julkisella sektorilla toimialasta tai työntekijöiden määrästä riippumatta. Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi oli tehty 64 prosenttiin kaikkien vastaajien työpaikoista, mutta tutkimuksesta ilmeni, ettei 13 prosenttiin ollut tehty sitä ollenkaan, ja 22 prosenttia ei tiennyt, oliko sitä tehty. Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi oli tehty 53 prosenttiin pienistä ja 67 prosenttiin suurista yrityksistä. Tutkimustuloksemme osoitti vaarojen selvittämisen ja tunnistamisvelvoitteenkin osalta puutteita sekä pienissä että suurissa yrityksissä, koska työn vaarojen selvittäminen ja arviointi pitäisi olla tehty kaikkiin työpaikkoihin eikä näin todellisuudessa ollut. Tuloksista ilmeni myös se, että tähänkään kysymykseen kaikki vastaajat eivät tienneet vastausta.

Isotalus ja Saarela (2007) ovat todenneet, että ilta-aikaan henkilökunnan määrän lisääminen olisi turvallisuuden kannalta tärkeää ja työpaikka olisi turvallisempaa sulkea, jos kaksi henkilöä poistuisi yhtä aikaa. Tutkimuksessamme henkilökunnan määrän eri työvuoroissa koki riittäväksi turvallisuuden kannalta 67 prosenttia pienten yritysten ja 51 prosenttia suurten yritysten vastaajista. Tämä herätti meissä ihmetystä, sillä olimme ajatelleet asian olevan juuri päinvastoin. Ne vastaajat, jotka eivät kokeneet henkilökunnan määrää eri työvuoroissa riittäväksi turvallisuuden kannalta, kertoivat siihen vaikuttaneen työskentelemisen yksin etenkin ilta- tai yövuorossa ja yleisesti työntekijöiden vähäisen määrän.

Työturvallisuuslaki (2002) painottaa työnantajan ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ja työntekijöiden osallistumista työpaikan turvallisuutta käsittelevien

asioiden hoitoon. Työntekijöiden tulee saada riittävän ajoissa tiedot turvallisuuden vaikuttavista asioista, ja niitä tulee käsitellä etukäteen yhteistoiminnassa työntekijöiden kanssa. Tutkimuksestamme ilmeni, että sekä pienissä että suurissa yrityksissä hieman yli 60 prosenttia vastaajista oli saanut perehdytyksen esimieheltä tai turvallisuudesta vastaavalta henkilöltä työpaikan turvallisuusohjeisiin ja -asioihin. Turvallisuusohjeita päivitettiin säännöllisesti 47 prosentissa pieniä yrityksiä ja suurissa yrityksissä 55 prosentissa, vaikka niiden pitäisi olla aina ajan tasalla. Kaikista vastaajista 23 prosenttia ei tiennyt päivitetäänkö turvallisuusohjeita säännöllisesti.

Turvallisuudesta vastaavan henkilön vastuulla on myös työpaikan avaimet ja kulkuturvallisuus, mutta 67 prosentissa pieniä yrityksiä avaimista kirjaa pitävää vastuuhenkilöä ei ollut. Suurten yritysten vastaajista 47 prosenttia kertoi työpaikallaan olevan avaimista kirjaa pitävä vastuuhenkilö. Pienten yritysten vastaajista 53 prosenttia ja suurten yritysten vastaajista 76 prosenttia kertoi työpaikallaan olevan lukittuina myös aukioloaikoina. Takaovista oli näköyhteys ulkopuolelle 47 prosentissa pieniä ja 53 prosentissa suuria yrityksiä.

5.4 Työturvallisuuden riittävyys työpaikalla työntekijän näkökulmasta

Toisena tutkimuskysymyksenä halusimme tietää, kokivatko työntekijät työturvallisuuden riittäväksi työpaikoillaan. Tämän kysymyksen analysoinnissa käytimme kaikkia vastauksia eli $N = 64$.

Henkilökunnan määrän eri työvuoroissa koki riittäväksi 55 prosenttia vastaajista. Kuitenkin erityisesti ilta- ja yövuoroissa vastaajat olisivat kaivanneet muitakin työntekijöitä työpaikalle. Tutkimuksestamme ilmeni myös, että vastaajat kokivat henkilökunnan määrän yleisesti ottaen liian pieneksi, mikä voi johtua siitä, että henkilökunnan määrää on jouduttu vähentämään kustannussyistä viime vuosina.

Isotalus ja Saarela (2007) ovat todenneet, että työpaikan riittävän työturvallisuuden takaamiseksi kassa olisi hyvä sijoittaa suojaisaan paikkaan, johon asiakkaan on vaikea kurottautua. Vastaajista 73,5 prosenttia olikin sitä mieltä, että

kassa oli sijoitettu turvallisuuden kannalta suojaisaan paikkaan, mutta myös muutama vastaaja piti kassan sijoitusta huonona.

Oli hienoa huomata, että 91 prosenttia vastaajista koki osaavansa käyttää työpaikkansa turvalaitteita ja apuvälineitä. Tämä on riittävän työturvallisuuden kannalta positiivinen ilmiö, koska työntekijöille on annettava tarpeelliset ohjeet laitteiden ja välineiden käytöstä työpaikalla.

Koska tiesimme, että yksintyöskentely on tänä päivänä niin yleistä, halusimme selvittää, ovatko esimiehet järjestäneet mahdollisuuden tarpeelliseen yhteydenpitoon yksin työskenneltäessä työnantajan ja toisten työntekijöiden välillä, mitä myös työturvallisuuslaki velvoittaa esimiehiltä. Tutkimustuloksestamme ilmeni, että 75 prosenttia vastaajien esimiehistä oli toiminut tällä tavalla.

Kysyimme vastaajilta myös suoraan, oliko työpaikalla kiinnitetty heidän mielestään riittävästi huomiota työturvallisuusasioihin. Vastaajista 69 prosenttia olikin tätä mieltä, mutta osa koki puutteita tilojen ja laitteiden kunnossa sekä työn turvallisuudessa. Huolestuttavaa oli, että joidenkin vastaajien mielestä ylempi johto ei välittänyt tai kiinnittänyt huomiota työturvallisuusasioihin. Jo työturvallisuuslakikin velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä sekä estämään vaara- ja haittatekijöiden syntyminen. Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta sekä toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen.

5.5 Työnantajan suhtautuminen työturvallisuusasioihin

Kolmantena tutkimuskysymyksenä halusimme selvittää, olivatko työpaikkojen työnantajat puuttuneet epäkohtiin työturvallisuudessa. Tämänkin kysymyksen analysoinnissa käytimme kaikkia vastauksia eli $N = 64$.

Työturvallisuuslaki (2002) velvoittaa työnantajan antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehtimaan työntekijän perehdytyksestä työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Lisäksi

työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta jatkuvasti, erityisesti uusille työntekijöille ja vanhoille työntekijöille muutostilanteissa. Tutkimuksestamme selvisi, että 64 prosenttia vastaajista oli saanut perehdytystä työpaikan turvallisuusohjeisiin ja -asioihin. Tämä ei kuitenkaan mielestämme ole tarpeeksi hyvä tulos, sillä kuten työturvallisuuslaki sanoo, jokainen työntekijä on perehdytettävä.

Turvallisuusohjeita päivitettiin säännöllisesti vain 53 prosentissa vastaajien työpaikoista, ja lähes kolmasosa vastaajista ei tiennyt vastausta. Halusimme myös verrata työntekijöiden perehdytyksen saantia turvallisuusohjeisiin ja -asioihin suhteessa vastaajien työskentelyaikaan. Tutkimuksestamme selvisi, että alle viisi vuotta työskennelleistä työntekijöistä hyvin usea ei ollut saanut perehdytystä ollenkaan. Tämä kuitenkin väheni vastaajien työskentelyajan kasvaessa. Olimme hämmentyneitä siitä, että uusia työntekijöitä ei ollut perehdytetty työturvallisuusohjeisiin ja -asioihin, vaikka heille se olisi ensiarvoisen tärkeää.

Työturvallisuusasioista huolehtiva vastuhenkilö löytyi 53 prosentista vastaajien toimipaikoista, vaikka se pitäisi löytyä kaikista toimipaikoista. Valitettavasti 22 prosenttia vastaajista ei tiennyt, oliko toimipaikassa tällaista vastuuhenkilöä. Myöskään 47 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa, tarkistaako tämä kyseinen henkilö hälytys- ja valvontajärjestelmien toimivuuden säännöllisesti. Vain 25 prosenttia vastaajista vastasi kysymykseen myöntävästi, mikä meidän mielestämme on todella vähän, sillä on tärkeää tarkistaa teknisten turvalaitteiden toimivuus säännöllisesti. Työturvallisuudesta huolehtivan vastuuhenkilön tehtäviin kuuluvat myös ”läheltä piti” -tilanteista tiedottaminen, joten kysyimme kirjataan-ko mahdollisesti sattuneet ”läheltä piti” -tilanteet muistiin. Tutkimustuloksista selvisi, että 42 prosentissa vastaajien yrityksistä ei toimittu näin, ja 25 prosenttia ei tiennyt siitä.

Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, jonka vuoksi hänen on otettava huomioon työn turvallisuuden kannalta, esimerkiksi työntekijän ammattitaito, työkokemus, ikä ja sukupuoli. Saloheimon mukaan työnantajan on otettava jokainen työntekijä huomioon yksilönä, ja hänen täytyy tuntea jokaisen työntekijän sekä henkiset että fyysiset edellytykset työn kuormittavuuden välttämiseksi tai vähentämiseksi. Halusimme tutkimuksestamme selvittää, huomioitiinko työpaikoilla kokemattomien työntekijöiden ja harjoittelijoiden työkokemusten vähäisyys

työjärjestelyissä. Tuloksista selvisi, että 61 prosenttia vastaajien työpaikoista otetaan huomioon kokemattomat työntekijät ja harjoittelijat niin, että he työskentelevät kokeneempien työntekijöiden kanssa ja saavat vähemmän vastuullisia työtehtäviä.

Olimme myös kiinnostuneita siitä, saivatko väkivalta- tai uhkatilanteeseen joutuneet työntekijät tukea työnantajalta tai esimieheltä. Tutkimustuloksistamme selvisi, että suurin osa vastaajista ei ollut joutunut uhkailun tai väkivallan kohteeksi, joten heidän ei tarvinnut vastata tukea koskevaan kysymykseen. Ne vastaajat, jotka vastasivat myöntävästi, olivat saaneet esimieheltä keskustelutukea ja kriisiapua. Kuitenkin 17 prosenttia kysymykseen vastanneista olisi kaivannut esimiehen puuttumista asiaan ja tukikeskustelua jälkeensä. Tämä on mielestämme huolestuttavaa, sillä esimiehen tulisi suhtautua väkivalta- ja uhkatilanteisiin aina vakavasti.

Yksintyöskentely oli yksi kiinnostavimmista aihepiireistä tutkimuksessamme, ja vastaajista 80 prosenttia olikin joutunut työskentelemään yksin. Huolestuttavaa oli, että vain 27 prosenttia vastaajien esimiehistä oli pyrkinyt vähentämään yksintyöskentelyn määrää. Kuitenkin 75 prosenttia työnantajista oli järjestänyt mahdollisuuden tarpeelliseen yhteydenpitoon työnantajan ja toisten työntekijöiden välillä yksin työskenneltäessä. Vastaajista 69 prosenttia oli sitä mieltä, että työturvallisuusasioihin oli kiinnitetty riittävästi huomiota.

5.6 Yksintyöskentelyn ilmeneminen

Analysoidessamme vastauksia yksintyöskentelyn osalta huomasimme heti, että suuri osa vastaajista oli joutunut työskentelemään yksin. Vastaajat eivät kokeneet yksintyöskentelyä kovin positiivisena asiana, mutta joidenkin mielestä se oli ihan hyväksyttävää omalla työpaikalla tai se ei haitannut. Moni vastaaja kyseenalaisti yksintyöskentelyn turvallisuuden etenkin ilta- ja yöaikaan tai ei pitänyt siitä ollenkaan. Osa vastaajista oli tottunut yksintyöskentelyyn, koska ei muutakaan voinut. Kaikki tämän kysymyksen avoimet vastaukset löytyvät liitteestä 2. (Liite 2).

Tarkastelimme yksintyöskentelyä myös toimipaikkakohtaisesti ruokaravintolan ja pubin osalta ja saimme selville, että molemmissa toimipaikoissa yksintyöskentely oli hyvin yleistä, pubissa hieman yleisempää kuin ruokaravintolassa. Halusimme myös verrata yksintyöskentelyn ilmenemistä alle viisi tai yli kymmenen vuotta työskennelleiden vastaajien välillä ja huomasimme, että vastaajan työskentelyaika ei vaikuttanut yksintyöskentelyn määrään. Vastaajista suurin osa oli joutunut työskentelemään yksin riippumatta hänen työskentelyajastaan.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Vastausten vähäisen määrän takia tutkimustuloksemme ei anna kattavaa kuvaa Etelä-Karjalan alueen ravintoloiden työturvallisuustilanteesta. Etenkin pienten ja suurten yritysten vertailu oli hankalaa, koska pieniä yrityksiä oli niin paljon vähemmän. Meitä myös harmitti, etteivät kaikki vastaajat olleet vastanneet avoimiin kysymyksiin, koska niistä olisi saanut paljon enemmän irti.

Olimme iloisesti yllättyneitä siitä, että suurin osa vastaajien työpaikoista vaikutti turvallisilta tilaratkaisujen ja -järjestelyiden osalta. Saimme sellaisen kuvan, että työpaikat olivat rakenteellisesti turvallisia, mutta puutteita ilmeni johtoportaan ja henkilöstön välisessä vuorovaikutuksessa. Kassan ja rahan käsittelyyn pitäisi mielestämme esimiesten kiinnittää enemmän huomiota, etteivät työntekijät esimerkiksi joutuisi laskemaan kassaa asiakkaiden nähtävillä.

Väkivallan uhkaa käsittelevästä osiosta selvisi, että kaikkia käsittelemiämme väkivallan muotoja oli koettu ja että jotkut vastaajat olivat joutuneet kokemaan jotakin väkivallan muotoa monen henkilön toimesta. Tämä on mielestämme erittäin huolestuttavaa, sillä työntekijän ei pitäisi joutua kokemaan mitään väkivallan muotoa. Moni vastaaja jäi vielä kaipaamaan väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen tukea esimieheltään, joten esimiesten on parannettava jälkihoidon mahdollisuuksia työntekijöille. Onko esimiehillä niin kiire, etteivät he kerkeä tarjoamaan tukeaan työntekijöilleen vai onko heillä puutteita sosiaalisissa taidoissa?

Esimiesten on kiinnitettävä enemmän huomiota työntekijöille sattuneisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin, koska mielestämme välinpitämättömyys vaikuttaa suuresti myös työntekijöiden motivaatioon. Olemme sitä mieltä, että esimiesten on myös parannettava henkilökunnan turvallisuutta, etteivät he joudu kokemaan uhka- tai väkivaltatilanteita työssään. Esimiehillä olisi hyvä olla toimintaohjeet väkivaltatilanteista, jotta he osaisivat antaa työntekijöille heidän tarvitsemaansa jälkihoitoa.

Oli hämmentävää huomata, kuinka moni vastaaja ei tiennyt esimerkiksi työsuojelun toimintaohjelmasta tai muista jokaiselle työpaikalle kuuluvista työturvallisuuteen liittyvistä asiakirjoista (kyselylomakkeen kysymykset 6 - 10 ja 27 - 28), jotka työnantajien tai esimiesten kuuluisi antaa työntekijöille tiedoksi. Sitä, että kaikkia työntekijöitä ei ollut perehdytetty turvallisuusohjeisiin ja -asioihin, voitaisiin mielestämme pitää jopa työpaikkakiusaamisena esimiehen toimesta, jos se on ollut tietoista tietojen panttaamista. Joka tapauksessa se on ainakin välinpitämättömyyttä sekä ajattelemattomuutta työntekijöitä kohtaan. Työntekijät olivat epätietoisia yleisesti työpaikan turvallisuusasioista, turvallisuudesta vastaavista henkilöistä ja heidän tehtävistään. Mielestämme esimiesten on panostettava työpaikan turvallisuusasiakirjoihin ja huolehdittava siitä, että jokainen työntekijä perehdytetään huolella työturvallisuusasioihin. Huolestuttavaa oli myös se, että vastaajien toimipaikoissa laiminlyötiin työturvallisuuteen liittyviä säännöllisiä tarkastuksia sekä ei otettu opiksi sattuneista uhkatilanteista. Esimiesten on jaettava tieto työpaikan turvallisuusasioista työntekijöille sekä pidettävä huoli siitä, että hälytys- ja valvontajärjestelmien toimivuus tarkistetaan säännöllisesti ja ”läheltä piti” -tilanteet kirjataan muistiin, jotta niistä voitaisiin oppia.

Pienissä ja suurissa yrityksissä huomattavimmat erot löytyivät hälytys- ja valvontajärjestelmistä. Oli järkyttävää huomata, kuinka monella pienellä yrityksellä ei ollut mitään hälytys- tai valvontajärjestelmää käytössä. Tämä kuitenkin olisi työntekijöiden turvallisuuden takaamisen kannalta erittäin tärkeää ottaen huomioon sen, että pienissä yrityksissä työskennellään usein yksin.

Toinen merkittävä ero pienten ja suurten yritysten välillä oli se, että pienissä yrityksissä myös henkistä väkivaltaa ja sukupuolista häirintää oli koettu enemmän kuin suurissa yrityksissä suhteessa vastaajien lukumäärään. Varsinkin su-

kupuolisen häirinnän määrä oli merkittävä pienissä yrityksissä, ja luulemme tämän johtuvan esimerkiksi siitä, että yksin työskenneltäessä asiakkaan on helppompi lähestyä työntekijää sopimattomalla tavalla, kuin jos työntekijöitä olisi useampi. Sukupuoliseen häirintään on mielestämme myös vaikea puuttua, koska usein sille ei ole työsuojeluviranomaisen edellyttämää näyttöä, sillä pienissä yrityksissä työskennellään usein yksin ja kuten tutkimuksesta selvisi, valvontalaitteita ei välttämättä ole.

Suurin yhtäläisyys pienten ja suurten yritysten välillä oli runsas yksintyöskentely, mutta kuitenkin pienten yritysten vastaajista yhtä lukuunottamatta kaikki joutuivat työskentelemään yksin. Huolestuttavaa tässä oli se, että suurin osa esimiehistä ei ollut pyrkinyt vähentämään yksintyöskentelyn määrää. Toinen yhtäläisyys pienissä ja suurissa yrityksissä oli työturvallisuuslain edellyttämien asiakirjojen ja perehdytyksen puuttuminen.

Yleisesti työntekijät olivat melko tyytyväisiä työpaikan työturvallisuustilanteeseen, mutta henkilökunnan vähäinen määrä etenkin ilta- ja yövuoroissa huolestutti työntekijöitä. Vastaajat eivät kokeneet yksintyöskentelyä positiivisena asiana, ja moni olikin jo tottunut siihen, koska ei muutakaan voinut. Mielestämme esimiesten on pyrittävä vähentämään yksintyöskentelyn määrää ja kiinnitettävä enemmän huomiota työntekijöiden tuntemuksiin ja kokemuksiin asiasta. Meitä hämmästytti erityisesti esimiesten välinpitämättömyys työturvallisuusasioihin ja sitä kautta työntekijöihin.

Ehdotamme, että Palvelualojen ammattiliitto PAM ry tekisi ravintoloihin tarkistus- ja koulutuskäyntejä, jotta edellä olevat työturvallisuuden epäkohdat tulisivat kuntoon. Koulutuskäynnit tulisi olla erikseen suunnattu työntekijöille ja esimiehille, jotta heidän tehtäviensä ero tulisi selväksi ja jotta esimiehet osaisivat opastaa työntekijöitä työturvallisuusasioissa. Kun esimiehet ovat saaneet työturvallisuuskoulutuksen, he pystyisivät itse kouluttamaan henkilökuntaa. Esimiesten on koulutettava työntekijät toimimaan oikein uhkatilanteissa ja perehdytettävä heidät työturvallisuusohjeisiin, koska se lisäisi työntekijöiden turvallisuuden tunnetta yksin työskennellessä. Tämä on hyvin tärkeää, sillä kuten tutkimuksestammekin ilmeni, yksintyöskentely on erittäin yleistä. Ammattiliiton edustajat voisivat tehdä tarkistuskäyntejä säännöllisin väliajoin, jopa niin, että käynnistä tiedettäisiin

y yrityksissä etukäteen ja asiat laitettaisiin kuntoon. Kun käyntejä tehtäisiin useamman kerran vuodessa, työturvallisuusasiat tulisi tarkistettua aina säännöllisesti. Tarkistuskäynneistä laadittaisiin raportteja, joista selviäisi, mitkä asiat olivat tai eivät olleet kunnossa. Hyvin suoriutuneen yrityksen henkilökunta palkitaisiin esimerkiksi risteilypaketilla tai yritys voisi saada kannustepalkinnon. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:llä onkin jo Hyvä teko -tunnus, jonka voi saada yritys, jossa työntekijät ja työnantaja ovat yhdessä parantaneet työoloja ja -ehtoja sekä viihtymistä työpaikalla.

Myös kampanjat voisivat lisätä työntekijöiden motivaatiota oppia työturvallisuusasioita. Haluaisimme myös, että työntekijöillä olisi matalampi kynnys lähestyä ammattiliittoa huomatessaan puutteita oman työpaikkansa työturvallisuudessa, joten toivoisimme, että ammattiliitto tulisi tässä asiassa työntekijöitä vastaan ja apu olisi helposti saatavilla. Meidän mielestämme työntekijöillä on yleensä korkea kynnys ottaa yhteyttä ammattiliittoon havaitessaan puutteita työpaikallaan, koska pelko vaikeuksiin joutumisesta tai työsuhteen päättymisestä on suuri. Haluaisimme myös, että ammattiliitto olisi näkyvämmiin esillä yrityksessä, esimerkiksi tarkistuskäyntien kautta.

Koska kyselymme vastausprosentti jäi melko pieneksi emmekä saaneet niin laajaa kuvaa Etelä-Karjalan ravintoloiden työturvallisuustilanteesta kuin olisimme halunneet, olisi erittäin hyvä, että aiheesta tehtäisiin tarkempia tutkimuksia. Tutkimukset voisivat käsitellä esimerkiksi jotain työturvallisuuden osa-aluetta, kuten sukupuolista häirintää, koska tutkimustuloksemme mukaan sitä esiintyi huomattavan paljon. Tutkimus voitaisiin kohdentaa myös vain tiettyyn ravintolatyyppiin, esimerkiksi pubiin, koska ainakin meille jäi sellainen käsitys, että pubeissa täytyisi kiinnittää erityisesti huomiota väkivallan uhkaan. Mielenkiintoista olisi myös nähdä, miltä tekemämme työturvallisuustutkimus näyttäisi koko Suomen kattavana.

Opinnäytetyötämme voisi tulevaisuudessa hyödyntää niin, että samanlainen tutkimus tehtäisiin esimerkiksi kymmenen vuoden päästä ja vertailtaisiin tuloksia. Olisi kiinnostavaa huomata, miten tulokset olisivat muuttuneet. Toivomme, että tulevaisuudessa opiskelijat tekisivät enemmän opinnäytetöitä liittyen yleisesti työturvallisuuteen, sillä me emme löytäneet tästä aiheesta montaakaan

opinnäytetyötä. Haluaisimme myös, että opinnäytetöitä työturvallisuudesta tehtäisiin koskien useita yrityksiä, eikä esimerkiksi kartoitettaisi vain jonkin yhden tietyn yrityksen työturvallisuustilannetta, koska näin työturvallisuusasiat saataisiin paremmin yleisesti tiedoksi.

KUVIOT

Kuvio 1 Vastaajien työskentelyajan jakautuminen, s. 24

Kuvio 2 Vastaajien toimipaikan henkilökunnan määrän jakautuminen, s. 25

Kuvio 3 Vastaajien toimipaikkojen hälytys- ja valvontajärjestelmät, s. 27

Kuvio 4 Yksintyöskentelyn jakautuminen pienissä ja suurissa yrityksissä, s. 28

LÄHTEET

Etelä-Saimaa 2010. Huoltoasema ryöstettiin teräaseella uhaten Lappeenrannassa. 125, 5.

Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Uudenkaupungin Kirjapaino Oy.

Iltalehti 2010. Aseen kanssa riehunut uhkaili ravintolassa.
http://www.iltalehti.fi/uutiset/2010010310868012_uu.shtml (Luettu 19.4.2010)

Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Vammalan Kirjapaino Oy

Kandolin I., Tilev K., Lindström K., Vartia M. & Ketola R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Printman Oy.

Kansan Uutiset. 2010. Väkivallan uhka monella työpaikalla.
<http://www.kansanuutiset.fi/uutiset/kotimaa/2167125/vakivallan-uhka-monella-tyopaikalla> (Luettu 1.4.2010)

Karstunen, M. & Ritala, T. 2005. Tarjoilijan surma aiheuttaa pelkoa. PAM-lehti.
http://www.pam.fi/pam-lehti/artikkeli/?ARTIKKELI_NUM=19028 (Luettu 26.4.2010)

Kess, K. & Kähönen, M. 2009. Häirintä työpaikalla - työpaikkakiusaamisen selvittäminen ja siihen puuttuminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Koskinen, T. 2007. Yksintyöskentelyyn ja väkivallan uhkaan tarvitaan tarkempia säännöksiä. Kirjatyö. 13/2007.
<http://www.viestintaliitto.fi/kirjatyo/2007/13/ajankohtaista/ts.koskinen.html> (Luettu 1.4.2010)

Perkka-Jortikka, K. 2008. Hankalan ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Saloheimo, J. 2006. Työturvallisuus – Perusteet, vastuu ja oikeussuoja. Helsinki: Karisto Oy.

Sjöholm, J. 2010. Puolet myyjistä on pelännyt töissä. Etelä-Saimaa 20.01.2010, 6.

Tapaturmavakuutuslaki. 1948. Finlex.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1948/19480608> (Luettu 3.5.2010)

Työsuojeluhallinto. Yksintyöskentely. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/yksintyoskentely> (Luettu 1.4.2010)

Työterveyslaitos. 2003. Työturvallisuuslaki - soveltamisopas. Vammalan Kirjapaino Oy.

Työturvallisuuskeskus. 2007. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Oy Trio-Offset Ab.

Työturvallisuuslaki. 2002. Finlex.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> (Luettu 1.4.2010)

TUTKIMUS ETELÄ-KARJALAN RAVINTOLOIDEN TYÖTURVALISUUSTILANTEESTA

Hei!

Olemme kaksi Saimaan ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijaa ja teemme opinnäytetyötä yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n kanssa Etelä-Karjalan ravintoloiden työturvallisuustilanteesta. Kysely on suunnattu ravintola-alan työntekijöille (ei esimiehille), ja se tehdään nimettömänä. Vastauksenne ovat luottamuksellisia, ja niitä käytetään vain tämän opinnäytetyön tekemiseen. Osoitetiedot ovat PAM:n jäsenrekisteristä. Tämän opinnäytetyön ohjaajana toimii Heli Korpinen Saimaan ammattikorkeakoulusta.

Lähetättehän vastauksenne vastauskuoressa 16.7.2010 mennessä.

Aikaa vastaamiseen menee 10-15 minuuttia.

Hanne Jokimies & Elina Vepsäläinen, Saimaan ammattikorkeakoulu

1. Olen Mies
 Nainen

Mikäli ette työskentele tällä hetkellä ravintola-alalla, voitte lopettaa vastaamisen tähän. Olkaa hyvä ja palauttakaa silti lomake vastauskuoressa.

2. Toimipaikka, jossa työskentelen, on
 Yökerho
 Ruokaravintola
 Pub
 Muu, mikä? _____

3. Kuinka kauan olette työskennelleet nykyisessä toimipaikassa?
_____ vuotta _____ kuukautta

4. Toimipaikassa on asiakaspaikkoja
 Alle 51
 51–150
 Yli 150

5. Toimipaikassa on henkilökuntaa

- Alle 6
- 6–15
- Yli 15

6. Onko työpaikallanne laadittu työsuojaohjelman toimintaohjelma?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

7. Onko työpaikallanne tehty työn vaarojen selvittäminen ja arviointi?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

8. Onko esimies tai turvallisuudesta vastaava työntekijä perehdyttänyt teidät työpaikan turvallisuusohjeisiin ja -asioihin?

- Kyllä
- Ei

9. Päivitetäänkö työpaikkanne turvallisuusohjeet säännöllisesti?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

10. Kirjataan työpaikallanne sattuneet läheltä piti-tilanteet muistiin?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

Tilaratkaisut ja -järjestelyt työpaikalla

11. Onko työpaikkanne sisäänkäynnit ja pysäköintialueet mielestänne riittävästi valaistuja turvallisuuden kannalta?

- Kyllä
- Ei

12. Pidetäänkö työpaikkanne takaovet lukittuina myös aukioloaikoina?

- Kyllä
- Ei

13. Onko työpaikkanne takaovista näköyhteys ulkopuolelle (esimerkiksi ikkuna, ovisilmä tai valvontakamera)?

- Kyllä
 Ei

14. Ovatko työpaikkanne hätäpoistumistiet aina vapaasti kuljettavissa?

- Kyllä
 Ei

15. Onko mielestänne työpaikkanne sisätilat valaistu niin, ettei mihinkään jää pimeitä varjoalueita asiakastilojen valvonnan kannalta?

- Kyllä
 Ei

16. Saatteko asiakkaaseen katsekontaktin heti hänen saapuessaan toimipaikkaan?

- Kyllä
 Ei, miksi? _____
-

17. Pääsettekö tarvittaessa pakenemaan työpisteestänne?

- Kyllä
 Ei

Turvalliset työskentelytavat

18. Onko mielestänne henkilökunnan määrä eri työvuoroissa turvallisuuden kannalta riittävä?

- Kyllä
 Ei, miksi? _____
-

19. Otetaanko työpaikallanne huomioon kokemattomien työntekijöiden ja harjoittelijoiden työkokemusten vähäisyys työjärjestelyissä?

- Ei
 Kyllä, miten? _____
-

20. Onko työpaikallenne valittu avaimista kirjaa pitävä vastuuhenkilö?

- Kyllä
 Ei

21. Onko mielestänne työpaikkanne kassa sijoitettu turvallisuuden kannalta suojaisaan paikkaan?

Kyllä

Ei, miksi? _____

22. Pidetäänkö kassakone aina lukittuna, kun kassalla ei työskennellä?

Kyllä

Ei

23. Siirretäänkö isoimmat setelit kassakoneesta kassakaappiin tai muualla sijaitsevaan lippaaseen turvaan?

Kyllä

Ei

24. Lasketaanko kassa tilassa, johon asiakkailta ei ole näköyhteyttä?

Kyllä

Ei

Hälytys- ja valvontajärjestelmät

25. Onko työpaikallanne käytössä

Hälytyspainike

Kulunvalvontajärjestelmä

Liiketunnistin

Valvontakamera

Murtohälytin

Joku muu, mikä? _____

Ei mitään näistä

26. Osaatteko mielestänne käyttää työpaikkanne turvalaitteita ja apuvälineitä?

Kyllä

Ei

27. Onko työpaikallanne työturvallisuusasioista huolehtiva vastuhenkilö?

Kyllä

Ei

En tiedä

28. Tarkistaako hän hälytys- ja valvontajärjestelmien toimivuuden säännöllisesti?

Kyllä

Ei

En tiedä

Väkivallan uhka

29. Oletteko joutuneet kokemaan työssänne **henkistä väkivaltaa***?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kyllä, kuinka usein? | <input type="checkbox"/> Päivittäin |
| <input type="checkbox"/> Ei | <input type="checkbox"/> Viikoittain |
| | <input type="checkbox"/> Kerran kuukaudessa |
| | <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin kerran kuukaudessa |

30. Jos olette joutuneet kokemaan **henkistä väkivaltaa**, niin kenen toimesta?

- Esimiehen
- Työkaverin
- Asiakkaan

31. Oletteko joutuneet kokemaan työssänne **fyysistä väkivaltaa***?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kyllä, kuinka usein? | <input type="checkbox"/> Päivittäin |
| <input type="checkbox"/> Ei | <input type="checkbox"/> Viikoittain |
| | <input type="checkbox"/> Kerran kuukaudessa |
| | <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin kerran kuukaudessa |

32. Jos olette joutuneet kokemaan **fyysistä väkivaltaa**, niin kenen toimesta?

- Esimiehen
- Työkaverin
- Asiakkaan

33. Oletteko joutuneet kokemaan työssänne **sukupuolista häirintää***?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kyllä, kuinka usein? | <input type="checkbox"/> Päivittäin |
| <input type="checkbox"/> Ei | <input type="checkbox"/> Viikoittain |
| | <input type="checkbox"/> Kerran kuukaudessa |
| | <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin kerran kuukaudessa |

34. Jos olette joutuneet kokemaan **sukupuolista häirintää**, niin kenen toimesta?

- Esimiehen
- Työkaverin
- Asiakkaan

35. Oletteko joutuneet kokemaan työssänne **työpaikkakiusaamista***?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kyllä, kuinka usein? | <input type="checkbox"/> Päivittäin |
| <input type="checkbox"/> Ei | <input type="checkbox"/> Viikoittain |
| | <input type="checkbox"/> Kerran kuukaudessa |
| | <input type="checkbox"/> Harvemmin kuin kerran kuukaudessa |

36. Jos olette joutuneet kokemaan **työpaikkakiusaamista**, niin kenen toimesta?

- Esimiehen
- Työkaverin

37. Oletteko saaneet tarvitsemaanne tukea työnantajalta tai esimieheltä, jos olette joutuneet uhkailun tai väkivallan kohteeksi?

Kyllä, millaista? _____

Ei, mitä olisitte kaivanneet? _____

38. Oletteko joutuneet työhön tullessanne tai töistä poistuessanne väkivalta- tai uhkatilanteeseen?

- Kyllä
- Ei

Yksintyöskentely

39. Oletteko joutuneet työskentelemään yksin?

- Kyllä
- Ei

40. Onko esimiehenne pyrkinyt vähentämään yksintyöskentelyn määrää?

- Kyllä
- Ei

41. Onko työnantaja järjestänyt mahdollisuuden tarpeelliseen yhteydenpitoon työnantajan ja toisten työntekijöiden välillä?

- Kyllä
- Ei

42. Mitä mieltä itse olette yksintyöskentelystä?

43. Onko työpaikallanne mielestänne kiinnitetty riittävästi huomiota työturvallisuusasioihin?

Kyllä

Ei, miksi? _____

Kiitos vastauksestanne ja avustanne opinnäytetyömme tekemiseen!

* Määritelmät:

Henkinen väkivalta on jatkuvaa ja säännöllistä kielteistä kohtelua, kuten kiusaamista tai sortamista. (Perkka-Jortikka, K. 2008)

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan esimerkiksi uhkailua välinettä käyttäen, tönimistä, potkimista ja liikkumisen estämistä. (Kandolin ym. 2009)

Sukupuolista häirintää ovat esimerkiksi toistuvat vihjailevat eleet tai ilmeet, härskit puheet, kaksimieliset vitsit ja fyysinen koskettelu. (Saloheimo, J. 2006; Kess & Kähönen 2009)

Työpaikkakiusaaminen on työyhteisön sisällä tapahtuvaa jatkuvaa ja tarkoituksenmukaista loukkaamista, nöyryyttämistä, uhkailua tai huutamista. (Saloheimo, J. 2006; Kess & Kähönen 2009)

Kysymyksen 42 avoimet vastaukset

Mitä mieltä itse olette yksintyöskentelystä?

- Itseäni ei haittaa mutta tiedän että naispuoleiset työkaverini eivät pidä yksintyöskentelystä etenkin iltaisin ja öisin
- Siihen aikaan "kioski" on jo yleensä suljettu
- Kun on vastuussa joskus jopa useasta sadasta hengestä, se ei ole järkevää. Jos todellinen vaaratilanne tulee eteen (tulipalo tms.) yksin on lähes mahdotonta toimia kuten turvaohjeistus edellyttää.
- Siihen on jo niin tottunut, että on outoa olla isommalla porukalla. Toisinaan pitkinä viikonloppu-iltoina on hieman "orpo olo", varsinkin jos pienessä paikassa, jossa kaikki tuntevat toisensa, liikkuu "vieraita" ihmisiä.
- Useamman ravintolan yksiköissä mahdollista! Silloin saa apua ja tavoitukset seinän takaa. Hyvä työilmapiiri täytyy olla, että toimii.
- Yksintyöskentely ei ole mielestäni turvallista etenkin paikassa, jossa käy talvisin vähän asiakkaita.
- Viikonloppu iltoina olisi kivempi työskennellä kaverin kanssa.
- Turvatonta nykyaikana, vaikkakin väh. kahden henkilön yhtäaikainen olo työvuorossa ei aina ole tehokasta ja muuten välttämättä tarpeellista mutta se on nimenomaan turvallisuuskysymys.
- Turvallisuuden kannalta yksintyöskentely on aika riskialtista. Kuitenkin työpaikkani on aika rauhallinen ja vaaratilanteita tulee erittäin harvoin, joten yksintyöskentely ei haittaa minua.
- Toisaalta ok, koska yöllä on hiljaisempaa niin pärjää yksinkin, mutta toisaalta työkaveri lisäisi turvallisuuden tuntua jos tuleekin jotain

LIITE 2

2 (4)

- Ei mitään sitä vastaan. Jos olisin esim. baarissa, huoltoasemalla yms. en haluaisi. Ennen olin huoltamolla ja silloin kyllä pelotti olla yksin töissä. Nyk. työpaikka ei voisi enää turvallisempi olla.
- Sopii minulle. Ei pelkoja 40 v. asiakaspalvelua takana. Vielä mukavaa.
- Kun on hyvin perehdytetty niin pärjää yksin ja esivalmistelut on hoidettu etukäteen
- Koen sen huonoksi ja uhkaavaksi
- Eihän se ole turvallista.
- Ilman taukoja tapahtuva työ stressaa niin henkisesti kuin fyysisesti
- Aivan ok ellei sitten satu mitään uhka- tai vaaratilanteita, ryöstön yrityksiä tms.
- En pidä siitä
- Minua se ei haittaa koska emme työskentele muulloin kuin arki iltoina yhden tunnin yksin. Ja tarvittaessa toinen jatkaa työvuoroa
- En tykkää vaarallista työskennellä ei tiedä mitä ”hörhöjä tulee”
- Meillä muutamia tunteja aamuisin ja ½-tunti päivällä. Viikonloppuisin ei ollenkaan. Toimii.
- Viikonloppu iltoja yksin työskennellessä, välillä turvaton tunne varsinkin töistä lähtiessä
- En kannata
- Jotka tekevät yövuoroja yksin on välillä varmaan turvattoman oloista
- Yksintyöskentelyä ei tulisi sallia.
- En pidä siitä.

- Meillä ihan ok, mutta muuten aika kyseenalaista
- En ole sen kannalla lainkaan. Voi aiheuttaa erilaisia "vaaratilanteita" ja hankaluuksia työvuoron aikana
- Ihan ok. Töistä lähtö on joskus pelottavaa kun valot ovat sammuneet kauppakeskuksesta. Parkkihallista valoja mennyt rikki, etupäässä talvisin.
- Sitä on pakko tehdä koska olen ainut työntekijä. Tosin olen tottunut siihen, koska saan päättää itse työtahdista. Toisaalta yksintyöskentelyä tehtyäni, osaan arvostaa työkaveria paremmin.
- Ihan ok ja ainahan siellä on joku tuttu joka valvoo jos paikalla on "outoa porukkaa"
- Ei työskennellä yksin. Aina on useita työntekijöitä yhtä aikaa työvuorossa.
- Aiheellista työpaikan kannattavuuden kannalta. Työpaikalla pyritään järjestämään työvuorot siten että jos kuka pelkää olla yksin niin ei tarvitse tehdä esim. iltavuoroja.
- Yöllä respassa on monia vaaratilanteita jo oman väsymyksen takia, sekä esim. päihtyneiden asiakkaiden kanssa.
- En tykkää, ei kuuluisi ravintola-alalle
- Aamuvuorot ok, iltaisin joskus pieniä ongelmia humalaisten kanssa
- Ihan ok.
- En koe omassa työssäni yksintyöskentelyä turvattomaksi, koska hoitamme firman sisäisiä asiakastilaisuuksia eikä ole ns. vapaata asiakasvirtaa. Monissa tilaisuuksissa emme esim. käsittele käteistä lainkaan vaan suurin osa hoituu laskutuksen kautta.

LIITE2

4 (4)

- Useimmiten yksintyöskentely on stressaavaa ja tilanne joka ei sovi läheskään kaikille
- Se on sopivaa hiljaisena aikana, ei liian pitkiä aikoja (max 3 tuntia.) Tällä määrällä olemme tehneet työtä yksin. Ja teemme sen aamusta, ilta olisi rauhattomampi.
- Toisaalta mukavaa, mutta vara yli humalaisiin tai huumehörhöihin ei ole, jos siis kieltäytyy myymästä niin se täytyy harkita tarkkaan ettei tällainen kyseinen asiakas saa hepulia.
- En koe siitä olevan haittaa! Asiakkaat ovat pääasiallisesti tuttuja ja "häiriköt" tunnistetaan ja ohjataan ulos välittömästi
- Työpaikallani se on muuten täysin ok, uhkatilanteiden todennäköisyys on erittäin vähäinen, mutta työtaturman sattuessa pahimmassa tapauksessa apua saa vasta seur. aamuna.
- En pidä
- Myöhään illalla ei kovin mieluisaa. Toisaalta ei ole järkeä pitää montaa henkilöä töissä jos on vähän asiakkaita.
- Olen ehkä tottunut siihen (kiireessä joskus stressaavaa)