

**Työturvallisuuden merkitys pääkaupunkiseudun
ravintoloiden salityöntekijöiden työhyvinvointiin.**

Alisaari Lasse, Vajanto Pekka

Opinnäytetyö

Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma

2011



<p>Tekijät Alisaari Lasse, Vajanto Pekka</p>	<p>Ryhmä RHM 16</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Turvallisuuudentunteen merkitys ravintola-alan salityöntekijöiden työhyvinvointiin.</p>	<p>Sivu- ja liitesivu määrä 81 + 8</p>
<p>Ohjaaja Ulla Ijäs</p>	
<p>Yritys suojaa toimintaansa erilaisilta sisä- ja ulkopuolelta tulevilta uhilta. Hyvin suunniteltu yrityksen tilojen, henkilökunnan sekä toiminnan suojaus yhdessä realistisen riskien hallinnan kanssa vähentää ei-toivottujen poikkeamien mahdollisuutta vahingoittaa yrityksen liiketoimintaa. Henkilöstö on palveluyrityksen tärkein voimavara. Tyytyväinen ja motivoitunut työntekijä suorittaa työnsä huolellisesti ja tuloksellisesti. Nykypäivän palveluyrityksessä tulee huomioida henkilöstön työhyvinvointi osana yrityksen henkilöstöstrategiaa. Henkilökunta on palveluyrityksen tuotantoväline, jonka toimintakyvystä pitää huolehtia, siinä missä mekaanisten tuotantolaitteidenkin. Turvallisuu- den tunne on yksi merkittävimpiä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Ravintolan salityöntekijät kohtaavat työssään erilaisia turvallisuuteen vaikuttavia uhkia. Työnteki- jöiden tuntiessa turvattomuutta ei toiminnallinen palveluketju toteudu täysipainoisesti.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan kvantitatiivisella menetelmällä kyselytutkimusta käyt- täen, kuinka turvalliseksi pääkaupunkiseudun ravintoloiden salityöntekijät kokevat työpaikkansa ja millä painoarvolla eri turvallisuuden osa-alueet vaikuttavat kokonais- turvallisuuden tunteen syntymiseen. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Haaga-Helian ammattikorkeakoulu.</p> <p>Tutkimus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla keväällä 2011 käyttäen web ropol – kyselyohjelmaa. Tutkimuksen kohteena oli pääkaupunkiseudun ravintoloiden salityössä työskentelevät henkilöt. Tutkimus lähetettiin 189.lle henkilölle ja siihen vas- tasi 57 henkilöä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena todettiin vastaajien kokevan konkreettisten omaan henkilö- kohtaiseen päivittäiseen työturvallisuuteensa liittyvien osatekijöiden vaikuttavan työ- hyvinvointiinsa merkittävästi enemmän kuin harvinaisten, vaikkakin vakavampien uhkien. Jokapäiväisessä työssä ilmenevät asiakkaiden ja työtovereiden taholta tulevat henkisen ja fyysisen väkivallan uhat, ilkivalta, ergonomiset ongelmat, yksintyöskentely ja järjestyksen valvonta vaikuttavat vastaajien työhyvinvointiin enemmän kuin mah- dolliset murtovarkaudet, tulipalot ja omaisuusrikokset.</p>	
<p>Avainsanat turvallisuus, työhyvinvointi, työsuojelu</p>	

Abstract

RHM16

20.5.2011

<p>Author Alisaari Lasse, Vajanto Pekka</p>	<p>Group RHM 16</p>
<p>The Title of thesis The meaning of security for the restaurants waiters work well being</p>	<p>Number of pages and Appendices 81 + 8</p>
<p>Supervisor Ulla Ijäs</p>	
<p>The company protects its activities both inside and outside of the different exposure to future threats. A well-designed security together with realistic risk management will reduce the possibility of unwanted damage to the company.</p> <p>Staff members are the most important asset. Satisfied and motivated employees work carefully and effectively. In today's hospitality business the well-being of the staff should be considered as a part of the company's personnel strategy. Staff is a tool of production as well as the machines.</p> <p>A feeling of security is one of the most significant factors affecting the well-being of the employees. The restaurant staff experiences a variety of security threats. The lack of security affects the capability of the staff to produce good and functional service.</p> <p>This study will explore with the quantitative method how safe employees who work with the customers in the Helsinki region sense different safety areas affecting their sense of security. This questionnaire was sent to 189 people who work in the restaurants customer service. 57 people answered within the given time limit.</p> <p>In conclusion the people who answered the questionnaire feel that the threat of mental and physical violence from customers or co-workers, vandalism, ergonomics issues, working alone and stewarding affect significantly more to the feeling of security and well-being at work than the more rare threats such as burglary, fire or property crimes.</p>	
<p>Key words Security, work well being, work security</p>	

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Työpsykologia	2
2.1 Työpsykologian määritelmä ja tavoitteet.....	2
2.2 Työterveyspsykologian historiaa	2
2.3 Työterveyspsykologia nyt.....	3
3 Työhyvinvointi.....	4
3.1 Työhyvinvoinnin mallit.....	5
3.2 Maslow´n tarvehierarkia	6
3.3 Työhyvinvoinnin portaat.....	7
3.4 Turvallisuuden tunteen merkitys työhyvinvointiin	9
4 Yritysturvallisuuden perusteet.....	11
5 Salityöntekijän työturvallisuuteen vaikuttavat osatekijät	14
5.1 Rikokset.....	14
5.2 Omaisuusrikokset.....	16
5.2.1 Työntekijöiden suorittamat varkaudet	17
5.2.2 Asiakkaiden suorittamat varkaudet ravintolassa.....	18
5.2.3 Petokset ravintolassa	19
5.2.4 Ryöstöt ravintolassa	19
5.3 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus	19
5.4 Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus.....	21
5.4.1 Työtovereiden aiheuttama henkinen ja fyysinen väkivalta.....	21
5.4.2 Sukupuolinen ahdistelu ja häirintä.....	23
5.4.3 Yksintyöskentely	24
5.4.4 Väkivaltatilanteiden ehkäisy	25
5.4.5 Päihteiden vaikutus henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuteen.....	26
5.4.6 Järjestyksenvalvojat	27
5.5 Paloturvallisuus.....	28
5.5.1 Paloturvallisuus ravintoloissa.....	29

5.5.2	Alkusammutus ja sammutuskoulutus	30
5.6	Työsuojelu	31
5.6.1	Työturvallisuus.....	31
5.6.2	Työturvallisuus ravintola-alalla	32
5.6.3	Työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus	33
6	Tutkimuksen toteuttaminen	35
6.1	Tutkimusongelma.....	35
6.2	Kohderyhmän kuvaus.....	35
6.3	Tutkimusmenetelmän valinta.....	36
6.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	37
6.5	Kyselylomake	38
6.6	Tutkimusprosessi.....	39
7	Tulokset	41
7.1	Tutkimukseen vastanneet henkilöt	41
7.2	Omaisuusrikokset.....	43
7.3	Kiinteistö ja toimitilaturvallisuus.....	45
7.4	Henkilöstöturvallisuus	49
7.5	Palo- ja pelastustoiminta.....	58
7.6	Työsuojelu	60
7.7	Avoimen kysymyksen ehdotukset työturvallisuuden parantamiseksi	62
8	Tutkimuksen yhteenveto ja päätelmät.....	64
9	Johtopäätökset ja lisätutkimuksen aiheet	70
	Lähteet	71
	Liitteet.....	75

1 Johdanto

Voidakseen täysipainoisesti viihtyä työssään ja pystyäkseen antamaan parhaan mahdollisen työpanoksen täytyy työntekijän pystyä tuntemaan olonsa tarpeelliseksi ja arvostetuksi sekä henkilönä että työntekijänä. Lisäksi hänen tulee tuntea olonsa turvalliseksi. Työntekijä ei pysty keskittymään työnsä suorittamiseen, mikäli hän tuntee henkilökohtaisen turvallisuutensa tai asemansa uhatuksi. Työnantajan tulee järjestää työntekijälle työympäristö, jossa työtä suorittaessaan ei työntekijän tarvitse pelätä uhkia hengen, terveyden, maineen tai työpaikan puolesta. Työn eri prosessit tulee suunnitella siten, ettei loukkaantumisen vaaraa synny.

Tämän työn tavoitteena on selvittää, tuntevatko ravintolan asiakaspalvelutiloissa työskentelevät työntekijät turvattomuutta työssään, mitkä eri osatekijät vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen ja mikä painoarvo eri turvallisuuden tekijöillä on työntekijöiden työhyvinvointiin. Aiheeseen päädyttiin, koska aihe oli sekä kiinnostava, että ajankohtainen. Vaikka kumpikaan tekijöistä ei juuri tällä hetkellä ole aktiivisesti turvallisuuden tai ravintolan salityöntekijän kanssa tekemisissä, on Vajanto aiemmin toiminut yrittäjänä ravintolaturvallisuuteen painottuvassa vartiointiliikkeessä.

Työn teoriaosuudessa pyritään osoittamaan eri kirjallisuuslähteitä käyttäen, että työturvallisuuden eri osa-alueiden vaikutus turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa suoraan ravintolan salityöntekijän työhyvinvointiin.

Työn ensimmäisessä osiossa esitellään työpsykologian, työterveyspsykologian historiaa ja käsitteitä. Toisessa osiossa tutustutaan työhyvinvoinnin historiaan ja teorioihin sekä osoitetaan yhteys turvallisuuden tunteen ja työhyvinvoinnin välillä. Yritysturvallisuusosiossa eritellään yleisesti yritysten turvallisuuteen liittyvät osatekijät. Ravintolan salityöntekijöiden turvallisuuteen vaikuttavia osatekijöitä käsitellään tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin omassa osiossaan.

Teoriaosan jälkeen esitellään tutkimusongelma, tutkimusmenetelmä, tutkimuksen kohderyhmä, tutkimusprosessi sekä kyselylomakkeen suunnitteluprosessi. Kyselyn tuloksiin tutustutaan seitsemännessä osiossa ja tulosten perusteella tehdyt johtopäätökset esitellään työn lopussa.

2 Työpsykologia

2.1 Työpsykologian määritelmä ja tavoitteet

Työpsykologia on määritelty yleiskäsitteeksi kaikelle toiminnalle, jossa käyttäytymistieteellistä tutkimusta ja sen sovellusta verrataan ihmiseen työn tekijänä, työelämään, työhön ja työoloihin sekä näihin läheisesti oleviin osa-alueisiin (Luoma 2000, 11).

Luoma (2000, 11) ryhmittelee työpsykologian tavoitteet seuraavanlaisesti:

- Terveystieteellisten haittavaikutusten poistaminen tai vähentäminen: tapaturmat, ammattitaudit, mielenterveyden häiriöt, sairastuvuuteen vaikuttavat työhön liittyvät tekijät jne.
- Tuottavuuden säilyttäminen tai lisääminen ihmisen työpanoksen oikealla suunnittelulla ja käytöllä
- Hyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden säilyttäminen ja lisääminen
- Ihmisen ja hänen persoonallisuutensa kehittäminen työn avulla

2.2 Työterveyspsykologian historiaa

Ennen 1500-lukua työ oli pitkälti maanviljelyä ja käsityöläisyyttä. Joku saattoi ohjata ja jakaa työtä, mutta varsinaisia prosesseja, joissa eri ihmiset suorittavat valmistuksen eri työvaiheita, ei ollut. Vasta teollistumisen myötä tuotiin tuotannon eri vaiheita samankatun alle ja saatiin valmistusprosesseja, joissa työyhteisö valmisti vaiheittain tuotantohyödykkeitä.

Teollistumisen alkuaikoina käsiteltiin työntekijöitä tuotantovälineinä, joiden työssä viihtyminen ei ollut työnantajalle merkityksellistä. Työtä johdettiin autoritäärisesti. Tuotantolaitosten koneellistuessa oli omistajilla tarve käyttää koneita mahdollisimman tehokkaasti ja työpäivien pituus oli yleisesti jopa 18 - 20 tuntia. Myös kosteus, pöly, ja kuumuus tehtaissa, työpajoissa ja kaivoksissa sekä epäkelvot saniteetti ja ruokailumahdollisuudet aiheuttivat työntekijöille sairauksia ja uupumusta. Nais- ja lapsityövoimaa käytettiin yleisesti koska se oli halvempaa ja helpommin valvottavaa. Huonojen työolojen johdosta ryhtyi työväestö 1800-luvun alkupuolella organisoitumaan ja vaatimaan parempia työskentelyolosuhteita. Huomattuaan organisoituneen työväestön joukkovoimaa

man ryhtyi omistava luokka 1830-luvulla vähitellen parantamaan työoloja. (Ahola, Kivistö & Vartia 2006, 14 – 17.)

1900-luvun alussa teollisuustyöntekijöiden väsyminen huomioitiin tieteellisesti ja ymmärrettiin, että puhki kulutetut työntekijät eivät jaksaa työskennellä tehokkaasti tarkkuutta ja huolellisuutta vaativissa tehtävissä. Samalla ymmärrettiin työuupumuksella ja sairauksilla olevan yhteyksiä. Ensimmäisen maailmansodan yhteydessä syntyi tarve monipuolisille, älykkyyttä ja sopeutumiskykyä omaaville henkilöille. Psykologisia valintamenetelmiä käytettiin sotakoneiston rekrytointi-järjestelmän apuvälineinä. Sodan jälkeen valintamenetelmät jäivät yritysten käyttöön auttamaan yrityksiä rekrytoimaan työntekijöitä työn rationalisoinnin ja tuottavuuden suunnittelutehtäviin.

Toisen maailmansodan jälkeen alettiin hyvinvointivaltioissa ymmärtää työntekijän mielen toiminta ”henkisenä pääomana”. Ihmisen mielen toiminnasta ja vaikutuksesta terveyteen kiinnostuttiin yhä enemmän. Työ muuttui kognitiivisia ja emotionaalisia kykyjä vaativaksi ja työn tekemisen välttämättömyys ihmisen henkiselle tasapainolle tunnustettiin psykologisissa teorioissa.

1960-luvulla tutkittiin laajasti ihmisen henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin mittareita. Tällöin kehitettiin erilaisia mittareita työelämän psykologisten ilmiöiden sekä sairastumisten välille. 1970-luvulla jatkunut henkisen työn sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen kasvu toivat henkisen uupumisen eli stressin käsitteen työelämään. 1980-luvulla keskityttiin stressinhallintaan kehittämään erilaisia stressinhallintaohjelmia. (Ahola, Kivistö & Vartia 2006, 18.)

2.3 Työterveyspsykologia nyt

Työterveyspsykologian päämääränä on luoda terveet työpaikat, joissa ihmiset voivat käyttää kykyjään ja taitojaan aikaansaadakseen hyvän suorituksen ja edistääkseen hyvinvointiaan (Quick 1999, 82 – 88). Työterveyspsykologia on psykologiatieteen erityisala, jossa psykologista tietoa sovelletaan työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja hyvinvoinnin suojelemiseksi ja edistämiseksi – toisin sanoen työelämän laadun parantamiseksi. Tästä kokonaisuudesta käytetään lyhennettä työhyvinvointi. (Ahola, Kivistö & Vartia. 2006, 13.)

3 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan positiivista työelämän laatua. Työhyvinvointi on työn, työpaikan sekä työyhteisön kokemista positiivisesti. Kaikki työhön, työntekijään sekä työyhteisöön vaikuttavat tekijät vaikuttavat myös työhyvinvointiin (Kaivola & Launila 2007, 128).

Työhyvinvointi liittyy ja johtuu itse työstä. Työhyvinvointi ei ole työstä irrallinen itsenäinen ilmiö vaan seuraus, jonka kehittäminen ei ole mahdollista. Seurauksia ei pysty kehittämään, niitä voi ainoastaan hoitaa. Jos oikeasti halutaan kehittää työhyvinvointia, on puututtava itse työhön, eikä hoitamaan työn aiheuttamia ongelmia. (Aro 2006, 11.). Lähtökohtana on ihmisen hyvinvointi; henkisesti, fyysisesti ja sosiaalisesti. Jos jokin näistä ketjun lenkeistä särkyä, ei henkilö pysty suorittamaan työtään halutulla tavalla. Tämän takia niistä kannattaa pitää hyvää huolta. (Kehittämisen kulmakivet 2006, 12.)

Työtyytyväisyys ja työssä viihtyvyys kuvaavat sitä minkälaiseksi työntekijät kokevat organisaationsa kun taas työhyvinvoinnilla tarkoitetaan kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden tasapainoa. Tämän takia työhyvinvointi tulee erottaa työtyytyväisyydestä ja työssä viihtyvyydestä. (Rauramo 2004, 33.). Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeintä minkälaiseksi ihmiset kokevat olonsa työpäivän aikana. Kuluvatko työntekijän voimavarat siihen, että hän pyrkii selviämään työpaikalla jossa kokee työskentelyn epämiellyttäväksi sekä tunnelman kireäksi ja epävarmaksi? Onko työntekijällä mahdollisuus käyttää vain pientä osaa osaamisestaan vai onko päällimmäisenä ajatuksena pelko ja turhautuminen siihen, etteivät entiset taidot enää riitä? Vai voiko kaiken energian käyttää yhteisesti asetetun tavoitteen saavuttamiseen?

Työhyvinvointi tarkoittaa jokaisen yksilön henkilökohtaista hyvinvointia; tunnetta ja viretilaa. Työhyvinvointi liittyy myös koko työyhteisön yhteiseen vireystilaan. Työhyvinvointi on ennen kaikkea työyhteisön ja siinä toimivien henkilöiden jatkuvaa kehittämistä, jolla pyritään kehittämään työntekijöiden mahdollisuuksia kokea onnistumisia ja työn iloa. (Ojala & Ahonen 2003, 19.)

Aiemmin työhyvinvointi on merkinnyt tyytyväisyyttä palkkaan, työmäärään, työn rasittavuuteen, fyysiseen työympäristöön sekä etenemismahdollisuuksiin. Nykyisin sen kat-

sotaan laajentuneen kattamaan kaikki työhön ja työympäristöön vaikuttavat tekijät. Työhyvinvointi ei korreloi suoraan työpaikan ominaisuuksia vaan osoittaa enemmän työntekijän sopeutumista sekä työhön että työympäristöön. Heikko työssä viihtyminen vaikuttaa työmotivaatioon, sairasteluun sekä työpaikan vaihtohalukkuuteen. (Nakari 1992, 10.) Sosiaalipsykologi Ulla Ijäksen 2007 Helsingin Sanomiin kirjoittaman artikkelin mukaan, työhyvinvointia on perinteisesti ylläpidetty työajan ulkopuolisella toiminnalla tarjoamalla työntekijöille satunnaisten virkistyspäivien lisäksi liikuntaseteleitä ja elokuvalippuja. Nykypäivän työpaikkojen työhyvinvoinnin edistäminen on päivittäistä työpaikoilla tapahtuvaa jatkuvaa kehittämistoimintaa, jonka tarkoituksena on ihmisten ammattitaidon kehittäminen, yhteisöllisyyden parantaminen sekä johdon toimivuuden tarkastelu. (Ijäs 2007.)

3.1 Työhyvinvoinnin mallit

Kognitiivinen lähestymistapa ihmisen motivaation selittäjänä syrjäytti 1950-luvulla behavioristia näkemyksiä. Kognitiiviset teoriat perustuvat ajatusmalliin, että tyydyttämättömät tarpeet ohjaavat ja aikaansaavat toimintaa.

Niskasen mukaan jaksamiseen ja työkykyyn vaikuttaa oleellisesti kolme tekijää:

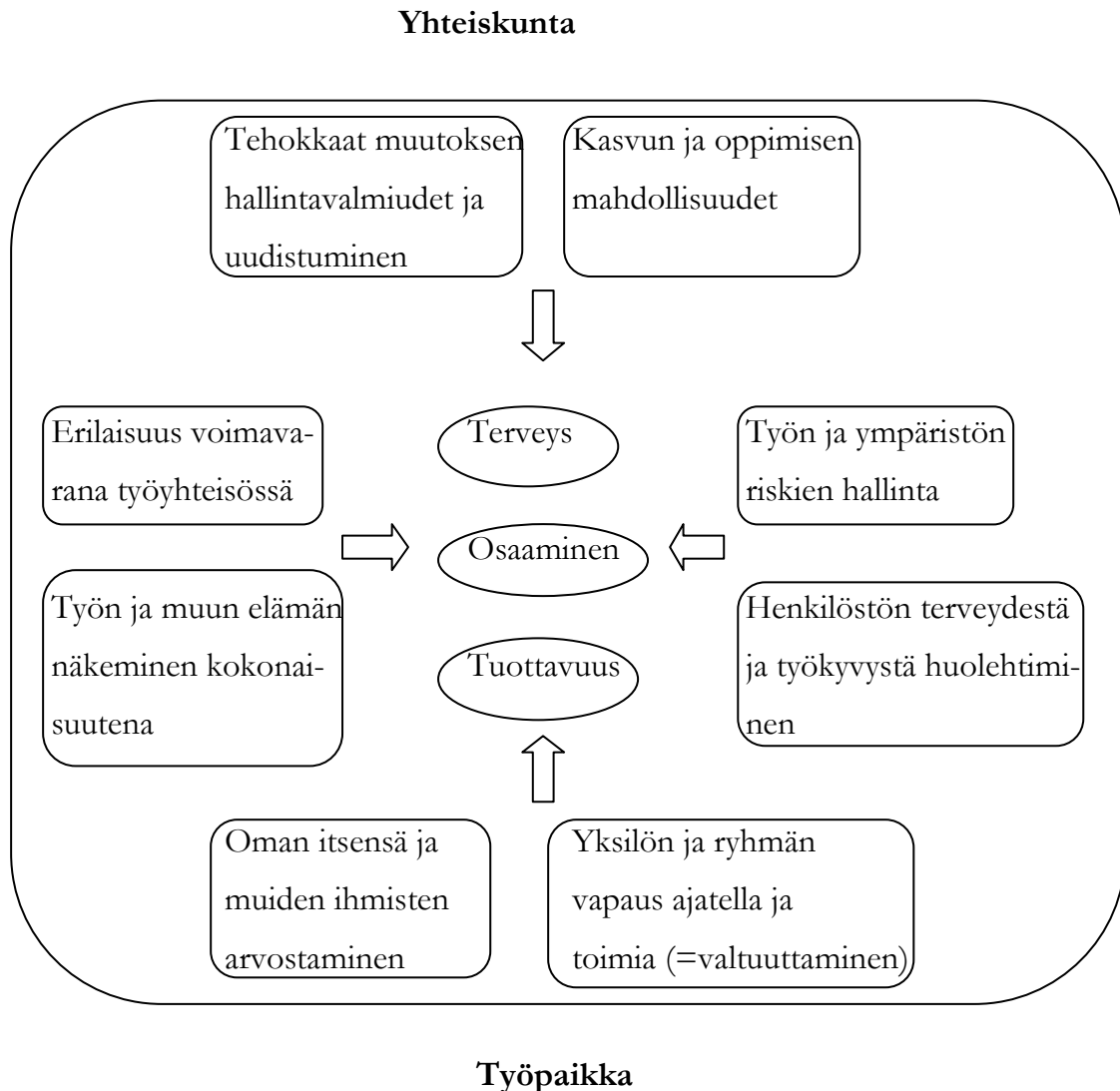
1) työn ominaisuudet, 2) kognitiiviset tekijät, kuten yksilön asennoitumistavat, mielikuvat ja sisäiset mallit ja 3) ihmisen yksilölliset voimavarat (Niskanen ym. 1998, 14). *ks. kuvio 3.* Työn ominaisuuksilla on paljon merkitystä yksilön hyvinvoinnille. Työssä jaksamisen kannalta on olennaista työn monipuolinen kuormittaminen ja kuormitustekijöiden tasainen jakautuminen. Myös työntekijän mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä on keskeinen työvihtyvyyteen vaikuttavat tekijä. Työhyvinvoinnille on tärkeää työn sujuvuus, selkeys ja työyhteisön toimivuus. Työn sujuvuuteen vaikuttaa merkittävästi myös työyhteisön henkilösuhteet. Henkilösuhteilla on myös selkeä yhteys työyhteisön kykyyn ratkaista ja käsitellä ongelmia ja ristiriita tilanteita. (Niskanen ym. 1998, 14.)

Työssä jaksamiseen vaikuttaa myös kognitiiviset tekijät. Henkilön oma asennoituminen työhön on olennainen tekijä mahdolliselle ylikuormittumiselle. Se miten henkilö itse kokee työn tekemisen ja sen kuormittavuuden, vaikuttaa työssä ilmenevien ongelmien ja sujuvuusesteiden kokoon. Työntekijän yksilölliset voimavarat vaikuttavat oleellisesti työkykyyn ja jaksamiseen. Yksilölliset voimavarat heijastuvat ihmisen menneisyydestä ja

vallitsevasta elämäntilanteesta. Voimavarat muuttuvat kulloisenkin elämäntilanteen mukaan. (Niskanen ym. 1998, 14 - 15.)

Kari Lindströmin ja Anneli Leppäsen toimittamassa Työyhteisön terveys ja hyvinvointi kirjassa kuvataan terveen ja osaavan työyhteisön tekijät seuraavanlaisesti:

Kuvio 1.



Terveen ja osaavan työyhteisön osatekijät. (Lindström & Leppänen(toim.) 2002, 61.)

3.2 Maslow'n tarvehierarkia

Abraham Maslow julkaisi vuonna 1943 psykologisen tarvehierarkia-teorian tutkimuksessaan "A Theory of Human Motivation". Teorian ydin on ihmisten eritasoiset tarpeet. Alemman tason tarpeet saada tyydytetyksi, ennen kuin seuraavan tason tarve syntyy. (Rauramo 2008, 29.)

Maslow'n mukaan ihmisen tarpeiden hierarkkinen järjestys on:

1. fysiologiset tarpeet
2. turvallisuuden tarpeet
3. yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet
4. arvonannon tarpeet
5. itsensä toteuttamisen tarpeet

Maslow'n tarvehierarkia kuvataan usein pyramidina, jossa pohjimmaisina ovat perustarpeet ja huipulla korkeimmat tarpeet.

Alimman tason tarpeet, fysiologiset tarpeet ovat ihmisen perustarpeet. Mikäli työntekijälle työssä tärkeintä on palkka, lomien ja muut edut, voidaan katsoa hänen työpaikkakäyttäytymistään ohjaavan fysiologiset tarpeet. Toiseksi korkein taso määrittää työntekijän turvallisuuden tarpeen. Tarve ilmenee henkilön halusta saada itselleen vakaa ja varma työympäristö, jossa hän tuntee olonsa turvalliseksi. Tätä tarvetta käsitellään tarkemmin tässä raportissa. Ylemmät tasot kuvaavat ihmisten tarvetta saada sosiaalisia kontakteja ja arvostuksen tunnetta sekä mahdollistaa itsensä kehittämisen.

3.3 Työhyvinvoinnin portaat

Päivi Rauramon kehittämä työhyvinvoinnin portaat -malli käsittelee ihmisen perustarpeiden vaikutusta työhyvinvointiin. Malli perustuu Maslow'n tarvehierarkiaan ja vertaa teoriaa jo olemassa oleviin nykyisiin TYKY- ja työhyvinvointi-malleihin. Jokaisella työhyvinvoinnin portaalla käsitellään kyseistä tarvealuetta sekä yksilön että organisaation näkökulmasta. Mallin tavoitteena on kehittää yksilöiden ja organisaatioiden työhyvinvointia porrastetulta. (Rauramo 2008, 34 – 35.)

- Psykofysiologiset perustarpeet

Täyttyvät kun työ mahdollistaa riittävän ja laadukkaan ravinnon, liikunnan, terveelliset elintavat sekä sairauksien ehkäisy ja hoidon. Työterveydenhuollon merkitys on tällä tasolla tärkeä.

- Turvallisuuden tarpeet
Edellytyksenä turvallisuuden tarpeiden tyydyttämisessä on turvallinen työympäristö ja turvalliset toimintatavat, varma työsuhde sekä oikeudenmukainen ja tasavertainen työyhteisö.

- Liittymisen tarpeet
Täyttyäkseen tulee työntekijän tuntea kuuluvan osaksi avointa ja luotettavaa työyhteisöä, jossa organisaatio osoittaa välittävänsä työntekijästä.

- Arvostuksen tarpeet
Yrityksen arvot, visio sekä missio tukevat henkilöstön hyvinvointia. Henkilöstön arvostus yhtenä yrityksen tärkeimpänä pääomana näkyy myös käytännön toiminnassa.

- Itsensä toteuttamisen tarpeet
Tarpeiden tyydyttämistä edistävät sekä yksilön että yhteisön tukeminen. Tavoitteena on itseään tukeva henkilöstö, joka ymmärtää elinikäisen oppimisen merkityksen.

Kuvio 2. Rauramo havainnollistaa edellä mainittua porrasmalliaan seuraavanlaisesti:

<p>5. ITSENSÄ TOTEUTTAMISEN TARVE: Organisaatio: Osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus. Työntekijä: Oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito. Arviointi: Kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset.</p>	<p>Oppiva organisaatio, omien edellytysten täysipainoinen hyödyntäminen, uuden tiedon tuottaminen, esteettiset elämykset</p>
<p>4. ARVOSTUKSENTARVE: Organisaatio: Arvot, toiminta ja talous, palkitseminen, palaute, kehityskeskustelut. Työntekijä: Aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä. Arviointi: Työtyytyväisyyskyselyt, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset.</p>	<p>Eettisesti kestävät arvot, hyvinvointia ja tuottavuutta tukeva missio, visio, strategia, oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, toiminnan arviointi ja kehittäminen.</p>
<p>3. LIITTYMISEN TARVE: Organisaatio: Työyhteisö, johtaminen, verkostot. Työntekijä: Joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen, kehitysmuotoisuus. Arviointi: Työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt</p>	<p>Yhteishenkeä tukevat toimet, tuloista ja henkilöstöstä huolehtiminen, ulkoinen ja sisäinen yhteistyö.</p>
<p>2. TURVALLISUUDEN TARVE: Organisaatio: Työsuhde, työolot. Työntekijä: Turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat. Arviointi: Tilastot, riskit, työpaikkaselvitys.</p>	<p>Työn pysyvyys, riittävä toimeentulo, turvallinen työ ja työympäristö sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö.</p>
<p>1. PSYKO-FYSIOLOGISET PERUSTARPEET: Organisaatio: Työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto. Työntekijä: Terveelliset elintavat. Arviointi: Kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnan mittaukset.</p>	<p>Tekijänsä mittainen työ, joka mahdollistaa virikkeisen vapaa-ajan, riittävä ja laadukas ravinto ja liikunta, sairauksien ehkäisy ja hoito.</p>

Työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2008, 27)

3.4 Turvallisuuden tunteen merkitys työhyvinvointiin

Turvallisuuden tunne on yksi ihmisen perustarpeista, jonka tulee tyydyttyä niin yksityiselämässä kuin työelämässä, jotta työhyvinvointi olisi mahdollista. Jokaisella ihmisellä on oma subjektiivinen käsitys turvallisuudesta ja turvattomuudesta. Pelko on merkittävä kehityksen ja hyvinvoinnin este. (Rauramo 2004, 76.)

Henkilö, joka kokee päivittäin epävarmuutta, ahdistusta ja jopa pelkoa työtä tehdessään, ei mitenkään voi onnistua palvelutyössään tarkoitetulla tasolla ja tavalla (Huhtala, 2004, 10). Myös asiakkaat havaitsevat tällaiset stressin oireet työntekijöissä eikä se voi olla vaikuttamatta negatiivisesti heidän viihtymiseensä (Huhtala 2004, 11).

Työpaikka mielletään turvalliseksi, jos se mahdollistaa toimeentulon, osaamisen ylläpidon ja fyysisen sekä psyykkisen hyvinvoinnin. Nykyään turvattomuuden tunne työsuhteissa on lisääntynyt merkittävästi. Taloudelliset ongelmat ja huoli työllistymisestä sekä toimeentulosta ovat monelle työtä tekeväälle arkipäivää. Joillekin työntekijöille osaaikaisuus tai määräaikaaisuus sopii hyvin, mutta useimmille se luo turvattomuuden tunnetta, joka taas heikentää hyvinvointia. (Rauramo 2008, 85.). Kirjassaan Työhyvinvoinnin portaat Rauramo (2004, 76 – 180) erittelee työntekijöiden turvallisuuden tarpeiden koostuvan työtaturmien ehkäisystä, oikeudenmukaisesta ja kiusaamattomasta työyhteisöstä, turvallisista toimintatavoista, oikein mitoitettusta työn määrästä, erilaisten väkivalta- ym. rikosten ennaltaehkäisystä sekä riskitekijöihin kouluttautumisesta.

Näitä kohtia tekijät käsittelevät työssään ja pyrkivät löytämään vastauksen kysymykseen mitkä kyseisistä osa-alueista vaikuttaa milläkin painoarvolla ravintoloiden salityöntekijöiden työhyvinvointiin.

4 Yritysturvallisuuden perusteet

”Likeyritykset toimivat epävarmassa ympäristössä, jossa eri syistä johtuvien, ei-toivottujen asioiden tapahtuminen haittaa niiden menestystä tai pahimmillaan kaataa koko yrityksen. Yrityksen kannalta epäsuotuisia tapahtumia pyritään välttämään ja niihin pyritään varautumaan riskien hallinnalla” (Flink, Reiman & Hiltunen 2007, 10 - 11).

Riskien tunnistaminen on onnistuneen riskien hallinnan lähtökohta. Yrityksen tulee ymmärtää mitä riskejä sen toimintaa sekä sidosryhmiä voi kohdata. Riskinä voi olla tuotantoketjun pettäminen, suhdannevaihtelut, korkojen nousu jne. yritys tekee toiminnassaan jossa mahdolliset kartoitetaan, niitä pyritään ennalta ehkäisemään sekä niiden vaikutuksiin pyritään varautumaan (Flink, Reiman & Hiltunen 2007, 131–136). Yritysturvallisuus on osa yrityksen riskien hallintaa ja sillä tarkoitetaan eri toimenpiteiden kokonaisvaltaista toteutusta (Heljaste ym. 2008, 27). Mahdollisten uhkatekijöiden ennaltaehkäiseminen ja eliminoiminen on yritysturvallisuuden päätehtävä. Yrityksen tulee määrittää, mitkä asiat ovat sen turvallisuudelle tärkeitä ja arvioida millaisia uhkia toiminnalle aiheutuu. (Heljaste ym. 2008, 14.)

Yritysturvallisuudella tarkoitetaan kaikkia toimia joilla yritys pyrkii varmistamaan liiketoimintansa päivittäisen jatkumisen suojaamalla henkilöstöä, asiakkaita, tietoja, omaisuutta sekä toimintaympäristöä vahingoilta, väärinkäytöiltä sekä rikolliselta toiminnalta (Miettinen 2002, 14 – 17). Turvallisuuden aikaansaaminen vaatii yleensä investointeja ja toimenpiteitä, jotka aiheuttavat kustannuksia. Lisäksi sama turvallisuuden taso voidaan saavuttaa useilla eri menetelmillä. Turvallisuusinvestoinnit on kyettävä sopeuttamaan yrityksen taloudelliseen tilanteeseen samoin kuin muutkin yrityksen toiminnot. (Finnsecurity Oy / Ahokas 2009, 31.). Kilpailijaa tai lähitoimijaa enemmän turvallisuuteen satsaaminen voi alentaa juuri kyseisen yrityksen riskiä joutua rikoksen kohteeksi (Demkin 2003, 194).

Juha E Miettinen jakaa kirjassaan ”yritysturvallisuuden käsikirja” yritysturvallisuuden kolmeentoista eri osa-alueeseen, jotka ovat:

Yritysturvallisuuden johtaminen määrittelee yhtiön toimet, joilla alla olevien osa-alueiden tuomiin riskeihin varaudutaan ja mitä resursseja turvallisuuden alueisiin panostetaan.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus määrittää kiinteistöjen ja rakenteiden fyysisen valvonnan rikosilmoitin- ja kameravalvontajärjestelmin, kulunvalvonnalla sekä vartioinnilla.

Henkilöstöturvallisuus määrittää henkilöstön, asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden fyysisen koskemattomuuden suojaaminen. Henkilöturvallisuuteen lasketaan myös salassapitovelvollisuuden noudattaminen sekä taustatietojen tarkistaminen.

Vakuuttamisella tarkoitetaan valittujen riskien tietoista siirtämistä toiselle osapuolelle rahallista korvausta vastaan.

Tietoturvallisuus määrittelee tietojenkäsittelyn sekä tiedonsiirron eheyden, saatavuuden ja luottamuksellisuuden.

Paloturvallisuus ja pelastustoiminta voidaan jakaa palosuojeluun, pelastustoimeen sekä väestönsuojeluun. Palosuojelu sisältää rakenteelliseen palosuojelun, alkusammutus- ja sammutusjärjestelmät sekä paloilmoitinlaitteistot. Pelastustoiminta tähtää ihmisten, omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen onnettomuustilanteessa.

Ympäristönsuojelu kattaa kaikki ne yrityksen toimet joilla pyritään välttämään ympäristön vahingoittuminen.

Ulkomaantoimintojen yritysturvallisuus on niiden toimintojen muodostama kokonaisuus, joilla yritys pyrkii varmistamaan liiketoimintansa harjoittaessaan sitä ulkomailla.

Matkustusturvallisuus käsittelee kokonaisuutta joka muodostuu yrityksen toimenpiteistä, joilla pyritään varmistamaan yrityksen henkilöstön, asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien turvallisuus työmatkoilla.

Rikosturvallisuus sisältää toimet joilla yritys suojaa itsensä, omaisuutensa, tietonsa ja henkilöstönsä yrityksen sisä- ja ulkopuolelta tulevilta tahallisilta rikollisilta toimilta.

Työsuojelu käsittää prosessien ja työympäristön suunnittelun siten, että mahdolliset riskitekijät työntekijöitä, asiakkaita ja muita sidosryhmiä kohtaan saataisiin minimoitua mahdollisimman pieniksi. Työsuojelu sisältää myös työterveyshuollon sekä panostamisen suojaruusteisiin ja työympäristön ergonomian.

Poikkeusoloihin varautuminen määrittelee toimet, joilla yritys haluaa varmistaa kriisitilanteissa toimintansa jatkuvuuden.

Tuotannon ja muun toiminnan yritysturvallisuus käsittelee tuotannon häiriöttömyyttä, tuotevastuu- ja tuoteturvallisuusasioita sekä maksuliikenteen hoitoon ja arvo-omaisuuden säilytykseen liittyviä asioita.

Tässä työssä ei käsitellä yritysturvallisuutta yleisesti, vaan sen eri osa-alueista alueita, joiden tekijät katsovat vaikuttavan henkilöstön työturvallisuuteen. Eli ”omaisuusrikokset” luvun alla rikosturvallisuutta, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta, henkilöturvallisuutta, palo- ja pelastustoimintaa sekä työsuojelua.

5 Salityöntekijän työturvallisuuteen vaikuttavat osatekijät

5.1 Rikokset

Yhteiskunta määrittää lakinsa ja norminsa. Aina on henkilöitä, jotka tahallisesti tai tuotamuksellisesti eivät voi tai halua toimia yhteiskunnan säännösten mukaisesti. Lain kirjaimesta poikkeava toiminta luetaan rikollisuudeksi. Suomessa Eduskunta päättää tekojen rikollisuudesta kriminalisoimalla niitä lainsäädännössä. (Virta 1998, 26.)

Tässä työssä käsitellään rikosturvallisuuden osa-alueista ”omaisuusrikokset” otsikon alla varkaus-, ryöstö ja petosrikoksia, murtorikoksia sekä ilkivaltaa otsikon ”kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus” alla sekä henkilöön kohdistuvia rikoksia omana osa-alueenaan.

Helsinki on Suomen pääkaupunki. Helsinki on pääkaupunkiseudun noin 1,3 miljoonan asukasta ja 738 100 työpaikkaa käsittävän talousalueen keskus. Pääkaupunkiseutuun kuuluu Helsingin lisäksi myös toiseksi ja kolmanneksi suurimmat kaupungit Espoo ja Vantaa. Lisäksi pääkaupunkiseutuun luetaan pienempiä kaupunkeja kuten Kauniainen ja joissain yhteyksissä myös Kerava, Sipoo, Kirkkonummi ja Vihti. Helsinki perustettiin Ruotsin kuninkaan Kustaa Vaasan käskystä vuonna 1550 Vantaanjoen suulla sijaitsevan Helsinginkosken rannalle. Helsingin oli tarkoitus kilpailla Venäjän kaupasta Suomenlahden vastarannalla sijaitsevan Tallinnan kanssa. Pääkaupunki Helsingistä tuli Venäjän suuriruhtinaan käskystä vuonna 1812 (Helsingin kaupungin verkkosivut).

Helsingin väestö muuttuu jatkuvasti entistä kansainvälisemmäksi. Noin joka kymmenes asukkaista puhuu nykyisin äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Helsingin 1.1.2010 583 350 asukkaasta naisia oli 53,1 % ja miehiä 46,9 %. Suomea puhui äidinkielenään 83,7 %, ruotsia 6,1 % ja muita kieliä 10,2 %. Ulkomaan kansalaisia Helsingin asukkaista oli 7,2 %. (Helsingin kaupungin verkkosivut).

Poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. Rikoksen esitutkinnasta vastaa yleensä rikoksen tapahtumapaikan poliisilaitos. Poliisi aloittaa esitutkinnan, jos on syytä epäillä, että kyseessä on rikos. Kaikki rikosilmoitukset eivät johda esitutkintaan. (Poliisin verkkosivut)

Oheisessa taulukossa kuvataan Helsingin poliisin tietoon tulleita rikoksia. Taulukossa on tiedossa vuodelta 2010 tilastot vain syyskuun loppuun saakka. Vuosien 2008 ja 2009 välillä suurin yksittäinen rikosten ja rikkomuksien määrää lisäävä asia on automaattisen nopeusvalvonnan lisääntyminen. 2009 ensimmäisen yhdeksän kuukauden aikana liikenne rikosten ja rikkomusten määrä on laskenut suurin piirtein vuoden 2008 tasolle. Vuosien 2009 ja 2010 ensimmäisen yhdeksän kuukauden aikana näyttäisi rikosten kokonaismäärä pysyneen suurin piirtein liikenne rikosten laskua huomioimatta samana.

Taulukko 1. Kaikki rikokset Helsingissä 1.1.2008 - 31.9.2010

	koko 2008	koko 2009	1-9 2009	1-9 2010	muutos	Muutos%
Kaikki rikokset	114 520	123 444	93 328	87 465	-5 863	-6,28%
Rikoslakirikokset	86 497	86 524	65 722	66 032	310	0,47%
Rikoslakirikokset (pl liikenne rikokset)	71 749	72 788	55 211	56 092	881	1,60%
Omaisuusrikokset	53 223	54 564	41 498	42 358	860	2,07%
Henkeen ja terveyteen kohdistuneet rikokset	7 047	6 615	5 014	5 090	76	1,52%
Pahoinpitelyrikokset	6 705	6 253	4 725	4 826	101	2,14%
Henkirikokset	12	8	8	6	-2	-25,00%
Törkeät huumausainerikokset	236	265	179	188	9	5,03%
Huumausainerikokset	3 206	3 530	2 629	2 562	-67	-2,55%
Rattijuopumukset	2 611	2 238	1 721	1 527	-194	-11,27%
Raiskaus, pakottaminen sukupuoliyhteyteen	326	100	82	99	17	20,73%
Lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö	251	248	225	76	-149	-66,22%
Tilastorikokset	114 520	123 444	93 328	87 465	-5 863	-6,28%
Liikenne rikokset	14 748	13 736	10 511	9 940	-571	-5,43%
Kaikki liikenne rikkomukset	25 513	34 414	25 732	19 364	-6 368	-24,75%
Yhteensä	40 261	48 150	36 243	29 304	-6 939	-19,15%

Vaikka rikosten määrä on yleisesti pysynyt melko lailla muuttumattomana, on ravintolalalla tapahtuneiden rikosten määrä merkittävästi noussut. Sekä omaisuusrikosten, että henkeen ja terveyteen liittyvien rikosten määrä on noussut vuoden 2010 ensimmäisen yhdeksän kuukauden aikana (ks. oheinen taulukko).

Tuoreen 29.4.2011 iltasanomien verkkolehdestä julkaistun artikkelin mukaan, poliisi on huolissaan rikollisryhmien kasvavasta osallisuudesta ravintoloissa. Ongelmaksi kyseisen artikkelin mukaan on huomattu myös osan väkivaltarikoksista ilmoittamatta jättäminen. Poliisin rekistereihin kirjatut väkivaltatapaukset saattavat vaikuttaa kielteisesti ravintoloiden toimilupaun. (Iltasanomat verkkolehti 29.4.2011)

Taulukko 2. Rikokset Helsinkiläisissä ravitsemisliikkeissä 1.1.2008 - 31.9.2010

	koko 2008	koko 2009	1-9 2009	1-9 2010	Muutos	Muutos %
Omaisuusrikokset	190	171	132	218	86	65,15%
Henkeen ja terveyteen kohdistuneet rikokset	845	836	566	652	86	15,19%
Yhteensä	1 039	1 009	700	872	172	24,57%
Ryöstö, kiristys	17	14	12	11	-1	-8,33%
Vahingonteko	173	157	120	207	87	72,50%
Omaisuusrikokset	190	171	132	218	86	65,15%
Henkirikos	1	2	2	2	0	0,00%
Törkeä pahoinpity, tappelu	6	7	6	5	-1	-16,67%
Pahoinpity, lievä pahoinpity	838	827	558	645	87	15,59%
Henkeen ja terveyteen kohdistuneet rikokset	845	836	566	652	86	15,19%
Raiskaus	4	2	2	2	0	0,00%
Seksuaalirikokset	4	2	2	2	0	0,00%

Ravintolan kalustoon kohdistuneiden vahingontekojen sekä pahoinpitelyrikosten kasvaminen on saanut ravintoloitsijat kiinnittämään suurempaa huomiota ravintolan kalustuksen, sisustuksen ja valaistuksen suunnitteluun sekä teknisten turvajärjestelmien ja järjestyksenvalvonnan lisäämiseen.

5.2 Omaisuusrikokset

Omaisuusrikokset voidaan jaotella seuraavien nimikkeiden alle:

Varkaus on rikos, jossa henkilö ottaa luvatta haltuunsa toisen omaisuutta. Omaisuus voi olla asia, esine tai tieto. Ravintola-alalla varkauksia esiintyy sekä asiakkaiden, että henkilökunnan tekemänä.

Ryöstö tarkoittaa tilannetta, jossa ryöstäjä vie suoraan pakottamalla henkilöltä hänen hallussaan olevaa omaisuutta. Ryöstötilanteeseen liittyy sanaton tai sanallinen uhka.

Petos syntyy kun henkilö tahallisesti antaa toiselle virheellistä tietoa hyötyäkseen taloudellisesti. Ravintola-alalla yleisin asiakkaan suorittama petoksen muoto on maksuvälinepetos.

Murto on rikos jossa yksi tai useampi henkilö tunkeutuu luvatta toisen hallitsemaan tilaan. Mikäli tilasta viedään asioita tai esineitä tapahtuu *murtovarkaus*.

Ilkivalta ja vahingonteko tapahtuu kun toisen omaisuudelle aiheutetaan tahallaan tai tuotuksellisesti vahinkoa. (Miettinen 2002, 256 – 258.)

Lisäksi mainitaan *kidnappaus ja kirstitys*, joiden tekijät eivät katso olevan tämän työn kannalta olennaisia.

5.2.1 Työntekijöiden suorittamat varkaudet

Työntekijän aiheuttama hävikki voidaan luokitella näpistämiseksi, mikäli kyseessä on pieniarvoinen kertaluontoinen tuotteen luvaton käyttöönotto. Esimerkiksi vähäarvoisten toimistotarvikkeiden luvaton kotiin vieminen katsotaan näpistykseksi. Ravintolatyössä näpistykseksi voidaan katsoa luvaton myynti-artikkeleiden nauttiminen työaikana tai kotiin niiden vieminen. Varastamiseksi katsotaan esimerkiksi ”polaaminen” eli rahan kassasta vieminen sekä muun arvokkaamman omaisuuden esim. alkoholin työpaikalta vieminen tai siellä nauttiminen. Myös jatkuva näpistäminen katsotaan varastamiseksi. Petokseksi katsotaan työnantajan taloudellisessa hyötymismielessä aiheutettu tahallinen harhauttaminen. Esimerkiksi tehtyjen työtuntien virheellinen ilmoittaminen täyttää petoksen tunnusmerkit. (Purpura 2003, 221.)

Työntekijät eivät usein ymmärrä työnantajalta varastamisen merkitystä ja sen seurauksia. On mahdollista, että varastamiseen voi syyllistyä kaikenlaiset työntekijät. Siihen voi syyllistyä kuka tahansa toimitusjohtajasta harjoittelijaan. Jopa turvallisuustyöntekijöiden tiedetään toisinaan syyllistyvän varastamiseen. (Purpura 2003, 222 – 224.). Mikäli hävikkiin ei välittömästi puututa, voi työpaikalle syntyä varastamista kohtaan yleisen ilmapöytä hyväksyvämpi asenne. Tämä johtaa luonnollisesti varastamisen yleistymiseen ja lisääntymiseen. Mikäli hävikki havaitaan ja sitä ei osata kohdentaa, herää koko henkilöstössä turvattomuuden tunnetta ja epäilyä kanssatyöntekijöitä kohtaan. Myös ajatus ”epäilläköhän minua” aiheuttaa pelkoa työpaikan puolesta ja vaikuttaa täten suoraan työntekijän työhyvinvointiin. Tämän vuoksi on tärkeää, että työnantaja suorittaa aktiivista varastojen ja toimintojen valvontaa, jotta mahdolliset hävikin lähteet saadaan suljettua heti varhaisessa vaiheessa. Koulutetun, talon työtavat osaavan, työyhteisössä olennaisena osana olevan henkilön menettäminen valvonnan laiminlyömisestä aiheutuneen, pitkälle päässeän varastamisen aiheuttamana, vaikuttaa heikentävästi koko työyhteisön hyvinvointiin ja dynamiikkaan.

5.2.2 Asiakkaiden suorittamat varkaudet ravintolassa

Asiakkaiden ravintoloissa suorittamat varkaudet voidaan jakaa kolmeen luokkaan: Asiakas varastaa toiselta asiakkaalta jotain tämän omaisuutta kuten lompakon, käsilaukun tai toisen asiakkaan juoman. Asiakas varastaa ravintolasta ravintolan omaisuutta kuten esimerkiksi juomia tai irtaimistoa. Asiakas tilaa ravintolasta ruokia tai juomia, eikä maksa niitä.

Toiselta asiakkaalta tehdyt varkaudet ovat yleisiä varsinkin täysissä yökerhoissa, joissa taskusta tai käsilaukusta on ruuhkan turvin helppo anastaa toisen lompakko, kännykkä tai muuta arvo-omaisuutta. Suomessakin on lukuisia ammattimaisia taskuvarkaita, jotka liikkuvat erilaisissa suurissa yleisömassoissa tarkoituksenaan varastaa arvo-omaisuutta. Näissä tapauksissa on syyllisen kiinnisaaminen erittäin vaikeaa. Tilaisuus saattaa tehdä varkaan myös ihan tavallisesta ihmisestä. Onkin tärkeää huolehtia huolellisesti omaisuudestaan ravintolaolosuhteissa, joissa nautittujen juomien ansiosta sekä oma että muiden kontrolli tekemisistään saattaa olla alentunut.

Ravintolat ovat useasti suunniteltu siten, etteivät asiakkaat pääse käsiksi myytäviin tuotteisiin. Juomat ovat baaritiskien takana ja ruoat noudetaan keittiöstä. Kuitenkin saattaa tulla tilaisuus, jossa esimerkiksi asiakas pystyy henkilökunnan huomaamatta viemään baaritiskin pullotelineestä pullon. Nämä tilanteet ovat harvemmin suunniteltuja ja tapahtuvat usein hetken mielijohteesta. Myös ravintolasalissa oleva irtaimisto kuten ruokailuvälineet tms. saattavat houkuttaa joitakin. Aikoinaan oli nuorten keskuudessa yleistä kerätä seurusteluravintoloista logomerkittyjä juomalaseja. Tilattujen ruokien ja juomien maksamatta jättäminen oli aiemmin yleistä alkoholistien keskuudessa. Rikoksesta saatavat seuraukset ovat lievät ja jälkikäteen maksaminen oli ravintoloissa yleisempää. Nykyisin huokeammissa ravintoloissa on tilatessa maksaminen yleistä ja työntekijät osaavat ennakoida mahdolliset maksamatta jättäjät tehokkaammin. Toinen ravintolassa ruokien ja juomien maksamatta jättäjä tyyppi on ammattirikolliset, jotka kiertävät hotelleissa ja ravintoloissa ilman aikomustakaan maksaa majoitus ja ravintolapalveluistaan. Näitä henkilöitä on mahdotonta erottaa muista asiakkaista. Ravintoloiden ohijuoksujen ennaltaehkäisemistä voidaan lisätä toimivalla sisätilojen suunnittelulla.

5.2.3 Petokset ravintolassa

Petokset ravintolassa liittyvät usein maksuvälineisiin. Pyritään maksamaan ostokset varastetulla maksukortilla, kortilla jonka käyttöön henkilöllä ei ole oikeutta tai väärennetyllä rahalla. Myös väärin laskutustietojen antaminen katsotaan petokseksi.

Setelin tunnistimet ovat euroaikaan siirtymisen myötä tulleet yleisemmäksi ja väärin seteleiden kohtaaminen harventunut. Myös yhä lisääntyvä korttimaksaminen on vähentänyt käteisrahaliikennettä palvelualalla. Ravintoloiden vaihtokassat ovat pienentyneet käteisen rahan kierron vähennyttyä ja useat ravintolat kieltäytyvät vastaanottamasta suuria seteleitä. Täten väärennöksellä saatava mahdollinen hyöty jää ravintoloissa vähäiseksi. Vaikka maksuvälinepetokset ovat maailmalla hyvin yleinen rikostyyppi, on sen yleisyys suomessa huomattavasti vähäisempää. Suomessa on pääsääntöisesti käytössä reaaliaikaiset verkossa toimivat maksupäätteet, jotka päivittävät sulkulistat päivittäin ja varmentavat toiset maksukorttityypit jokaisella maksulla ja toiset satunnaisesti.

5.2.4 Ryöstöt ravintolassa

Rahalaitokset, kultaliikkeet ym. perinteiset ryöstökohteet ovat lisänneet turvavalmiuksiin, sekä koulutuksen että, turvateknisten investointien kautta ja ovat näin menettäneet kiinnostavuuttaan ammattirikollisille ryöstökohteena (Huhtala 2004, 39). Ravintoloissa saattaa olla kassakaapissa useiden päivän viemättömät tilitykset ja täten merkittäviäkin rahasummia kohtuullisen huonosti suojatussa kohteessa. Päihde- ja varsinkin huumerikollisuuden kasvaessa alenee kynnyks suorittaa omaisuusrikoksia myös pienemmän tuoton kohteisiin. Ravitsemusliikkeet, joissa useasti on vain vähäinen määrä työntekijöitä, muodostavat ammattirikollisille kohtuullisen hyvän riski/tuottosuhteen. Vaikka ryöstörikollisuus on omaisuusrikollisuutta, on se myös mitä suurimmassa määrin myös väkivalta- rikollisuutta (Huhtala 2004, 40).

5.3 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus

Ravitsemusliikkeet tarvitsevat toimiakseen toimitilat. Toimitilat muodostuvat keittiöstä, asiakastilasta, varastoista ja muista huoltotiloista, kuten tiskipiste, siivouskomero, käymälät, henkilökunnan sosiaalitilat sekä erilaiset varastot. Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden keinoin yritys pyrkii varmistamaan, että sen tiloihin on pääsy vain niillä henki-

löillä joilla on siihen oikeus. Yleisimmät suojauskeinot ovat riittävä lukitseminen ja kulkuoikeuksien antaminen vain tarvittaville henkilöille sekä erilaiset rikosilmoitinjärjestelmät. Fyysistä ravintoloiden toimitilojen vartiointia aukioloaikojen ulkopuolella, käytetään nykyisin teknisen vartioinnin lisänä lähinnä vain kauppakeskusten yhteydessä olevissa ravintoloissa. (Leppänen 2006, 333.)

Ravintolan ollessa suljettuna halutaan erilaisin turvallisuusratkaisuilla estää luvattomien henkilöiden pääsy tiloihin. Yritys haluaa suojata kiinteätä ja irtainta omaisuuttaan varkauksilta ja ilkivallalta. Myös toiminnan jatkuvuus ja yrityksen salaiset tiedot halutaan turvata riittävällä suojauksella. Murtautuminen ja mahdollinen ilkivalta aiheuttavat toimintakatkoksen, jolloin ravintola ei pysty harjoittamaan liiketoimintaansa. Myös ravintolan ollessa auki ihmisten kulkua joissain toimitilan osissa halutaan rajoittaa. Henkilökunnan tiloihin ja mahdollisiin sillä hetkellä kiinni oleviin osastoihin halutaan estää pääsy asiattomilta henkilöiltä. Tekniset valvontalaitteet saadaan valvomaan myös osia toimitilasta. Laitteet antavat hälytyksen paikallisesti ja/tai vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen. Rikosilmoitin järjestelmiin saadaan liitettyä myös paloilmoitin-, kameravalvonta-, kulunvalvonta- sekä esim. kylmiöiden lämpötilaa ja viemärin vedenpinnan tasoa valvova LVI-järjestelmä. Tilojen suojausta rakennettaessa huomioidaan erityiskohteet kuten esimerkiksi alkoholi- ja raaka-ainevarasto sekä ravintolapäällikön huoneessa sijaitseva kassakaappi.

Laki anniskelusta määrää ravintolan henkilökunnan valikoimaan asiakkaansa fyysisen ja henkisen kunnon sekä täysi-ikäisyyden perusteella. Voidakseen täyttää tämän velvollisuuden täytyy työvuorossa työskentelevien olla tietoisia mistä asiakkaat saapuvat sekä missä asiakkaat ovat. Tilanne, jossa työntekijät eivät pysty valvomaan keitä on ravintolassa sisällä aiheuttaa turvattomuuden tunnetta. Sulkemistilanteissa, mahdollinen murto- tai muussa tarkoituksessa ravintolan ei-asiakastiloihin piiloutuneiden henkilöiden uhka, voi aiheuttaa työntekijöille pelon tunnetta.

Ilkivallaksi katsotaan kaikenlainen hyviä tapoja loukkaava käyttäytyminen julkisella paikalla sekä aiheuttoman hätäilmoituksen tekeminen (Waittinen & Ripatti. 2009, 46). Vahingontekoa on kaikki yksityisen ja julkisen omaisuuden oikeudetön hävittäminen, vahingoittaminen, turmeleminen, likaaminen tai rikkominen.

Yleisimpiä vahingontekoja ravintolassa on seinien töhriminen (ns. graffitit), huonekalujen tahallinen likaaminen ja rikkominen sekä muun ravintolakiinteistön ja -irtaimiston vahingoittaminen. Ilkivalta ja vahingonteot ovat yleisempi ongelma nuorten suosimissa kuin korkeammalla ikärajalla varustetuissa ravintoloissa. Parhaat keinot suojata ravintolaa vahingonteoilta ovat ravintolatilat suunnitella siten, että tila on helposti valvottavissa eikä katvealueita synny. Lisäksi teknisellä valvonnalla ja siitä tiedottamisella voidaan ehkäistä tilojen vahingoittamista. Irtaimisto- ja materiaalivalinnoilla voidaan myös vaikeuttaa irtaimiston vahingoittamista.

5.4 Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus

Henkilöturvallisuus kattaa työntekijöiden lisäksi myös asiakkaat. Henkilöturvallisuuden tehtävänä on suojata työntekijöitä sekä asiakkaita mahdollisilta ulkopuolisten henkilöiden, asiakkaiden, esimiesten sekä työtovereiden aiheuttamilta fyysisiltä sekä henkisiltä uhilta. (Miettinen 2002, 18.). Työntekijä voi kokea turvallisuutensa olevan uhattuna sekä asiakkaiden, että työtovereiden suunnalta tulevasta henkisestä tai fyysisestä uhasta. Työturvallisuuslaki 2002 määrää henkilökunnan turvallisuudesta seuraavaa: Jos työhön liittyy jo ennakolta kohonnut väkivallan uhka, työ- ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tämä saattaa edellyttää työnantajalta esimerkiksi erityisiä turvallisuusjärjestelyjä tai -laitteita sekä sitä, että työntekijällä on mahdollisuus avun hälyttämiseen. (Työturvallisuuslaki 2002).

5.4.1 Työtovereiden aiheuttama henkinen ja fyysinen väkivalta

Työpaikkakiusaamisella tarkoitetaan yhden tai useamman henkilön epäasiallista käyttäytymistä, joka kohdistuu yhteen tai useampaan henkilöön, jotka kokevat sen loukkaavaksi ja häiritseväksi (Kess & Kähönen 2009, 17). Käytännössä kiusaaminen tarkoittaa työntekijän eristämistä, työn mitätöintiä, uhkaamista, selän takana puhumista ja muuta painostusta (Työolobarometri 2007). Kirjallisuus puhuu käsitteestä ”työpaikkakiusaaminen” ja lakiteksti ”työpaikkahäirintä”. Kyseessä on sama asia. (Kess & Kähönen 2009, 17.)

Työnantajan velvollisuus on taata työntekijälle työolot, joissa hänen ei tarvitse tuntea oloaan uhatuksi työtovereiden ja esimiesten taholta (Huhtala 2004, 150). Työturvallisuuslain 2002 28 §:ssä määrätään työpaikkahäirinnästä seuraavaa: Jos työpaikalla esiintyy työntekijään kohdistuvaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua (työntekijöiden välinen väkivalta, työpaikkakiusaaminen jne.), työnantajan on asiasta tiedon saatuaan ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. (Työturvallisuuslaki 2002)

Tuoreimman käytettävissä olevan vuodelta 2007 olevan työolobarometrin mukaan työpaikkakiusaamista ja henkistä väkivaltaa työpaikallaan havainneiden määrä on pysynyt samana edelliseen vuoteen verrattuna. Joka kolmas palkansaaja sanoo nähneensä kiusaamista omalla työpaikallaan ainakin joskus. Mukana on myös asiakkaiden taholta tullut kiusaaminen. (Työolobarometri 2007). Suomi on 2005 tehdyn työolobarometrin mukaan kiusaamisen kärkimaita. Työpaikkakiusaaminen on tutkimuksen mukaan jopa kaksi kertaa muita EU-maita yleisempää. (Työolobarometri 2005)

Kiusaamisen kohteeksi on tutkimuksen mukaan joutunut vuoden aikana noin 3 prosenttia kaikista työntekijöistä. Naisilla osuus on kaksinkertainen miehiin verrattuna ja teollisuudessa osuus on muita sektoreita pienempi. Myös väkivaltahavainnot työpaikoilla ovat yleisiä. Niiden määrä ei ole juurikaan muuttunut eri vuosina. Vuoden 2007 aikana itse väkivallan kohteeksi oli joutunut kahdeksan prosenttia kaikista palkansaajista. Heistä puolet oli ollut kohteena useita kertoja. Kuntien työntekijöistä osuus oli 18 prosenttia. Teollisuudessa se jäi kahteen prosenttiin ja yksityisellä palvelusektorillakin osuus oli 6 prosenttia. (Työolobarometri 2007). Etniseltä taustaltaan muiden kuin suomalaisten syrjintähavainnot ovat vähentyneet yksityisellä palvelusektorilla merkittävästi. Kuntatyöpaikoissa ne ovat puolestaan lisääntyneet. Kokonaisuutena syrjintähavainnot on hieman aikaisempaa vähemmän. (Työolobarometri 2007)

Myös ravintola-alalla ilmenee työpaikan sisäisiä ongelmia, kuten työpaikkakiusaamista ja henkistä väkivaltaa. Esimiesten suorittama kiusaaminen ilmenee esim. palkattomina ja pakollisina ylitöinä, ylimääräisten epämiellyttävien tehtävien teettämisellä aina samoilla henkilöillä sekä esimerkiksi epätasapuolisena työvuorosunnitteluna. Työpaikastaan epävarma kiusattu työntekijä saattaa käskettynä tehdä vuoroja jopa sairaana vaikka hänellä olisi oikeus sairastaa kotona. Työtovereiden ja esimiesten suorittama henkinen

väkivalta ilmenee esimerkiksi kyräilynä, systemaattisena kiusaamisena ja sortamisena, jonka kohteeksi joutunut ihminen kokee itsensä turvattomaksi. Henkiselle väkivallalle on ominaista kiusaamisen ja epäoikeudenmukaisen kohtelun jatkuvuus. (Huhtala 2004, 149.). Henkisen väkivallan seuraamuksena on yksilön turvattomuuden tunne, fyysiset ja henkiset terveysongelmat sekä työkyvyn lasku. Yksilön työkyvyn lasku heijastuu myös koko työyhteisöön luoden tehokkuuden laskua sekä muidenkin yhteisön jäsenten hyvinvoinnin ja työviihtyvyyden laskua (Huhtala 2004, 150).

Päivi Rauramo toteaa kirjassaan työhyvinvoinnin portaat (2004, 79 - 81) että, hyvin toimiva esimies-alainen suhde on merkittävä tekijä henkisen hyvinvoinnin ja työkyvyn säilymisen kannalta. Tulee huomata, että työnantajan tekemät asialliset päätökset, työhön liittyvä kriittinenkin palaute, työnantajan ryhtyminen perusteltuun kurinpidolliseen toimenpiteeseen, työn ja työyhteisön pulmien yhteinen käsittely sekä työnantajan ohjaaminen työkykyä koskevaan tutkimukseen keskusteltuaan ensin asianomaisen kanssa (työturvallisuuskeskus 2009, 12).

5.4.2 Sukupuolinen ahdistelu ja häirintä

Sukupuolinen ahdistelu ja häirintä ovat yleisiä työpaikkahäirinnän muotoja. Työturvallisuuslain lisäksi sukupuolisesta häirinnästä on säädetty myös yhdenvertaisuuslaissa sekä laissa naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (Kess & Kähönen 2009, 31). Lain naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986) 7 §:ssä määrätään sukupuolisesta häirinnästä seuraavaa: Seksuaalista häirintää ja häirintää sukupuolen perusteella samoin kuin käskyä tai ohjetta harjoittaa sukupuoleen perustuvaa syrjintää on pidettävä tässä laissa tarkoitettuna syrjintänä. *Seksuaalisella häirinnällä* tarkoitetaan tässä laissa sanallista, sanaton- tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 1986, 7 §).

Seksuaalinen häirintä ilmenee seksuaalisesti vihjailevina ilmeinä ja eleinä, härskeinä puheina ja vitseinä, ulkonäköä, pukeutumista ja yksityiselämää koskevina huomautteluina, seksuaalisesti värittyneinä kirjeinä ja puheina, fyysisenä kosketteluna, sukupuoliyhtey-

teen ja muuhun seksuaaliyhteyteen ehdotteluna, vaatimuksina ja fyysisenä pakottamisena eli raiskaamisena (Kess & Kähönen 2009, 32).

Kuten muussakin työpaikkahäirinnässä on myös seksuaalisessa häirinnässä työnantajalla velvollisuus estää ja poistaa ongelma työpaikalla (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 1986, 8 §). Ravintola-ala on tunnettu vapaamielisestä ilmapiiristä ja hävyttömistä puheista. Työilmapiiri on monesti melko ronski ja henkilöitä, jotka eivät hyväksy kaksimielistä huumoria saatetaan jopa kiusata sulkemalla kahvipöytäkeskusteluiden ulkopuolelle. Valittamalla työtovereiden käytöksestä esimiehille, joutuu helposti vielä enemmän syrjityksi. Tekijöiden kokemuksen mukaan Yö- ja iltaravintolatoiminnassa on töissä keskimäärin enemmän nuoria ja naimattomia työntekijöitä kuin ruokaravintolatoiminnassa. Työtä tehdään juhlahumussa ja hormonipitoinen tunnelma tarttuu helposti myös tiskin takana työskenteleviin baari-tarjoilijoihin. Näissä tilanteissa vaaditaan ravintoloiden esimiehiltä nopeaa reagointia ja riittävää valmiutta mahdollisten seksuaalisten häirintätilanteiden lopettamiseksi riittävän ajoissa.

5.4.3 Yksintyöskentely

Yksintyöskentelyn lukumäärän arvioidaan olevan jopa 10 % työvoimasta ja se on lisääntynyt etenkin palvelualoilla (Rauramo 2004, 93). Yksintyöskentely on lisääntynyt varsinkin ravitsemusliikkeissä merkittävästi. 1998 tehdyssä tutkimuksessa on tutkittu yksin työskentelyn herättävän majoitus- ja ravitsemusalan työntekijöissä negatiivisia tunteita. Syinä yksintyöskentelyn lisääntymiseen on katsottu olevan tehokkuus- ja tuottavuusajattelun lisääntyminen, majoitus- ja henkilöstöalan supistukset sekä alan yritysten lisääntyminen (Huhtala 2004, 14).

Työturvallisuuslaki 2002 määrää yksintyöskentelystä seuraavaa: Jos siitä, että työntekijä työskentelee yksin, on ennakoitavissa kohonnut vaara työntekijän terveydelle, on työnantajan huolehdittava siitä, että vaara vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Lakiin ei ole kirjattu yksintyöskentelyn kieltoa, mutta lain perusteluista käy ilmi, että tietyt työt ja työtehtävät ovat yksintyöskentelyyn liian vaarallisia. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Jos taloudelliset syyt estävät useamman kuin yhden henkilön työskentelyn työvuoron aikana, vähintään pitäisi huolehtia siitä, että riskialan työntekijän 4 perusoikeutta toteutuvat. Ne ovat mahdollisuus suojautua, paeta, hälyttää ja saada nopeasti apua sekä talentaa uhkaava tilanne (Huhtala 2004, 14–15.)

5.4.4 Väkivaltatilanteiden ehkäisy

Työnantajalla on vastuu työpaikkaväkivallan ehkäisystä, hallinnasta ja jälkihoidosta. Väkivaltatilanteiden välttämiseksi on erilaisia konkreettisia toimenpiteitä, joilla voidaan ennalta ehkäistä ja vähentää poikkeustilanteiden riskiä. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ovat mm. ympäristöön ja rakennuksiin liittyvät turvallisuustoimet, työympäristön suunnittelu, tekniset laitteet ja apuvälineet, yksin työskentelyn välttäminen sekä ennalta sovitut toimintatavat ja ohjeet. Sovittuihin toimintatapoihin kuuluvat mm. hälytysten tekeminen, rahan käsittely ja kuljetus, vaikeissa asiakastilanteissa toimiminen sekä toimintansa jälkeen.

Työministeriön ohjeistuksen mukaan työpaikkaväkivallan ehkäisemiseksi, tulisi kiinnittää huomiota ainakin seuraaviin seikkoihin: Työssä esiintyvät väkivaltariskit on tunnistettava, väkivalta- ja uhkatilanteet on dokumentoitava sopivassa muodossa, jotta työpaikka oppisi rakentamaan parhaat mahdolliset turvajärjestelyt. Työpaikkojen suunnittelussa ja käytännön järjestelyissä tulee pyrkiä riskien ja niiden uhan ehkäisyyn. Työ tulee järjestää siten, että riskit minimoituvat. Työpaikoilla on hyvä pyrkiä luomaan yhteinen perusnäkemys siitä kuinka turvallisuustyötä on tehtävä. Työntekijät tulee kouluttaa ja valmentaa tietoisiksi riskeistä ja niitä ehkäisevistä toimenpiteistä. Riskialoilla (kuten ravitsemusala) on tarpeen laatia erityisiä turvallisuuskoulutusohjelmia. Riskialoilla ja -töissä tulee taata erityinen tuki ja ohjaus. Riskialoilla ja -töissä tulee välttää yksintyöskentelyä, aina kun se on mahdollista. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus nopeaan avunpyyntöön ja avunsaamiseen. Fyysinen ja psyykkinen jälkipuinti ja -hoito on järjestettävä tarpeen vaatiessa. (Työpaikkaväkivallan ehkäisy, Työministeriö 1994)

Palveluhenkilökunta voi omalla käytöksellään vaikuttaa asiakkaiden aggression lisääntymiseen ja vähenemiseen (Huhtala 2004, 31). Aggressiota lisääviä piirteitä ovat: yliollainen suhtautuminen asiakkaan tekemään valitukseen, asiakkaan sanan näkyvä epäileminen, asiakkaan nimittelyminen liioittelijaksi, valehtelijaksi tms., asiakkaan henkiseen

tasoon, promillemäärään tai sukupuolisiin taipumuksiin liittyvät vihjailut, asiakkaan muu julkinen nolaaminen, asiakkaan aiempiin valituksiin liittyvät muistuttamiset sekä uhkailu ja asiakkaaseen kiinnikäyminen.

Aggressioita vähentäviä piirteitä ovat edellä kuvattujen virheiden välttämisen lisäksi tunneälyn eli tunnetaitojen hallinta, vakava suhtautuminen asiakkaan tekemään valitukseen, oman rauhallisuuden säilyttämien (ei provosoiduta), asiakkaan kasvojen pelastaminen ja ihmisarvon olemassaolon tiedostaminen, tilanteeseen eläytymiskyky, empatia sekä kunniallisen perääntymismahdollisuuden suominen asiakkaalle. (Huhtala 2004, 31-32)

Valtaosaa asiakkaista rauhoittaa se, että toimimme edellä mainittujen ohjeiden mukaan. Tietenkin on olemassa poikkeushenkilöitä, jotka päihteiden kuten alkoholi ja huumeet, lääkkeiden ja henkisen tasapainottomuuden sekä näiden yhteisvaikutuksen aiheuttamana saattavat aiheuttaa henkisen ja fyysisen uhan palveluhenkilökunnalle näiden omasta toiminnasta riippumatta. Totutut rajat ylittävä raivo harvoin johtuu pelkästä kömmähdyksestä asiakaspalvelutilanteissa. Merkit mahdollisesta tulevasta aggressiosta tulisi tunnistaa etukäteen ja toimia niistä erikseen annettujen ohjeiden mukaan. (Huhtala 2004, 14.)

5.4.5 Päihteiden vaikutus henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuteen

Suomessa päihteillä tarkoitetaan alkoholia, liuottimia, päihtymistarkoituksessa käytettyjä lääkkeitä sekä huumauslainsäädännössä määriteltyjä huumausaineita (työterveyslaitos 2002, 6). Päihteet jaetaan neljään eri ryhmään joita ovat: 1. Lailliset virkistyspäihteet kuten kahvi, alkoholi (etanoli) ja tupakka, 2. Lailliset lääkkeet eli rauhoittavat lääkkeet ja lääkärin määräämät kipulääkkeet (morfiini yms.), 3. Laittomat päihteet / Huumeet esim. heroïini, amfetamiini, kokaiini, kannabis, LSD, ekstaasi jne. sekä 4. Muihin päihteisiin eli nenän kautta hengitettävät eli impattavat aineet esim. tolueeni, liuottimissa ja pakkasnesteissä esiintyvä metanoli, steroidihormonit, päihtymistarkoituksessa nauetit sienet yms. (työterveyslaitos 2002, 7.)

Yksilötasolla huumeiden käyttö aiheuttaa merkittäviä sosiaalisia muutoksia. Heikentynyt selviytyminen työssä tai opiskelussa, poissaolot kotoa, työpaikalta tai koulusta, ystä-

väpiirin muuttuminen, perheongelmat, rahaongelmat, tavaroiden häviäminen kotoa ja työpaikalta, elämän arvojen ja tapojen muuttuminen, normaaliuden käsityksen muuttuminen ja henkilökohtaisen hygienian laiminlyöminen antavat aihetta epäillä mahdollista huumeiden tai muiden laittomien päihteiden väärinkäyttöä (työterveyslaitos 2002, 11).

Huumeiden käyttö rahoitetaan pääosin varkauksilla, näpistyksillä ym. rikoksilla. Huumeiden käytön lisääntyminen on johtanut järjestyneen kansainvälisen rikollisuuden kasvuun (työterveyslaitos 2002, 10). Päihteiden väärinkäytön vaikutukset eivät rajoitu vain käyttäjään itseensä ja hänen läheisiinsä. Käytöllä on laajempi vaikutus myös muihin ihmisiin, heidän ympäristöönsä ja yhteiskuntaan. (työterveyslaitos 2002, 10.)

Alkoholin ja muiden päihteiden väärinkäyttö aiheuttaa käyttäjälleen oman kontrollikyvyn alenemista. Toiset päihteet aiheuttavat joillekin käyttäjille normaalin käytöksen muuttumista sekä mahdollisesti lisääntyvää aggressiivisuutta. Kuullun ymmärtäminen heikkenee ja päihtynyt voi ymmärtää kuulemansa väärin. Päihtynyt on vaaraksi muiden lisäksi myös itselleen. Päihteiden ongelmakäyttäytyminen aiheuttaa tarvetta käytön rahoittamiselle, joka usein johtaa rikollisiin rahan hankintakeinoihin. (Lappalainen - Lehto ym. 2007, 20.)

Ravintola haluaa toimintansa suojaamiseksi, asiakkaidensa viihtyvyyden takaamiseksi sekä toimintansa lainmukaisuuden varmistamiseksi evätä selvästi päihtyneiltä sisäänpääsyn.

5.4.6 Järjestyksenvalvojat

Alkoholilain 10 § määrää Järjestyksen turvaamisesta seuraavaa: Majoitus- ja ravitsemisliikkeen harjoittajalla sekä liikkeen henkilökunnalla on, milloin siihen on järjestyksenpidon tai liikkeen toiminta-ajatuksen vuoksi aihetta, oikeus evätä asiakkaaksi pyrkivältä pääsy liikkeeseen ja olla tarjoilematta ruokaa ja virvokkeita sekä tarpeen vaatiessa poistaa asiakas liikkeestä. Järjestyksen turvaamiseksi liikkeenharjoittaja voi asettaa tai poliisipiirin päällikkö määrätä liikkeenharjoittajan asettamaan majoitus- ja ravitsemisliikkeen poliisipiirin päällikön hyväksymän henkilön järjestysmieheksi, josta on soveltuvin osin voimassa, mitä julkisten huvitilaisuuksien järjestysmiehistä säädetään. (Alkoholilaki

1994, 10 §.). Suojatakseen henkilökuntaansa, asiakkaitaan sekä varmistaakseen toimintansa lainmukaisen ja häiriöttömän jatkumisen voi ravintola asettaa toimitilaansa järjestyksen valvojia.

Järjestyksenvalvojista annetun lain mukaan järjestyksenvalvojilla on oikeus estää pääsy toimialueelle henkilöiltä jotka päihtymyksensä, käyttäytymisensä, varustautumisensa, aikaisemman käyttäytymisensä puolesta on syytä epäillä vaarantavan siellä järjestystä ja turvallisuutta. Lisäksi järjestyksenvalvojalla on oikeus estää pääsy henkilöiltä, jotka eivät ikänsä, pukeutumisen ym. ravintoloitsijan asettaman kriteerin perusteella täytä asetettuja ehtoja. Ehtoja ei voi asettaa rikoslaissa syrjinnässä määrättyjen kriteerien vastaisesti. (Paasonen 2008, 29.). Järjestyksenvalvojalla on oikeus lain 7 §:n 1 momentin mukaan poistaa ravintolasta henkilö joka päihtyneenä häiritsee muita henkilöitä, uhkaavasti esiintyen, meluamalla tai väkivallalla häiritsee järjestystä tai vaarantaa turvallisuutta tai huomautuksesta huolimatta jättää noudattamatta järjestyksen tai turvallisuuden ylläpitämiseksi annetun käskyn (Paasonen 2008, 29).

Järjestyksenvalvojaksi voidaan hyväksyä lain 12 §:n 1 momentin mukaan henkilö, joka on täyttänyt 18 vuotta ja suorittanut hyväksytysti sisäasiainministeriön määrittämät vaatimukset täyttävän järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen sekä tunnetaan rehelliseksi, luotettavaksi ja on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtävään sopiva. (Paasonen 2008, 13 – 14.)

5.5 Paloturvallisuus

Tilastotietojen mukaan maassamme sattuu vuodessa keskimäärin noin 14 000 tulipaloa. Paloissa kuolee noin 100 ihmistä ja niissä loukkaantuu yli 1000 ihmistä. Taloudelliset vahingot ovat n. 100 miljoona euroa vuodessa. (Miettinen 2002, 197.)

Palo- ja pelastustoiminta kattavat kaikki ennaltaehkäisevät, torjuvat ja korjaavat toimet, joilla pyritään hallitsemaan erilaisia yrityksen onnettomuusriskejä, jotka voivat aiheuttaa henkilö- ja omaisuusvahinkoja. (Miettinen 2002, 197.). Palo- ja pelastustoimintaa säädelään Suomessa pelastuslailla, jossa määritellään puitteet paloturvallisuuden, pelastustoiminnan ja väestönsuojelun toteuttamiseksi. Laissa määritellään mm. julkisen palo- ja pelastustoiminnan järjestäminen, paloturvallisuuden vastuhenkilöt, rakenteelliset ja

tekniset ratkaisut paloturvallisuuden edistämiseksi, pako- ja poistumisteiden esteettömyys ja merkintä, alkusammutuskaluston olemassaolo ja merkintä sekä palovaroittimien käyttö kaikissa yksityisissä sekä julkisissa tiloissa. (Pelastuslaki 13.6.2003/468). Lisäksi laissa on mainintoja väestönsuojelusta, avotulen teosta, nuohouksesta jne.

5.5.1 Paloturvallisuus ravintoloissa

Ravintoloiden erityishaasteina voidaan pitää keittiön rasvasuodattimia, sisusteiden ja somisteiden paloarkuutta, kynttilöitä ja tupakointitiloissa tupakointia (Seppä 2006, 20). Rakenteellisella paloturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien rakenteiden muodostamaa kokonaisuutta, jonka avulla pyritään estämään tulipalojen syttyminen ja niiden eteneminen suojattavassa kohteessa. Merkittävimmät rakenteellisen paloturvallisuuden osa-alueet ovat palonkestävien materiaalien käyttö, palonkestävien osastojen rakentaminen, palonkestävät kantavat rakenteet, merkityt poistumis- ja sammutusreitit, turvavalaisuus, savunpoistojärjestelmät sekä yleinen siisteys ja järjestys. (Miettinen 2002, 200.)

Tulipalotilanteessa asiakkaan kannalta tärkein rakenteellinen turvallisuustekijä on mahdollisuus esteettömään poistumiseen. Koska asiakkaat ovat yleensä vieraassa paikassa, on ravintoloiden poistumisteiden asianmukainen merkitseminen olennaista. Ravintoloiden asiakkaat ovat useasti nauttineet alkoholia ja heidän toimintakykynsä saattaa olla alentunut, jonka vuoksi henkilökunnan harjoituksen kautta harjaantuneet oikeat toimenpiteet ovat olennaisessa asemassa mahdollisen tulipalo tms. onnettomuustilanteen tapahtuessa (Seppä 2006, 21). Pelastuslaki (13.6.2003/468 32 §) määrää poistumisteistä seuraavaa: ”Rakennuksen omistajan ja haltijan on huolehdittava siitä, että uloskäytävät ja kulkureitit niille pidetään kulkukelpoisina ja esteettöminä. Uloskäytävillä sekä ullakoiden, kellarien ja varastojen kulkureiteillä ei saa säilyttää mitään tavaraa. Uloskäytävät ja kulkureitit niille tulee tarvittaessa merkitä ja valaista asianmukaisesti.”

Nimenomaisesti ravintoloiden ja hotellien ongelmana on poistumisteiden käyttäminen ns. ”välivarastoina”. Kaikki ylimääräinen tila on optimaalisen tuoton toivossa valjastettu asiakastilaksi ja varastoidulle tavaralle ei löydy riittävästi tilaa. Ajatusmaailma ”ei se meille tapahdu” on hengen vaarallinen. Mikäli henkilökunta ei tiedä mitä tulipalotilanteessa tekee ja varauloskäytävät ovat sen eteen varastoitujen tavaroiden estäminä saattaa tilanne eskaloitua jopa lukuisien kuolonuhrien suuronnettomuudeksi. Esimerkkinä tästä

on 5.12.2009 Venäjällä Permissä tapahtunut yökerhopalo jossa kuoli 152 ihmistä ja loukkaantui useita kymmeniä. (Uusi Suomi. Permin yökerhopalo 2009).

Onnettomuustilanteita tutkittaessa on todettu ihmisten hakeutuvan onnettomuustilanteissa kohti ovea, josta he ovat saapuneet. Suurissa ravintoloissa saattaa olla sisällä yhtä aikaa jopa yli tuhat ihmistä ja kaikkien pakkautuessa samaan aikaan ravintolan sisäänkäyntiovelle saattaa tungoksesta johtuvat henkilö- ja aineelliset vauriot olla itse tulipaloa suuremmat. (Seppä 2006, 21.)

Erilaiset paloilmoin- ja sammutusjärjestelmät liittyvät kiinteästi rakenteelliseen paloturvallisuuteen. Ravintoloissa on käytössä paloilmoinjärjestelmät, joista lähtevä viesti kulkeutuu joko suoraan aluehälytyskeskukseen tai vartioimisliikkeeseen, josta hälytys välitetään pelastuslaitokselle. Pelastuslaitoksella on pelastuslain 31 § mukaan oikeus sijoittaa kiinteistöihin sammutukseen tarvittavia laitteita (Pelastuslaki 13.6.2003/468, 31 §). Sammutusjärjestelmä on tekninen järjestelmä, joka on asennettu kiinteästi kiinteistöön. Paloilmoinjärjestelmän havaittua tulipalon, voi sammutusjärjestelmä joko automaattisesti tai manuaalisesti käynnistyä ja sammuttaa alkavan tulipalon. Paloilmoinjärjestelmissä voidaan käyttää joko vettä tai palosammutukseen sopivia kaasuja tai kemikaaleja. (Miettinen 2002, 204.)

5.5.2 Alkusammutus ja sammutuskoulutus

Alkusammutus tarkoittaa niitä toimenpiteitä, joiden avulla tulipalo pyritään sammuttamaan alkuvaiheessa ennen sen laajenemista hallitsemattomaksi. Tyypillisiä alkusammutusvälineitä ovat pikapalopostit, sankoruiskut, käsisammuttimet sekä sammutuspeitteet. Olennaista alkusammutuksessa on se, että sammutus aloitetaan heti. (Miettinen 2002, 205.)

Jokaisessa ravintolasalissa on oltava yksi 6 kg 27A 144BC –luokan käsisammutin jokaisesta alkavaa 300 m² kohden. Lisäksi keittiössä on oltava teholuokaltaan vastaava käsisammutin sekä vähintään yksi sammutuspeite. Sammutuskalusto tulee sijoittaa näkyvälle paikalle, josta se on helposti saatavissa sekä merkitä lain mukaisin opastein. (Seppä, 2006, 29.)

On hyödytöntä hankkia ravintolaan alkusammutuslaitteistoa jos työntekijät eivät tiedä missä ne ovat eivätkä osaa niitä käyttää. Järjestämällä työntekijöille työpaikalla turvallisuuskoulutustilaisuus varmistetaan työntekijöiden kyky suoriutua alkusammutustehtävistä mahdollisen tilanteen ilmetessä sillä kaikki apu jota joudutaan odottamaan lisää vahingon määrää (Heljaste ym. 2008, 96). Kirjassaan yrityksen turvallisuusopas painottavat kirjoittajat Heljaste, Korkeamäki, jne. yrityksen paloturvallisuutta suunniteltaessa olevan henkilökunnan palokoulutuksen ja siihen motivoinnin olevan ainakin yhtä tärkeää kuin tekniseen turvalaitteistoon panostamisen (Heljaste ym. 2008, 97).

5.6 Työsuojelu

Työsuojelu on turvallisuuden osa-alue jonka avulla yritys turvaa työntekijöidensä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Työsuojelu on jatkuvaa koko työyhteisön yhteistyötä, jolla pyritään luomaan sellaiset puitteet, että työpaikalla on mukava ja turvallinen työskennellä. (Miettinen 2002, 263.). Työturvallisuuslain 2002 mukaan on työnantajan velvollisuus laatia työpaikalle työsuojelun toimintaohjelma. Ohjelmaan kuuluvat mm. turvallisuuden vastuuhenkilön nimeäminen, riskien arviointi, tarvittavien toimenpiteiden toteuttaminen ja seuranta. Riskien arvioinnissa selvitetään työpaikan mahdolliset uhat ja niihin varautuminen. (työturvallisuuslaki 738/2002).

Työsuojelu yrityksessä:

Yrityksen ylin johto luo puitteet yrityksensä työsuojelun järjestämiselle. Ylin johto on myös viime kädessä vastuussa työsuojelun toteutumisesta.

Keskijohdon tehtävänä on turvallisten käytäntöjen ja toimintaohjeiden suunnittelu.

Työnjohdon vastuulla on käytäntöjen noudattamisen opastaminen ja valvominen.

Jokaisen työntekijän toimitusjohtajasta kesätyöntekijään vastuulla on käytäntöjen noudattaminen ja epäkohdista raportoiminen.

(Miettinen 2002, 264)

5.6.1 Työturvallisuus

Työsuojelun olennainen osa-alue on työturvallisuus. Työnantajalla on työturvallisuuslain mukaan velvollisuus taata työntekijälleen turvallisuus ja terveys kaikissa työoloissa.

Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Tällöin on mahdollisuuksien mukaan noudatettava seuraavia periaatteita:

- 1) vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään;
- 2) vaara- ja haittatekijät poistetaan tai, jos tämä ei ole mahdollista, ne korvataan vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla;
- 3) yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä
- 4) tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon.

Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 8 §).

Juha E. Miettinen jakaa työturvallisuuden kirjassaan ”yritysturvallisuuden käsikirja” seuraavasti: Kone- ja laiteturvallisuus, fysikaaliset vaaratekijät, kemialliset vaaratekijät, biologiset vaaratekijät, työn ruumiillinen ja henkinen kuormittavuus, tulipalot ja räjähdysvaara sekä työn tapaturma-alttius (Miettinen 2002, 264). Tässä työssä käsitellään ainoastaan tekijöiden mielestä ravintolan salityöskentelyssä ilmeneviä työturvallisuusseikkoja eli fysikaalisiin vaaratekijöihin, työn ruumiilliseen ja henkiseen kuormittavuuteen sekä työn tapaturma-alttiuteen. Tekijät eivät katso ravintolan salityöskentelyssä käytettävien koneita ja laitteita, jotka voisivat aiheuttaa merkittävää työturvallisuusriskiä. Tulipaloja käsiteltiin jo aiemmassa kappaleessa.

5.6.2 Työturvallisuus ravintola-alalla

Fysikaalisilla vaaratekijöillä tarkoitetaan työpaikan lämpötilaan, valaistukseen, melutasoon ja ilman vaihtoon liittyviä tekijöitä. Työturvallisuuslaki määrää työn ergonomias- ta seuraavaa: Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoitettava ja sijoitettava siten, että työ voidaan tehdä työn luonne huomioon ottaen ergonomisesti oikein aiheuttamatta työntekijän terveydelle vaaraa. (Työturvallisuuslaki 2002). Työn

fyysistä kuormittavuutta helpottaa tilojen ja tavaravirtojen hyvä suunnittelu ja tarpeellisten apuvälineiden hankkiminen ja niiden käytön opastaminen (Rauramo 2004, 96).

Väärin asetettu ilmastointi tai huonosti suunniteltu sisäänkäynti voi aiheuttaa tilan viilentymisen tilan ja johtaa työntekijän vilustumiseen. Toisaalta myös liian lämmin ja huonosti ilmastoitu työpiste voi aiheuttaa työntekijälle lämpöhalvauksen vaaran. Huono ilmastointi voi aiheuttaa myös huomiokyvyn laskua ja nostaa onnettomuusvaaraa. Korkean melutason aiheuttamat fyysiset haitat, kuten esimerkiksi jatkuva tinnitys, ovat yleisiä varsinkin yö- ja iltaravintolatoiminnassa työskenteleville työntekijöille.

Ravintolan salityössä työntekijä joutuu kohtaamaan tilanteita, joissa työpisteen riittämättömän tai väärin suunnattu valaistus aiheuttaa mahdollisuuden onnettomuuteen. Esimerkiksi pöydälle väärään kohtaan laskettu lasi voi hajota ja aiheuttaa haavan työntekijälle.

5.6.3 Työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus

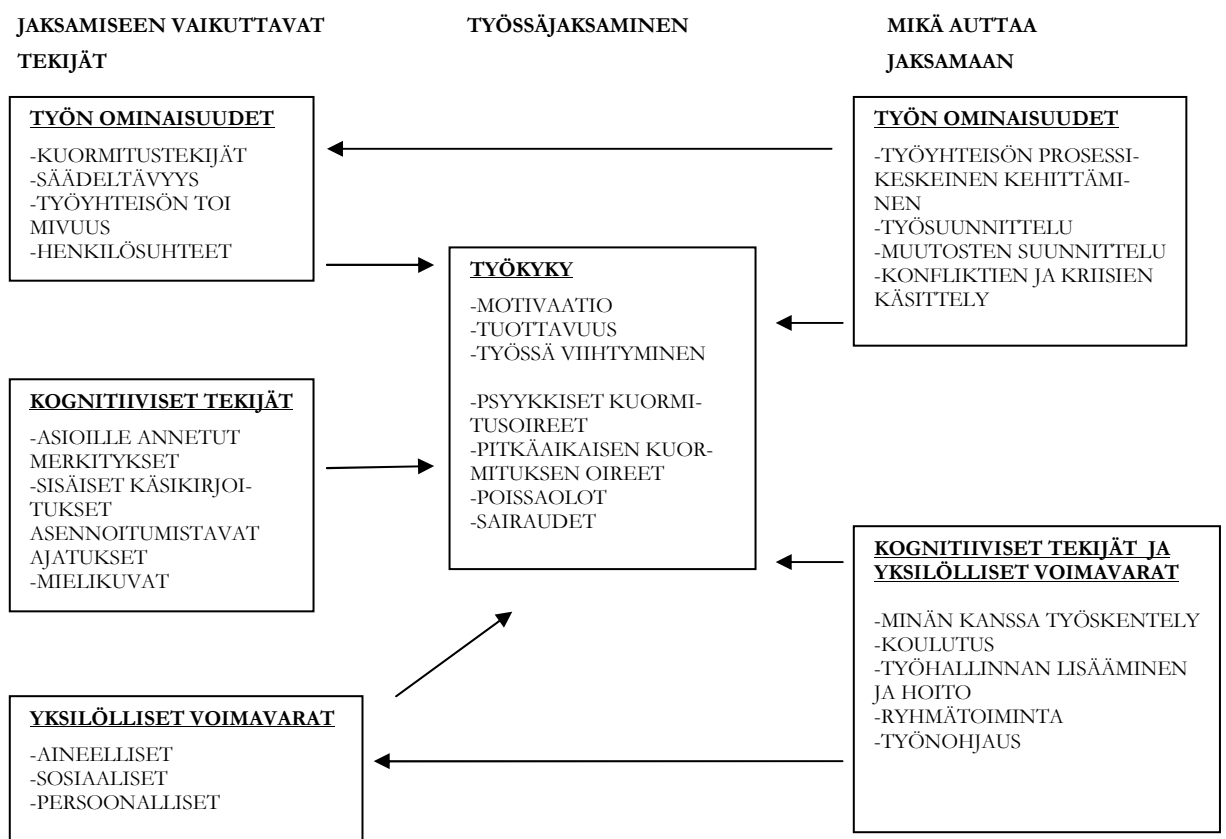
Ravintolan salityö on fyysistä. Työntekijä joutuu seisomaan koko työpäivän ajan, kantamaan ja kävelemään. Myös erilaiset kurotukset, kierto- ja kyykistymiset aiheuttavat rasitusta tarjoilijan kehoon. Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisiä ravintolan salityöntekijöillä. Seisomatyössä hyvät paksupohjaiset ja matalakorkoiset seisomiin tarkoitettut kengät säästävät useilta selkäsairauksilta (Rauramo 2004, 103). Ravintolatyö on myös tapaturma-altista. Työ on fyysistä ja siinä on vaara liukastua, kompastua, saada viiltohaavoja. Henkinen ja fyysinen väsyminen kasvattavat tapaturma-alttiutta. Jos työnantaja toteaa työntekijän kuormittuvan työssään terveyttä vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran poistamiseksi tai vähentämiseksi (Työturvallisuuslaki 2002).

Palvelutyö on henkisesti raskasta. Tarjoilijat joutuvat kohtaamaan päivittäin lukuisia asiakkaita ja palvelemaan jokaista hymyillen ja ystävällisesti. Vaikka työntekijän oma mieli olisi maassa ja henkinen tila sekaisin, on hänen suljettava oma mielialansa työkasvojen taakse. Osa asiakkaista tuo oman huonon mielensä tai tyytymättömyytensä esille palvelutilanteissa lisäten tarjoilijan henkistä taakkaa. Oikein mitoitettu työ ylläpitää ja

edistää henkistä hyvinvointia. Virheellinen mitoitus tai työtapa, jossa työ on tekijälleen liian raskasta tai haastavaa on esteenä henkiselle hyvinvoinnille. (Rauramo 2004, 80.) Työympäristökeskuksen vuonna 2008 tekemän palvelualojen työoloja ja työhyvinvointia koskevan tutkimuksen mukaan, on ylitöillä sekä työaikajoustoilla suora yhteys palvelualojen työntekijöiden työhyvinvointiin. Työhyvinvointia selvästi tukeva käytäntö oli ajantasaisten työvuorolistojen esilläolo työpaikalla. (Työterveyslaitos, 2009). Rauramo pitää olennaisena kirjassaan työhyvinvoinnin portaat (2004) työrasituksen kestämiseen omien elintapojen, terveellisen ruokailun, riittävän levon sekä fyysisen ja henkisen kunnon merkitystä (Rauramo 2004, 48–59).

Samalla tavalla kuin fyysisiä työprosesseja suunnitellaan riskittömiksi, tulee työnantajan varautua työn henkiseen kuormittavuuden aiheuttamiin riskitekijöihin henkisellä työsuojelulla. Palvelutyössä on henkiset riskitekijät fyysisiä yleisempiä. Seuraavassa kuviossa on tiivistettynä Niskasen näkemys henkisen työsuojelun osa-alueista toimivana kokonaisuutena.

Kuvio 3.



Henkisen työsuojelun osa-alueet (Niskanen ym. 1998, 13.)

6 Tutkimuksen toteuttaminen

6.1 Tutkimusongelma

Turvallisuuden tunne vaikuttaa olennaisesti työntekijöiden työhyvinvointiin. Olonsa turvalliseksi tunteva, itsensä työyhteisön osaksi kokeva, työssään viihtyvä työntekijä suorittaa työnsä ahkerammin, joustavammin ja sitoutuneemmin. Palvelutyössä työhyvinvoinnin merkitys korostuu. Ystävällistä ja hyväntuulista palvelua on vaikea suorittaa, mikäli työntekijä kokee turvallisuutensa olevan joltain osin uhattuna. Kovan kilpailutilanteen vallitessa kilpailukykyä parannetaan usein kuluja karsimalla, usein nämä leikkaukset koskevat myös suorasti tai epäsuorasti työturvallisuuteen liittyviä asioita. Tulisi kuitenkin muistaa, että ystävällinen ja hyväntuulinen palvelu on yksi tärkeimmistä ravintola-alan kilpailuvalteista.

Tämän työn tutkimusongelma on selvittää mitkä työturvallisuuden osa-alueet vaikuttavat eniten pääkaupunkiseudun ravintoloiden salityöntekijöiden työhyvinvointiin. Samalla saadaan tietoa onko työturvallisuuden kokemisella ja sen vaikutuksella työhyvinvointiin eroja eri kohderyhmien välillä.

Tutkimuksen tulokset toimivat apuvälineenä ravintoloiden omistajille ja esimiehille. Saatu tieto voidaan hyödyntää esimerkiksi ravintolan turvallisuussuunnitelmaa päivitetäessä.

6.2 Kohderyhmän kuvaus

Koska Haaga-Helian ammattikorkeakoululla ei ole olemassa olevaa rekisteriä kyseisestä kohderyhmästä ottivat tekijät yhteyttä pääkaupunkiseudulla toimiviin suuriin ja keskisuuriin ravintolayhtiöihin. Kysely lähetettiin Sodexolle, Amicalle, Hok-ravintoloille, Primula-ravintoloille sekä Ravintola - Kolmiolle.

Kysely suunnattiin suurelle joukolle pääkaupunkiseudulla ravintolan salityössä toimiville henkilöille. Tarkkaa henkilömäärää emme aivan varmasti pysty sanomaan, koska kysely lähetettiin joko suoraan yksittäiselle ravintolalle, tai ravintolaketjun kyseessä ollessa suoraan ketjun hallintoon. Hallinnon toivoimme jakavan kyselyä eteenpäin työpaikoille. Ongelmia tässä ketjujen osalta oli. Sodexon työhyvinvointi koordinaattori kieltäytyi

välittämästä kyselyä perustellen kieltäytymistä lauseella: ”Keskustelin asiasta henkilöstön kehittämispäällikön kanssa ja totesimme, ettemme tällä kertaa valitettavasti pysty teitä auttamaan. Meillä on omia päättöitä sekä muita kyselyitä nyt menossa ja pyrimme rauhoittamaan työntekijöiden ajan niihin vastaamiseen.” Ravintola - Kolmiosta kysely lähetettiin eteenpäin työntekijöille, mutta tietokonepäätteiden puuttuminen työpaikalta esti vastaamisen työaikana. Eli työntekijöiden tuli vastata kyselyyn kotoaan työajan ulkopuolella. Tämä varmasti vähensi vastaajien määrää.

Yrityksiltä joihin kysely lähetettiin, saadun tiedon mukaan kysely oli välitetty 189 lle kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä.

6.3 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimuksia voidaan tehdä teoreettiselta eli kirjoitetun materiaalin pohjalta tai empiirisenä eli kohderyhmän oman kokemisen pohjalta. Empiirisiä tutkimuksia tehdään laadullisena eli kvalitatiivisena tai määrällisenä eli kvantitatiivisena.

Tutkimus suoritettiin käyttäen kvantitatiivista eli määrällistä kyselytutkimusta. Tutkimusstrategiana käytettiin survey-tutkimusta eli standardoidusta joukosta otettiin otos strukturoitua kyselylomaketta käyttäen. Kerätyn aineiston perusteella pyritään selittämään ja ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Koska pyrittiin käsittelemään tutkittavaa ilmiötä kohderyhmän oman kokemisen myötä, valittiin tutkimukseen empiirinen eli havainnoiva tutkimusmenetelmä.

Tekijät päätyivät kvantitatiiviseen kyselytutkimukseen, koska tutkimuksessa on keskeistä tutkittavien valinta. Perusjoukosta johon tulosten tulee päteä, otetaan otos ja saatua tutkimusaineistoa tutkitaan syntyneiden tilastojen perusteella. Päätelmien teko perustuu tilastolliseen analysointiin ja antaa luotettavan käsityksen tutkittavasta asiasta. Tekijöiden mielestä haastattelututkimus ei olisi antanut riittävän laajaa käsitystä tutkittavien henkilöiden omasta kokemisesta työturvallisuuden vaikutuksesta työhyvinvointiin.

Tutkimusaineisto hankittiin sähköisten kyselylomakkeiden välityksellä käyttäen Webropol - kyselytyökaluohjelmaa. Tutkimuksen tuloksia purkaessamme käytettiin hyväksi Excel- taulukkolaskenta- ohjelmaa.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Onnistunut tutkimus tuottaa luotettavia vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimusta arvioidaan kahdella käsitteellä: validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla arvioidaan kuinka hyvin tutkimus mittaa niitä asioita, joita on tarkoitus mitata. Validissa tutkimuksessa mitataan oikeita asioita, perusjoukko on tarkkaan määritelty, otos edustava ja vastausprosentti korkea. (Heikkilä 2008, 29–30.). Tämän työn validius pyrittiin saavuttamaan tutkimusongelmien määrittämisellä ja kohderyhmän tarkalla rajauksella. Tekijöiden mielestä validius toteutui osin.

Työn tietoperusta pyrittiin laatimaan sellaiseksi, että se antaisi mahdollisimman hyvän pohjan tutkimuksen toteuttamiselle. Kyselylomake laadittiin siten, että se noudattaa tietoperustan teemoja. Kysymykset pyrittiin tekemään selkeiksi ja yksinkertaisiksi. Kyselyssä teemoja lähestyttiin kysymällä ensin konkreettisia työturvallisuuden osa-alueita ja lopuksi osa-alueen vaikutusta kysyjän työhyvinvointiin.

Vastausprosentti jäi melko alhaiseksi (n. 30 %). Tekijät jäivät miettimään olisiko kyselyssä pitänyt olla joku kannustin vastaajien aktivoimiseksi esimerkiksi kilpailu ja siinä palkinto. Myös vastaajien yleinen innokkuus sähköpostitse saapuvia kyselyitä kohtaan on vähentynyt. Sähköisiä kyselyitä lähettävät opinnäytetyö-tutkimusten lisäksi erilaiset yrityselämän edustajat.

Vastausten perusteella suurin osa vastaajista osui täysin kohderyhmään. Myös muutkin kuin ravintolan salityössä toimivat vastaajat voitiin katsoa kohtaavan vastaavankaltaisia ongelmia työpaikoillaan.

Tutkimuksen Reliabiliteetti eli tarkkuus ei välttämättä tekijöiden mielestä toteutunut täysin. Tutkimuksen otoksen tulisi olla riittävän suuri, jotta tutkimus olisi toistettavissa samanlaisin tuloksin. Sattumanvaraisuus ehkäistään otoskoon riittävällä suuruudella. Otoksen tulisi edustaa kattavasti perusjoukkoa ja tutkijan tulee tutkia ja suhtautua kriittisesti saatuun tulokseen.

Alkuperäinen otos olisi pitänyt olla huomattavasti suurempi. Huomasimme kyselyä tehdessämme etteivät ravintolaketjut olleet kovin innostuneita välittämään kyselyä. Eh-

käpä henkilökohtaisilla käynneillä olisi saanut paremman vastaanoton. Otos edustaa tekijöiden mielestä suhteellisen hyvin perusjoukkoa, mutta olisi pitänyt olla suurempi parantaakseen tutkimuksen reliabiliteettia.

Työssä käytetty Webropol - työkalu vahvisti reliabiliteettia. Kyselyn vastaukset tallentuivat juuri siten kuin ne vastattiin ja niistä saadut raportit tulostuivat täsmälleen vastausten mukaisesti. Vastauksia analysoitaessa huomattiin, että osa kysymyksistä olisi pitänyt laatia siten että niihin vastaaminen on pakollista. Nyt oli osa vastaajista jättänyt vastaamatta toisiin kysymyksiin.

6.5 Kyselylomake

Sähköinen kyselylomake (liite 2.) laadittiin siten, että vastausten avulla pystyttiin tutkimaan miten eri demografioihin kuuluvat henkilöt kokevat työturvallisuuden osa-alueiden merkityksen työhyvinvointiinsa. Kysymyslomakkeeseen kootut kysymykset laadittiin tietoperustan eri osa-alueiden pohjalta. Sähköinen kyselylomake koostui viidestä työturvallisuuden osa-alueesta sekä taustatieto- ja vapaasta palauteosiosta. Lomake sisälsi valinta- ja monivalintakysymyksiä sekä monivalinta-asteikkokysymyksiä. Työturvallisuuden eri osa-alueisiin liittyvät kysymykset pyrkivät kartoittamaan turvallisuustekijän tärkeyttä ja kuinka vastaaja kokee sen oman työpaikan näkökulmasta. Osalla kysymyksistä ei ole suurta merkitystä tuloksiin, vaan ne toimivat ohjaavina kysymyksinä, jotta vastaaja tietäisi tarkalleen mitä työturvallisuuden aluetta kysymykset koskevat. Samalla näillä ”vähemmän merkittävillä” kysymyksillä pyrittiin johdattamaan vastaaja ajattelemaan omaa kokemista tutkittavasta turvallisuustekijästä.

Tutkittavan osa-alueen kohtaamista kysyttiin joko kysymyksellä ”oletko törmännyt kyseiseen ilmiöön?” johon oli tarjolla vastausvaihtoehdot: en ole, kerran tai useammin. Vaihtoehtoisesti saatettiin ilmiön osa-alueita tiedustella monivalintakysymyksillä johon oli mahdollista vastata useammalla vaihtoehdolla.

Ilmiön vaikutusta vastaajan työhyvinvointiin tutkittiin Likertin - asteikolla vaihtoehdoilla 1-6. Kysymyksessä kysyttiin kuinka paljon koet kyseisen ilmiön vaikuttavan työhyvinvointiisi? Vastauksena oli mahdollista valita vaihtoehdot: (1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa).

Lisäksi kyselyn loppuun sijoitimme avoimen kysymyksen, jonka tarkoitus on tuoda huomiota mahdollisesti tutkijoilta huomaamatta jääneestä työturvallisuuden osa-alueesta tai parhaimmassa tapauksessa tuoda aiheeseen aivan uusia ideoita tai näkökantoja. Avoimen kysymyksen merkitys oli suuri myös tuloksia purettaessa. Avoimeen kysymykseen sai vastata juuri omaa työympäristöään koskevien puutteiden korjaamisen näkökulmasta.

Kyselylomaketta testattiin seitsemällä kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä. Saadussa palautteessa kiinnitettiin huomiota kysymysten kieliasuun, oikeinkirjoitukseen, teemojen ryhmittelyyn, kyselyn pituuteen sekä joidenkin kysymysten tarpeellisuuteen. Samankaltaista palautetta saatiin myös työn toiselta ohjaajalta. Tekijät käyttivät hyväkseen saattua palautetta ja korjasivat kyselyn kieliasua sekä järjestystä. Lisäksi osa tarpeettomista kysymyksistä poistettiin.

6.6 Tutkimusprosessi

Pekka Vajanto aloitti tämän opinnäytetyöprosessin tekemisen marraskuussa 2009. Työn oli alun perin tarkoitus olla Työhyvinvointi - kurssin seminaarityö, mutta koska samaan aikaan alkaneissa opinnäytetyöseminaareissa ei mieleistä aihetta opinnäytetyöhön löytynyt päätti Vajanto laajentaa seminaarityön opinnäytetyöksi. Alustavan viitekehysten suunnittelun vuoden vaihteessa 2009 - 2010 sekä pakollisten seminaarikertojen keväällä 2010 jälkeen jäi työ pöydälle eikä työkiireitten takia edistynyt.

Syksyllä 2010 pyysi Lasse Alisaari liittyä opinnäytetyöprosessiin oman aiheensa kanssa epäonnistuttuaan. Alustavasti oli tarkoitus vertailla Pääkaupunkiseudun sekä Loimaan ravintoloiden salityöntekijöiden kokemista, mutta aiheen laajuus sai tekijät supistamaan kohderyhmän koskemaan vain pääkaupunkiseudun ravintoloiden salityöntekijöitä. Talven 2010 - 2011 aikana kirjoitettiin tutkimuksen viitekehys ja kyselylomake. Maaliskuun 2011 lopussa ohjaaja hyväksyi useasti korjaamamme kyselyn ja suoritimme koekyselyn seitsemällä kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä. Muutaman yksityiskohdan korjattamme lähetimme kyselyn kohderyhmässä mainituille yrityksille. Vastausaikaa kyselylle oli 9 päivää ja sinä aikana saimme kyselyymme 49 vastausta. Koska vastausten määrä ei

mielestämme ollut riittävä, laitoimme kyselylle vielä viikon lisäaikaa ja lähetimme kyselystä muistutuksen. Lopullinen vastausten määrä jäi 57:n vastaukseen.

Tekijät kokivat prosessin mielenkiintoiseksi jos kohta raskaaksi. Opinnäytetyön kirjoittaminen työn ohessa vaati tekijöiltä huolellisempaa oman ajan suunnittelua ja organisoimista. Itse prosessi opetti tekijöille tiedon etsintää, tieteellisen tutkimuksen tekemistä ja kirjoittamista. Kehittämiskohteena itselleen tekijät mainitsivat toteuttamiskelpoisen aikataulun tekemisen ja siinä pysymisen. Nyt työtä tehtiin silloin kun sattui sopiva väli. Tämän vuoksi työn valmistuminen viivästy.

7 Tulokset

Tässä luvussa käydään läpi kyselystä saadut tulokset. Kyselyyn vastanneet henkilöt on eritelty taulukossa 3 sosiodemograafisten taustamuuttujien perusteella. Vastajat on eritelty sukupuolen, iän, työkokemuksen, aseman, työpaikan, työsuhteen keston sekä toimipaikan koon perusteella.

Tulokset esitellään teema kerrallaan. Teemoina ovat omaisuusrikokset, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, henkilöturvallisuus, palo- ja pelastustoimi sekä työsuojelu. Teemat käsitellään tuloksissa samassa järjestyksessä kuin ne esitettiin kyselyssä. Tulokset purettiin kirjallisesti selostaen sekä havainnollistetaan taulukoin ja kuvioin. Taulukot ja kuvat on lisätty, jotta tuloksia olisi helpompi tulkita.

7.1 Tutkimukseen vastanneet henkilöt

Kyselyn yhtenä pääteemoista on selvittää kuinka erilaiset taustamuuttajat omaavat henkilöt kokevat eri työturvallisuuden osa-alueiden vaikutukset omaan työhyvinvointiinsa.

Kysely lähetettiin 189:lle henkilölle, joista vastaus saatiin 57:lta henkilöltä. Vastausprosentiksi saatiin täten 30,16 %. Vastanneista 45,6 % oli miehiä ja 54,6 % oli naisia. Vastanneiden sukupuolijakauma hieman yllätti tekijät. Miesten melkein yhtä korkea vastausprosentti oli odottamaton, koska koko kohderyhmään kuuluu enemmän naisia ja naisilla on tapana vastata aktiivisemmin sähköpostitse tehtäviin survey-tutkimuksiin.

Ikäjakauma oli melko tasainen ikäluokissa 18 - 49 vuotta. Vastajista 18 henkilöä (31,6 %) kuului ikäryhmään 18 - 29 vuotta, 16 henkilöä (28,1 %) ikäryhmään 30 - 39 vuotta ja 20 henkilöä (35,1 %) ikäryhmään 40 - 49 vuotta. 50 vuotta täyttäneitä vastajista oli vain 3 (5,3 %).

Tekijät olettivat työkokemuksen olevan suoraan yhteydessä vastaajien ikään, mutta suoraa yhteyttä ei tekijöiden mielestä ole nähtävissä. Vastanneista ainoastaan kuusi henkilöä (10,9 %) ilmoitti työkokemuksensa olevan alle viisi vuotta. 28 henkilöä eli yli puolet vastanneista (50,9 %) ilmoitti työkokemuksensa kestoksi 6-15 vuotta ja 21 henkilöä

(38,2 %) kertoi työskennelleensä alalla 16 vuotta tai yli. Kaksi kyselyyn vastanneista ei vastannut tähän kysymykseen.

Kysymykseen työtehtävästä vastasi 20 henkilöä (35,7 %) työskentelevänsä rivityöntekijänä, 31 henkilöä (55,4 %) esimiestehtävissä sekä 5 henkilöä (8,9 %) omistajana. Yksi vastanneista ei vastannut tähän kysymykseen. Vastanneiden työtehtävien jakautumisesta voidaan olettaa ravintoloiden esimiesten olevan parhaiten motivoituneita vastaamaan tämän kaltaisiin kyselyihin. Sähköpostitse tehtävät survey - kyselyt myös tavoittavat parhaiten tietokoneella työskentelevät esimiehet. Mielenkiintoista olisi ollut tietää edellisen oletuksen tueksi mikä oli koko kohderyhmän, jolle kysely lähetettiin työtehtävien jakauma. Pikaisen tiedustelun perusteella ei tutkittavien yritysten tutkimuksen välittäneillä henkilöillä ollut kiinnostusta alkaa asiaa selvittämään.

Kysymykseen työpaikan toimialasta vastasi 33 henkilöä (60 %) työskentelevänsä ruokaravintolassa sekä 16 henkilöä (29,1 %) baarissa tai yökerhossa. Kuusi henkilöä vastanneista täsmensi edellisten lisäksi vapaamuotoiseen tekstikenttään. Kahdeksan vastanneista ei kokenut työskentelevänsä ruoka- eikä seurusteluravintolassa vaan merkitsi työpaikkansa vapaaehtoiseen tekstikenttään. Toimipaikan kuvauksia tuli tekstikenttään seuraavasti: konferenssikeskus, cateringpalvelut, tapahtumayritys, kahvila, vanhusten palvelutalon ruokala, tilausravintola ja koulu. Tekijöiden mielestä kaikkien itse kuvailtujen toimipaikkojen työntekijät voidaan katsoa kohderyhmään ainakin osan kysymyksistä kohdalla.

Kysymykseen työsuhteen laadusta 42 henkilöä (75 %) vastasi toimivansa vakituisessa työsuhteessa ja 14 henkilöä (25 %) vastasi toimivansa osa-aikaisena. Yksi vastaaja ei vastannut tähän kysymykseen.

Toimipaikan kokoa käsittelevään kysymykseen vastasi 21 henkilöä (36,8 %) työskentelevänsä pienessä 1-10 työntekijän yksikössä, 32 henkilöä (56,1 %) keskisuudessa 11-50 työntekijän yksikössä sekä 4 henkilöä (7 %) suuressa yli 50:n työntekijän yksikössä.

Taulukko 3. Tutkimuksen sosiodemografiset taustamuuttajat

Naiset	0-5 v	6-15 v	16 +	Työn- tekijä	Esi- mies	Omis- taja	Ruokar	Baari tms.	muu	vak	osa- aik	1-10	11- 49	50 +
18-29	6	9	0	8	6	0	11	3	3	9	6	4	10	0
30-39	0	4	1	1	4	0	3	1	1	4	1	3	1	1
40-49	0	0	8	2	7	0	4	2	4	8	1	3	5	1
50 +	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Yht	6	14	9	11	18	0	19	6	8	21	9	10	17	2
Miehet	0-5 v	6-15 v	16 +	Työn- tek	Esi- mies	Omis- taja	Ruokar	Baari tms.	muu	vak	osa- aik	1-10	11- 49	50 +
18-29	0	2	0	1	1	0	1	1	1	2	0	0	1	1
30-39	0	8	2	4	5	2	8	3	2	9	2	4	6	1
40-49	0	3	8	4	5	2	3	6	2	8	2	4	7	0
50 +	0	0	2		1	1	1	0	1	1	1	2	0	0
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	20	5	6	14	2
Kaikki yht	6	27	21	20	30	5	32	16	14	41	14	16	31	4

Tutkimuksen taustamuuttujiin on valittu erilaisia sosio-demografisia muuttujia joiden tekijät arvioivat vaikuttavan vastaajien suhtautumiseen suhteessa tutkittavaan asiaan. Koska taustamuuttujia on paljon, päättivät tutkijat valita vastauksia purettaessa huomi- oitavat taustamuuttajat kysymyskohtaisesti.

7.2 Omaisuusrikokset

Kysymykseen onko työsuhteesi aikana työpaikallanne tapahtunut omaisuusrikos, johon on tarvittu virkavallan apua. Vastasi kaikista kyselyyn vastanneista 56 henkilöä.

Omaisuusrikoksia työpaikallaan vastanneista oli kohdannut noin puolet eli 28 henkilöä. 26 henkilöä ei ollut kohdannut työpaikallaan omaisuusrikoksia. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa, onko kohdannut omaisuusrikoksia. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen.

Seuraavalla sivulla olevan taulukon 4. mukaisesti vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti kaikkien eri taustamuuttujat omaavien vastaajien kesken. Koska kaikki eivät vastanneet kaikkiin taustamuuttujia koskeviin kysymyksiin, ei taulukon eri osa-alueiden vastaajien yhteenlaskettumäärä ole aina kokonaisvastaajien kanssa yhtenevä.

Taulukko 4.

Omaisuusrikoksia työpaikallaan kohdanneet vastaajat

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
On	2	5	5	4	9	0	7	2	5	5	7	1
Ei	4	6	4	5	8	0	10	2	3	6	8	1
Eos	0	2	0	1	1	0	2	1	0	0	2	0
Yht	6	13	9	10	18	0	19	5	8	11	17	2
Miehet												
On	0	7	7	5	7	3	8	7	3	6	8	1
Ei	0	6	5	4	5	2	5	3	3	4	6	1
Eos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2

Henkilöt, jotka vastasivat kohdanneensa työpaikallaan omaisuusrikoksia, vastasivat kysymykseen rikosten nimikkeestä seuraavasti: Noin kolmasosa eli 11 vastaajista oli kohdannut näpistyksiä, neljä viidestä eli 22 vastaajaa oli kohdannut työpaikallaan varkauksia, kolme vastaajista oli kohdannut työpaikallaan ryöstön tai kiristyksen ja 9 henkilöä oli kohdannut työpaikallaan petoksen. Vaikka omaisuusrikoksia vastausten mukaan oli kohdannut vain 28 henkilöä, oli omaisuusrikosten laatuun vastattu 42 kertaa. Kysymykseen oli mahdollista vastata useampaan kohtaan, joten monet olivat vastausten mukaan kohdanneet useita erilaisia omaisuusrikoksia työpaikoissaan.

Kysymykseen kuinka koet omaisuusrikosten uhan työpaikallasi vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi, saatiin 55 vastausta. 26 vastaajaa eli melkein puolet ei kokenut omaisuusrikosten uhan vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. 9 vastaajaa eli vajaa viidesosa koki omaisuusrikosten uhan vaikuttavan vähän työhyvinvointiinsa. 8 vastaajaa koki omaisuusrikosten uhan vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiinsa. Vastaajista joka kymmenes eli koki omaisuusrikosten uhan vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja kaksi erittäin paljon. Viisi vastaajaa ei osannut valita annetuista vaihtoehdoista ja vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 5 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 6 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 5. Omaisuusrikoksien uhan vaikuttaminen työhyvinvointia heikentävästi



Taulukko 6. Omaisuusrikoksien uhan vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	1	6	5	4	8	0	6	2	5	7	4	2
2. Vähän	2	2	0	1	3	0	3	0	2	1	3	0
3. Jonkin verran	1	3	3	3	4	0	6	2	0	1	6	0
4. Paljon	0	2	0	0	1	0	2	0	0	0	2	0
5. Erittäin paljon	0	0	1	0	2	0	0	1	1	0	2	0
6. Eos	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0
Yht	6	13	9	10	18	0	19	5	8	11	17	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	8	4	4	6	3	7	3	3	5	7	1
2. Vähän	0	2	3	3	2	0	3	4	1	1	4	0
3. Jonkin verran	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0
4. Paljon	0	0	3	1	2	0	0	1	1	2	1	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Yht	0	13	11	9	11	5	13	10	6	10	13	2

7.3 Kiinteistö ja toimitilaturvallisuus

Kysymykseen onko toimipisteessänne elektroninen murtosuojaus vastasi 55 henkilöä. Neljä viidestä eli 43 vastaajaa vastasi kysymykseen myöntävästi, kuudesosa vastaajista eli yhdeksän vastaajaa vastasi kieltävästi ja kolme ei osannut tai turvallisuusvuodon pelossa ei halunnut vastata kysymykseen. Kyselyyn vastanneista kaksi jätti vastaamatta kokonaan. Lähes kaikissa omilla tiloissaan toimivissa ravintoloissa on nykypäivänä elektroninen murtosuojaus. Yleisen poikkeuksen tekevät kauppakeskusravintolat, joissa on koko kauppakeskuksen yhteinen vartiointi. Voidaan myös olettaa että, osa kysymyk-

seen kieltävästi vastanneista saattaisivat työskennellä tapahtumayrityksissä, kouluissa, cateringyrityksissä jne.

Kysymykseen onko työsuhteenne aikana työpaikallenne murtauduttu vastasi 55 henkilöä. Vastaajista neljäsosan työpaikalle oli murtauduttu ja 39 vastaajan (70,9 %) työpaikalle ei ollut murtauduttu. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa, onko heidän työpaikoilleen murtauduttu.

Opinnäytetyön tekijät etsivät ristiintaulukoimalla yhteyttä vastaajien iän ja työkokemuksen sekä murtojen yleisyyden kanssa. Tarkoituksena oli osoittaa ravintolaan tehtyjen murtovarkauksien vähentyneen nykypäivinä entisiin aikoihin verrattuna. Taulukossa 7. kuvataan iän ja työkokemuksen suhdetta murtojen kohtaamiseen.

Taulukko 7. Vastaajien iän ja työkokemuksen suhde murtojen kohtaamiseen

	ikä 18 - 29	30 - 39	40 - 49	50 tai yli		alalla 0-5	alalla 6-15	16-yli
Kyllä	3	4	7	0	Kyllä	0	8	5
Ei	13	12	11	3	Ei	5	18	15
Eos	0	0	2	0	Eos	0	1	1

Kysymykseen koetko murtovarkauden pelon vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi, saatiin 55 vastausta. 35 vastaajaa eli melkein kaksi kolmasosaa ei kokenut murtovarkauksien uhan vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. kuudesosa vastaajista eli 9 vastaajaa koki murtovarkauksien uhan vaikuttavan vähän ja 4 vastaajaa koki murtovarkauksien uhan vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiinsa. Vastaajista kaksi koki murtovarkauksien uhan vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja kaksi erittäin paljon. Kolme vastaajaa ei osannut valita annetuista vaihtoehdoista ja vastasi ”en osaa sanoa”.

Taulukossa 8 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 9 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 8. Murtovarkauden pelon vaikuttaminen työhyvinvointia heikentävästi



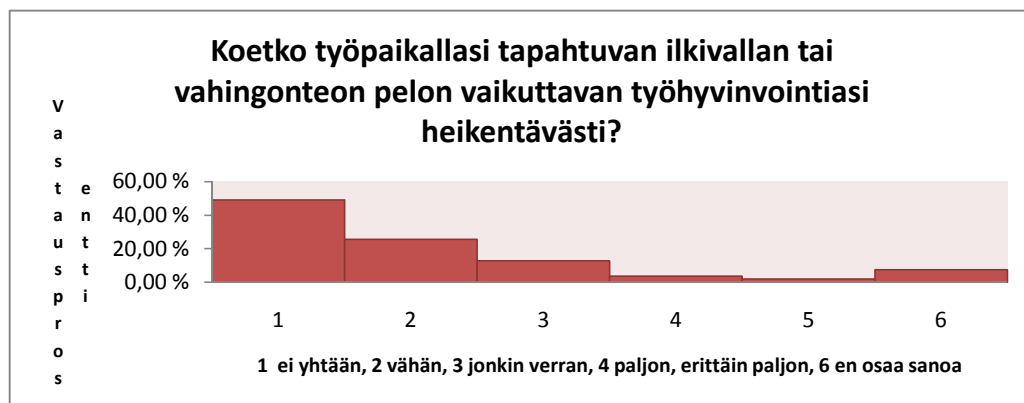
Taulukko 9. Murtovarkauden pelon vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	3	7	5	5	10	0	8	2	7	8	6	2
2. Vähän	1	3	2	2	3	0	5	1	0	1	5	0
3. Jonkin verran	0	2	1	1	2	0	3	1	0	0	3	0
4. Paljon	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
5. Erittäin paljon	0	1	0	0	2	0	1	0	1	0	2	0
6. Eos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Yht	5	13	9	9	18	0	18	5	8	10	17	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	9	9	8	8	3	7	5	5	6	12	1
2. Vähän	0	2	1	1	2	0	3	2	1	2	1	0
3. Jonkin verran	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
4. Paljon	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	1	1	0	1	1	2	1	0	1	0	1
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2

Kysymykseen onko työsuhteesi aikana toimipisteeseen kohdistunut asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten suorittamaa ilkivaltaa tai vahingontekoa vastasi 55 henkilöä. Vastanneista noin puolet eli 27 henkilöä kertoi kohdanneensa työpaikallaan ilkivaltaa ja 23 henkilöä ei ollut ilkivaltaa kohdannut. Viisi vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”.

Kysymykseen koetko työpaikallasi tapahtuvan ilkivallan tai vahingonteon uhan vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi vastasi 55 henkilöä. Lähes puolet eli 27 vastaajaa ei kokenut ilkivallan tai vahingonteon uhan vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. Neljäsosa eli 14 vastaajaa koki ilkivallan tai vahingonteon uhan vaikuttavan vähän työhyvinvointiinsa. 7 vastaajaa koki ilkivallan tai vahingonteon uhan vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiinsa. Vastaajista kaksi koki ilkivallan tai vahingonteon uhan vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja yksi erittäin paljon. Neljä vastaajaa ei osannut valita annetuista vaihtoehdoista ja vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 10 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 11 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 10. Työpaikalla tapahtuvan ilkivallan tai vahingonteon pelon vaikuttaminen työhyvinvointia heikentävästi



Taulukko 11. Ilkivallan tai vahingonteon aiheuttaman pelon vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken.

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	3	7	4	4	10	0	8	2	6	6	6	2
2. Vähän	0	3	1	0	3	0	4	0	0	1	4	0
3. Jonkin verran	1	1	3	3	3	0	3	3	1	1	5	0
4. Paljon	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
5. Erittäin paljon	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
6. Eos	2	0	1	3	0	0	2	0	1	3	0	0
Yht	6	13	9	10	18	0	19	5	8	11	17	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	7	5	6	6	1	5	4	3	4	8	1
2. Vähän	0	5	4	3	3	3	7	3	2	5	4	0
3. Jonkin verran	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
4. Paljon	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Yht	0	13	11	9	12	4	13	10	5	9	14	2

Päinvastoin kuin edellisten murtovarkautta sekä ilkivaltaa ja vahingontekoa käsittelevien kysymysten kohdalla on ilkivallan tai vahingonteon uhan kokenut vaikuttavan työhyvinvointiinsa suhteessa enemmän miehet kuin naiset. Jopa omistajaksi itsensä luokittelevat kokevat ilkivallan tai vahingonteon uhan vaikuttavan työhyvinvointiinsa.

Vaikka mahdollisesta ilkivallasta ei yksittäiseen työntekijään kohdistuvaa suoranaista uhkaa muodostuisikaan, tuottaa se usein ikävää häiriötä ja hidastusta työn suorittamiselle ja varsinkin esimieheksi itsensä luokittelevat ovat vastanneet ilkivallan tai vahingonteon uhan vaikuttavan työhyvinvointiinsa. Ilmeisesti vahingonteon ja ilkivallan korjaamiseksi syntyvä riesa, jää usein toimipaikkojen esimiesten tehtäväksi. Suurissa toimipaikoissa ei tutkimuksen mukaan ilkivallan tai vahingonteon uhka vaikuta työhyvinvointiin lainkaan.

7.4 Henkilöstöturvallisuus

Kysymykseen oletko työskennellyt yksin työvuorossa viimeisen vuoden aikana vastasi 56 henkilöä. Vastanneista lähes kaksi kolmasosaa eli 36 henkilöä vastasi työskennelleensä yksin viimeisen vuoden aikana. Kolmasosa eli 20 vastaajaa vastasi, ettei ollut työskennellyt yksin viimeisen vuoden aikana. Taulukossa 12. esitellään yksintyöskentelyn yleisyyttä eri toimipaikkojen sekä toimipaikkojen koon kesken.

Taulukko 12. Yksintyöskentelyn yleisyys eri toimipaikkojen sekä toimipaikkojen koon välillä

	Työpaikka			Toimipaikan koko		
	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset						
Kyllä	9	4	5	10	7	0
En	10	1	3	1	10	2
Yht.	19	5	8	11	17	2
Miehet						
Kyllä	2	3	3	9	9	1
En	11	7	3	1	5	1
Yht.	13	10	6	10	14	2

Vastausten hajonnasta vastanneiden kesken voidaan päätellä, ettei toimipaikan laadulla ole merkittävää eroa yksintyöskentelyn suhteen. Sekä ruokaravintoloissa, että seurusteluravintoloissa on yksintyöskentely yhtä yleistä. Toimipaikan koolla näyttää olevan suora merkitys yksintyöskentelyn yleisyyteen. Jostain syystä tähän kyselyyn vastanneista oli yksintyöskentely huomattavasti yleisempää naisilla kuin miehillä.

Kysymykseen koetko yksintyöskentelyn tuoman turvattomuuden tunteen vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi vastasi 55 henkilöä. 40 % eli 22 vastaajaa ei kokenut yksintyöskentelyn tuoman turvattomuuden tunteen vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. Kuudesosa eli 9 vastaajaa koki yksintyöskentelyn tuoman turvattomuuden tunteen vaikuttavan vähän työhyvinvointiinsa. 8 vastaajaa koki yksintyöskentelyn tuoman turvattomuuden tunteen vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiinsa. Vastaajista kymmenen koki yksintyöskentelyn tuoman turvattomuuden tunteen vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja kuusi erittäin paljon. Yksikään vastaajista ei vastannut ”en osaa sanoa”. Taulukossa 13 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 14 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 13. yksintyöskentelyn vaikuttaminen työhyvinvointia heikentävästi



Taulukko 14. Yksintyöskentelyn vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken.

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	1	4	4	3	7	0	5	1	5	6	3	1
2. Vähän	2	2	0	1	3	0	2	0	2	3	2	0
3. Jonkin verran	2	0	1	2	1	0	3	0	1	0	3	0
4. Paljon	0	6	1	2	4	0	5	3	0	2	5	0
5. Erittäin paljon	1	1	3	2	3	0	4	1	0	0	4	1
6. Eos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yht	6	13	9	10	18	0	19	5	8	11	17	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	6	5	4	6	2	6	3	4	3	7	2
2. Vähän	0	1	3	2	1	1	3	0	0	2	2	0
3. Jonkin verran	0	3	2	3	1	1	2	4	1	2	3	0
4. Paljon	0	1	2	0	3	0	1	1	1	2	1	0
5. Erittäin paljon	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0
6. Eos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yht	0	12	12	9	11	5	13	9	6	10	13	2

Kysymykseen oletko itse tai onko työtoverisi kohdannut fyysistä väkivaltaa työpaikallasi vastasi 56 henkilöä. Vastanneista 35 henkilöä eli lähes kaksi kolmasosaa vastasi, ettei

ollut itse kohdannut eikä ollut tietoinen työtoverinsa joutuneen kohtaamaan fyysistä väkivaltaa asiakkaiden taholta. Viisi vastanneista kertoi kohdanneensa asiakkaiden taholta tulevaa fyysistä väkivaltaa joko itse tai työtoverinsa kohtaamana kerran ja yksi kolmasosa eli 16 vastaajaa useammin kuin kerran. Taulukossa 15. esitellään väkivaltatilanteiden kohtaamisten yleisyyttä eri toimipaikkojen sekä toimipaikkojen koon kesken.

Taulukko 15. Väkivaltatilanteiden kohtaamisten yleisyys eri toimipaikkojen sekä toimipaikkojen koon välillä

	Työpaikka			Toimipaikan koko		
	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset						
En ole	13	1	8	9	11	1
Kerran	3	0	0	0	3	0
Useammin	3	4	0	2	3	1
Yht	19	5	8	11	17	2
Miehet						
En ole	7	4	5	5	7	2
Kerran	2	1	0	2	0	0
Useammin	4	5	1	3	7	0
Yht	13	10	6	10	14	2

Kysymykseen koetko fyysisen väkivallan uhan vaikuttavan heikentävästi työhyvinvointiisi vastasi 55 henkilöä. 22 vastaajaa. (40,0 %) ei kokenut fyysisen väkivallan uhan vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. noin neljäsosa eli 13 vastaajaa koki fyysisen väkivallan uhan vaikuttavan vähän työhyvinvointiinsa. Joka viides eli 11 vastaajaa koki fyysisen väkivallan uhan vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiinsa. Vastaajista viisi koki fyysisen väkivallan uhan vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja kolme erittäin paljon. Yksi vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 16 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 17 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 16. Fyysisen väkivallan uhan vaikuttaminen heikentävästi työhyvinvointiin



Taulukko 17. Fyysisen väkivallan uhan vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	2	4	4	4	7	0	5	1	7	6	5	1
2. Vähän	2	3	0	1	3	0	4	0	1	2	3	0
3. Jonkin verran	0	4	1	0	5	0	4	1	0	1	4	0
4. Paljon	1	1	1	3	0	0	2	2	0	1	2	0
5. Erittäin paljon	0	1	2	1	2	0	2	1	0	0	2	1
6. Eos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Yht	6	13	8	10	17	0	18	5	8	11	16	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	5	4	3	5	2	4	2	3	3	6	1
2. Vähän	0	5	3	4	2	2	5	4	2	4	3	1
3. Jonkin verran	0	2	4	1	5	0	3	2	1	2	4	0
4. Paljon	0	1	1	1	0	1	1	2	0	1	1	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2

Kysymykseen oletko kokenut työpaikallasi asiakkaiden taholta nimittelyä, uhkailua tai muunlaista henkistä väkivaltaa vastasi 56 henkilöä. Neljännes vastanneista vastasi, ettei ollut kohdannut asiakkaiden taholta nimittelyä, uhkailua tai muunlaista henkistä väkivaltaa. 10 vastanneista kertoi kohdanneensa asiakkaiden taholta nimittelyä, uhkailua tai muunlaista henkistä väkivaltaa kerran. Yli puolet eli peräti 31 vastaajaa vastasi kohdanneensa asiakkaiden taholta nimittelyä, uhkailua tai muunlaista henkistä väkivaltaa useammin kuin kerran. Taulukossa 18 näkyy vastausten hajonta erilaisten taustamuuttujien kesken.

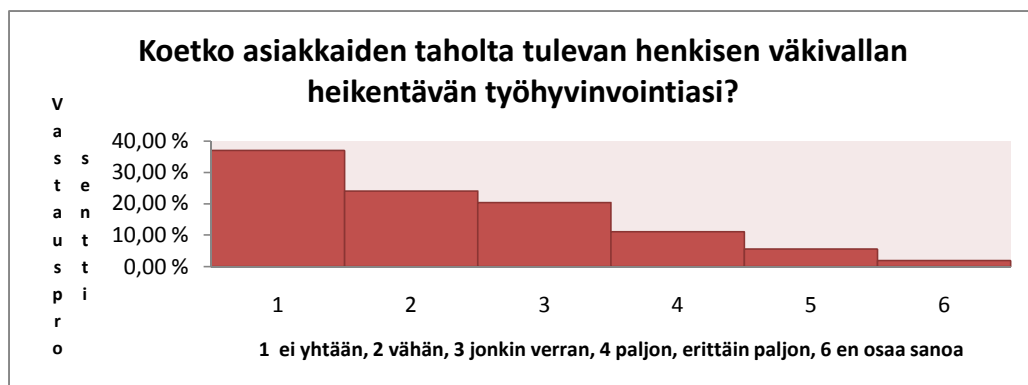
Taulukko 18. Oletko kokenut työpaikallasi asiakkaiden taholta nimittelyä, uhkailua tai muunlaista henkistä väkivaltaa?

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
En ole	2	3	1	1	4	0	3	0	3	5	1	0
Kerran	1	5	2	1	7	0	8	0	1	2	6	1
Useammin	3	5	6	8	7	0	8	5	4	4	10	1
Yht	6	13	9	10	18	0	19	5	8	11	17	2
Miehet												
En ole	0	3	6	2	5	2	5	3	2	2	6	1
Kerran	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0
Useammin	0	10	5	7	7	2	7	7	4	7	8	1
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2

Naisista 80 % oli kohdannut henkistä väkivaltaa kerran tai useammin työssään, kun taas miehistä vain 65 %. Naisten osalta näyttäisi toimipaikan koolla olevan merkitystä; mitä suurempi toimipaikka sitä enemmän kohdataan henkistä väkivaltaa. Toisin sanoen yökerhoissa voisi olettaa tämän perusteella esiintyvän erittäin paljon henkistä väkivaltaa. Miehillä ei suuria eroja eri taustamuuttujien osalta löydy.

Kysymykseen koetko asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan heikentävän työhyvinvointiasi vastasi 54 henkilöä. 20 vastaajaa eli hiukan yli kolmasosa ei kokenut asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. Neljäsosa eli 13 vastaajaa koki asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan vaikuttavan vähän työhyvinvointiinsa. Joka viides eli 11 vastaajaa koki asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiinsa. Vastaajista kuusi koki asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja kolme erittäin paljon. Yksi vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 19 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 20 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 19. Koetko asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan heikentävän työhyvinvointiasi?



Taulukko 20. Asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken.

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	1	3	3	2	5	0	3	1	4	5	2	1
2. Vähän	2	5	0	3	3	0	5	1	2	3	4	0
3. Jonkin verran	1	2	4	2	5	0	5	2	1	1	6	0
4. Paljon	0	3	0	0	3	0	2	1	0	1	2	0
5. Erittäin paljon	1	0	1	2	1	0	2	0	1	0	2	1
6. Eos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Yht	6	13	8	10	17	0	18	5	8	11	16	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	9	2	5	5	2	7	5	3	4	6	2
2. Vähän	0	2	4	2	3	1	2	2	1	1	5	0
3. Jonkin verran	0	2	2	1	2	1	3	3	0	2	2	0
4. Paljon	0	0	3	1	2	0	1	0	1	2	1	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yht	0	13	11	9	12	4	13	10	5	9	14	2

Kysymykseen oletko kokenut työpaikkahäirintää tai -kiusaamista työtovereidesi tai esimiestesi taholta vastasi 55 henkilöä. Vastanneista kaksi kolmasosaa eli 35 henkilöä vastasi, ettei ollut kohdannut työpaikkahäirintää tai -kiusaamista työtovereidesi tai esimiestesi taholta. Kaksi vastanneista kertoi kohdanneensa työpaikkahäirintää tai -kiusaamista työtovereidesi tai esimiestesi taholta kerran. 18 vastaajaa eli melkein kolmasosa vastasi kohdanneensa työpaikkahäirintää tai -kiusaamista työtovereidesi tai esimiestesi taholta useammin kuin kerran. Taulukossa 21 näkyy vastausten hajonta erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 21. Työpaikkahäirinnän tai – kiusaamisen kohtaaminen eri taustamuuttujien kesken

	Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset									
En ole	5	10	0	8	3	5	9	7	0
Kerran	1	1	0	1	0	2	1	0	1
Useammin	3	7	0	9	2	1	1	10	0
Yht	9	18	0	18	5	8	11	17	1
Miehet									
En ole	6	9	4	7	7	5	6	11	2
Kerran	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Useammin	3	3	1	6	3	1	4	3	0
Yht	9	12	5	13	10	6	10	14	2

Työpaikka häirinnän tai – kiusaamisen kokemisessa on naisten ja miesten välillä eroja. 44 % naisista kokee tullessa kiusatuksi tai häirityksi työpaikallaan. Miehillä luku on huomattavasti alhaisempi 27 %. Myös henkilökohtaisia eroja varmasti löytyy siitä, mikä

koetaan työpaikka kiusaamiseksi. Toiset tulkitsevat työpaikoilla usein esiintyvän karskin huumorin työpaikkahäirintänä ja toiset huumorina.

Henkilöt, jotka vastasivat kohdanneensa työpaikallaan työpaikkahäirintää, vastasivat kysymykseen häirinnän laadusta 23 kertaa. 13 vastaajista oli kohdannut nimittelyä, 7 vastaajaa koki joutuneensa eristetyksi muusta työyhteisöstä. Seksuaalista häirintää vastaajista oli kokenut 4 vastaajaa. Epäoikeudenmukaista työvuorosuunnittelua vastaajista oli kokenut yli puolet eli 12 henkilöä. Uhkailun kohteeksi oli joutunut yksi vastaaja. Työsuorituksen vähättelyä ja työn mitätöintiä oli kokenut peräti 14 vastaajaa (60,9 %) sekä muuta häirintää 3 vastaajaa. Kohdan muuta häirintää vapaaseen tekstikenttään oli vastattu kolme kertaa seuraavan kaltaisesti: Yksi vastaajista koki kohdanneensa työpaikallaan epäreiluutta ja epäoikeudenmukaisuutta, toinen vastaajista koki törmänneensä henkiseen ahdisteluun, häirintään sekä manipulointiin ja kolmas vastaaja valitti työsuoritusrikkomista ja työehtosopimuksen mukaisten taksietujen puuttumista (TES).

Kysymykseen oli mahdollista vastata useampaan kohtaan, joten monet olivat vastausten mukaan kohdanneet useita erilaisia työpaikkahäirinnän tai – kiusaamisen muotoja työpaikoissaan. Taulukossa 22. esitellään vastanneiden erilaisia kokemuksia työpaikkahäirinnästä tai – kiusaamisesta erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 22. Työpaikkahäirinnän tai -kiusaamisen kohtaaminen eri taustamuuttujien kesken

Naiset	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esi-mies	Omista-ja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Nimittelyä	2	4	4	5	4	0	9	1	2	1	7	2
Eristämistä	1	3	1	1	3	0	5	0	0	1	4	0
Seks. häirintää	1	0	1	2	0	0	2	0	0	0	1	1
Epäoikeudenmuk.	0	4	1	1	3	0	5	1	0	1	4	0
Uhkaamista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Työn mitätöintiä	2	2	4	3	5	0	8	0	2	0	7	2
Muuta häirintää	0	1	1	0	2	0	1	1	0	0	2	0
Yht	6	14	12	12	17	0	30	3	4	3	25	5
Miehet	0-5 v	6-15 v	16 +	Työnteki-jä	Esi-mies	Omista-ja	Ruoka-rav	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Nimittelyä	0	1	2	0	3	0	3	1	0	1	2	0
Eristämistä	0	0	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0
Seks. häirintää	0	1	1	0	1	1	1	2	0	1	1	0
Epäoikeudenmuk.	0	3	4	3	3	1	5	4	1	3	4	0
Uhkaamista	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Työn mitätöintiä	0	1	4	1	4	0	3	2	0	2	3	0
Muuta häirintää	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0
Yht	0	7	14	6	13	2	15	12	2	9	12	0

Kysymykseen koetko työpaikkahäirinnän vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi vastasi 50 henkilöä. 16 vastaajaa. Melkein kolmasosa ei kokenut työpaikkahäirinnän vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. 7 vastaajaa koki työpaikkahäirinnän vaikuttavan vähän työhyvinvointiinsa. 10 vastaajaa koki työpaikkahäirinnän vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiinsa. Vastaajista kahdeksan eli kuudesosa koki työpaikkahäirinnän vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja neljä erittäin paljon. Peräti viisi vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 23 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 24 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 23. Työpaikkahäirinnän vaikuttaminen työhyvinvointia heikentävästi



Taulukko 24. Työpaikkahäirinnän vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	2	2	3	3	4	0	2	1	4	7	1	0
2. Vähän	0	1	2	1	2	0	3	1	1	0	2	1
3. Jonkin verran	1	5	0	2	4	0	5	0	2	2	4	0
4. Paljon	1	2	1	1	2	0	4	0	0	0	4	0
5. Erittäin paljon	1	0	2	2	2	0	2	1	1	0	3	1
6. Eos	1	1	0	1	1	0	2	0	0	1	1	0
Yht	6	11	8	10	15	0	18	3	8	10	15	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	4	4	2	3	3	5	0	2	2	6	0
2. Vähän	0	4	0	3	1	0	2	2	1	1	2	1
3. Jonkin verran	0	1	3	2	2	0	2	2	0	2	2	0
4. Paljon	0	3	1	1	2	1	3	3	1	3	1	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	0	3	0	2	1	1	1	1	2	1	0
Yht	0	12	11	8	10	5	13	8	5	10	12	1

Kysymykseen onko työpaikallanne järjestyksenvalvoja vastasi 54 henkilöä. Vastanneista 29 henkilöä yli puolet vastasi työpaikallaan olevan järjestyksen valvoja. 25 vastaajaa eli hiukan alle puolet vastasi, että heidän työpaikallaan ei ole järjestyksen valvoja.

Kysymykseen koetko työpaikkanne mahdollisen järjestyksenvalvonnan vaikuttavan työhyvinvointiasi parantavasti vastasi 50 henkilöä. Kolmasosa eli 14 vastaajaa ei kokenut järjestyksenvalvonnan vaikuttavan lainkaan omaan työhyvinvointiinsa. Kukaan vastaajista ei vastannut järjestyksenvalvonnan vaikuttavan vähän työhyvinvointiinsa. Seitsemän vastaajaa koki mahdollisen järjestyksenvalvonnan vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiaan parantavasti. Vastaajista kuudesosa eli kahdeksan koki järjestyksenvalvonnan vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja vajaa kolmasosa eli neljätoista erittäin paljon. Seitsemän vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 25 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 26 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 25. Järjestyksen valvonnan vaikutus työhyvinvointia parantavasti



Taulukko 26. Järjestyksen valvonnan vaikutus työhyvinvointia parantavasti eri taustamuuttujien kesken.

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	2	2	2	4	3	0	4	0	5	4	2	1
2. Vähän	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Jonkin verran	1	2	1	1	3	0	2	1	1	1	2	1
4. Paljon	1	2	2	2	3	0	3	1	1	2	3	0
5. Erittäin paljon	0	4	3	1	6	0	5	3	0	1	6	0
6. Eos	1	1	1	1	2	0	2	0	1	2	2	0
Yht	5	11	9	9	17	0	16	5	8	10	15	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	1
2. Vähän	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Jonkin verran	0	1	2	1	2	0	2	2	0	0	2	1
4. Paljon	0	3	0	2	0	1	2	2	2	2	1	0
5. Erittäin paljon	0	3	4	2	4	1	2	4	1	3	4	0
6. Eos	0	2	1	1	1	1	3	0	0	1	2	0
Yht	0	12	10	9	9	5	12	9	6	9	12	2

7.5 Palo- ja pelastustoiminta

Kysymykseen onko yrityksessänne mielestäsi kiinnitetty huomiota seuraaviin palo- ja pelastustoiminnan osa-alueisiin vastasi 53 henkilöä. yli neljä viidesosaa eli 43 henkilöä vastasi palo- ja pelastussuunnitelman olevan toimipaikassaan hyvin laadittu ja tiesivät sen olevan olemassa. Poistumisteiden esteettömyyteen ja niiden merkitsemiseen oli kiinnitetty huomiota 44:n vastaajan toimipaikalla. 43 vastaajaa kertoi alkusammutuskaluston ja sen merkitsemisen olevan toimipaikallaan hyvin hoidettu. Rakenteellisiin ja irtaimiston valintaan tehtiin ratkaisuihin oli kiinnitetty huomiota yhden neljäsosan eli 14 vastaajan työpaikalla. Henkilökunnan kohdekohtaiseen palo- ja pelastustoiminnan perehdytykseen oli paneuduttu hiukan alle puolen eli 24 henkilön työpaikoilla. Muihin palo- ja pelastustoimintaan liittyviin osatekijöihin oli kaksi henkilöä vastannut vapaaseen tekstikenttään myös ensiavun olevan hyvin hoidettu heidän toimipaikoissaan.

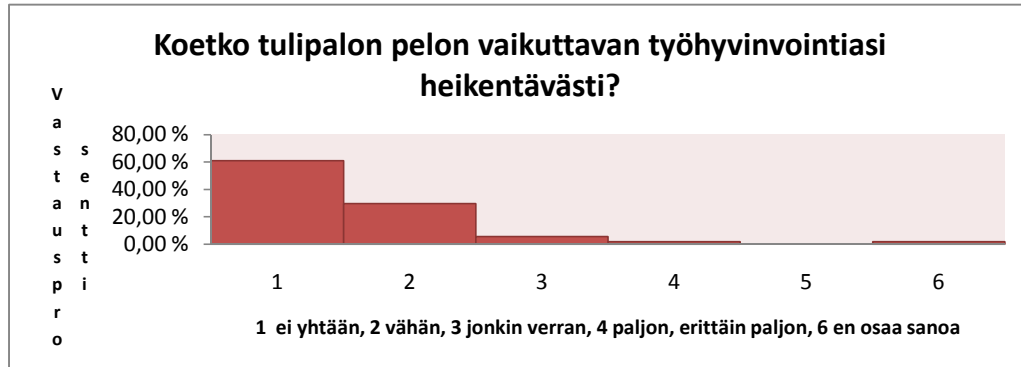
Kysymykseen kuinka koet palo- ja pelastusasioiden olevan hoidettu vastaajien toimipaikoissa vastasi 56 henkilöä. Kolme vastaajista koki palo- ja pelastusasioiden olevan hoidettu huonosti ja kaksi melko huonosti. Neljäsosa eli 14 vastaajaa koki palo- ja pelastusasioiden olevan hoidettu heidän toimipaikoillaan keskinäisesti ja melkein puolet eli 26 vastaajaa melko hyvin. Viidesosa eli 11 henkilöä vastasi palo- ja pelastusasioiden olevan hoidettu heidän toimipaikoillaan erittäin hyvin.

Kysymykseen oletko mielestäsi koulutettu toimimaan mahdollisen tulipalon tapahtuessa vastasi 55 henkilöä. lähes kaksi kolmasosaa eli 34 henkilöä vastasi olevansa koulutettu toimimaan tulipalon tapahtuessa ja 13 vastaajaa ei kokenut koulutuksensa olevan riittävä tulipalon tapahtuessa. Kahdeksan henkilöä ei osannut sanoa, onko mielestään riittävän koulutettu tulipalotilanteiden varalle.

Kysymykseen koetko tulipalon pelon vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi vastasi 54 henkilöä. Lähes kaksi kolmasosaa eli 33 vastaajaa ei kokenut tulipalon pelon vaikuttavan lainkaan omaa työhyvinvointiansa heikentävästi. Vajaa kolmannes eli 16 henkilöä vastasi tulipalon pelon vaikuttavan vain vähän työhyvinvointiinsa. Kolme vastaajaa koki tulipalon pelon vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiaan heikentävästi. Yksi vastaaja koki tulipalon pelon vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja keneenkään ei

tulipalon pelko vaikuttanut erittäin paljon. Yksi vastaaja vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 27 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 28 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 27. Tulipalon pelon vaikuttaminen työhyvinvointia heikentävästi



Taulukko 28. Tulipalon pelon vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esi-mies	Omista-ja	Ruo- kar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	1	8	5	3	10	0	7	3	6	7	7	1
2. Vähän	3	3	2	3	6	0	6	1	2	2	7	0
3. Jonkin verran	0	1	1	2	0	0	2	1	0	0	1	1
4. Paljon	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Yht	5	13	8	9	17	0	17	5	8	10	16	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	8	9	7	9	2	8	8	4	6	10	2
2. Vähän	0	4	3	1	3	3	4	2	2	4	3	0
3. Jonkin verran	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0
4. Paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2

7.6 Työsuojelu

Kysymykseen onko sinulle tai jollekin toiselle työpaikkanne salihenkilökunnasta tapahtunut viimeisen vuoden aikana työtapaturma tai työperäinen rasitusvamma, joka on johtanut sairauspoissaoloon vastasi 56 henkilöä. Kaksi kolmannesta eli 36 vastaajaa kertoi kohdanneensa työtapaturman tai rasitusvamman itse tai työtoverinsa kokemana. Neljäs eli 14 vastaajaa ei ollut kohdannut ja 6 henkilöä ei osannut sanoa, onko kohdannut työtapaturmia tai rasitusvammoja itsensä tai työtoverinsa kokemana.

Kysymyksiin onko työpaikkanne seuraaviin työturvallisuuden osatekijöihin kiinnitetty mielestäsi riittävästi huomiota vastasi valaistuksen ja työergonomian koskevaan kysymykseen 56 henkilöä ja äänen voimakkuutta koskevaan kysymykseen 55 henkilöä.

Valaistukseen koki kiinnitetyn riittävästi huomiota yli kaksi kolmasosaa eli 38 vastaajaa. Viidennes eli 11 vastaajaa koki valaistukseen kiinnitetyn huomion riittämättömäksi. Seitsemän vastaajaa ei osannut sanoa, onko valaistukseen kiinnitetty riittävästi huomiota.

Työergonomian tunsivat 28 vastaajaa eli puolet vastaajaa olevan hyvin huomioitu työpaikoillaan. 23 vastaajaa (41.1 %) koki työergonomiaan kiinnitetyn liian vähän huomiota ja viisi vastaajista ei osannut sanoa, oliko heidän työpaikallaan kiinnitetty tarpeeksi huomioita työergonomiaan.

Äänen voimakkuuteen oli vastaajien mukaan kiinnitetty huomiota kahden kolmasosan eli 37:n henkilön työpaikalla. Toivomisen varaa äänen voimakkuuden suhteen koki olevan neljäsosa eli 15 vastaajaa. Kysymykseen vastasi ”en osaa sanoa” kolme henkilöä.

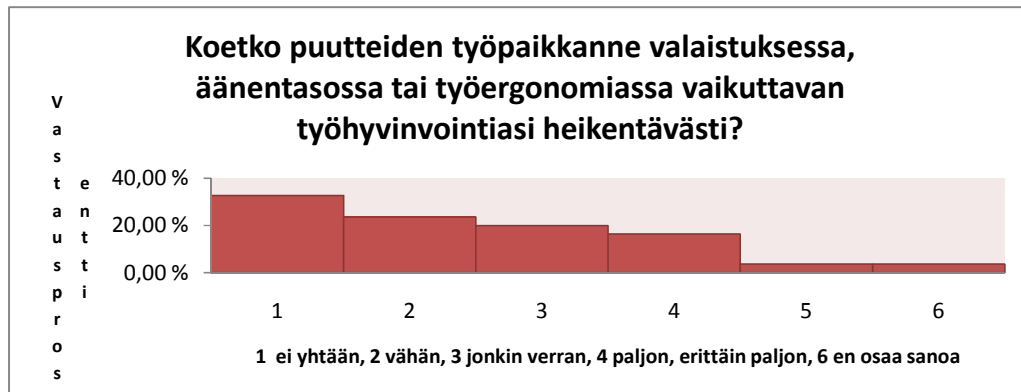
Taulukosta 29 selviää kuinka vastaukset olivat hajonneet eri taustamuuttujat omaavien henkilöiden kesken.

Taulukko 29.

Valaistus	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
Kyllä	4	10	6	5	16	0	13	4	6	9	12	1
Ei	1	2	3	4	1	0	4	1	2	2	3	1
Eos	1	1	0	1	1	0	2	0	0	0	2	0
Yht	6	13	9	10	18	0	19	5	8	11	17	2
Miehet												
Kyllä	0	9	7	6	7	3	8	7	4	6	9	1
Ei	0	3	2	1	3	1	4	1	1	3	2	0
Eos	0	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2
Työergonomia												
Naiset												
Kyllä	2	8	4	2	11	0	8	2	5	8	5	1
Ei	3	2	5	6	5	0	7	2	3	2	9	1
Eos	1	3	0	2	2	0	4	1	0	1	3	0
Yht	6	13	9	10	18		19	5	8	11	17	2
Miehet												
Kyllä	0	8	5	5	5	4	8	5	4	5	8	1
Ei	0	5	6	3	7	1	5	5	2	4	6	1
Eos	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2
Äänen voimakkuus												
Naiset												
Kyllä	4	8	4	5	10	0	11	2	5	8	8	1
Ei	2	4	4	5	6	0	6	3	3	3	7	1
Eos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
Yht	6	13	8	10	17	0	18	5	8	11	16	2
Miehet												
Kyllä	0	9	10	6	10	4	10	8	6	8	10	2
Ei	0	3	1	2	2	0	2	2	0	1	3	0
Eos	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2

Kysymykseen koetko puutteiden työpaikkanne valaistuksessa, äänentasossa tai työergonomiassa vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi vastasi 55 henkilöä. Kolmasosa vastaajista ei kokenut huonosti järjestetyn työergonomian, valaistuksen sekä äänentason vaikuttavan lainkaan omaa työhyvinvointiansa heikentävästi. Neljäsosa vastasi huonosti järjestetyn työergonomian, valaistuksen sekä äänentason vaikuttavan vain vähän työhyvinvointiinsa. Viidennes koki huonosti järjestetyn työergonomian, valaistuksen sekä äänentason vaikuttavan jonkin verran työhyvinvointiaan heikentävästi. Kuudennes koki huonosti järjestetyn työergonomian, valaistuksen sekä äänentason vaikuttavan työhyvinvointiinsa paljon ja kaksi vastaajista vastasi erittäin paljon. Kaksi vastaajaa vastasi ”en osaa sanoa”. Taulukossa 30 näkyy hajonta kaikkien vastaajien kesken ja taulukossa 31 erilaisten taustamuuttujien kesken.

Taulukko 30. Huonon valaistuksen, työergonomian ja äänenvoimakkuuden vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken



Taulukko 31. Huonon valaistuksen, työergonomian ja äänenvoimakkuuden vaikuttaminen työhyvinvointiin eri taustamuuttujien kesken.

	Kokemus			Asema			Työpaikka			Toimipaikan koko		
	0-5 v	6-15 v	16 +	Työntek	Esimies	Omistaja	Ruokar	Baari tms.	muu	1-10	11-49	50 +
Naiset												
1. Ei yhtään	2	6	2	3	6	0	5	3	4	6	3	1
2. Vähän	0	1	2	0	3	0	2	0	1	1	3	0
3. Jonkin verran	3	4	1	3	5	0	8	0	1	1	7	0
4. Paljon	0	1	3	2	2	0	1	2	1	2	2	0
5. Erittäin paljon	0	1	1	1	1	0	2	0	0	0	1	1
6. Eos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Yht	6	13	9	10	17	0	19	5	7	11	16	2
Miehet												
1. Ei yhtään	0	5	3	4	2	2	5	1	3	2	6	0
2. Vähän	0	2	6	2	5	2	3	4	3	5	2	2
3. Jonkin verran	0	2	1	2	1	0	1	2	0	2	1	0
4. Paljon	0	3	2	1	3	1	3	3	0	1	4	0
5. Erittäin paljon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Eos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
Yht	0	13	12	9	12	5	13	10	6	10	14	2

7.7 Avoimen kysymyksen ehdotukset työturvallisuuden parantamiseksi

Kyselylomakkeen lopussa olleeseen avoimeen kysymykseen: ”miten työturvallisuutta voisi mielestäsi parantaa omalla työpaikallasi” vastattiin 17 kertaa. Vastauksissa sivuttiin monia aiemmissä kyselyn kysymyksissä esiintyneitä aiheita.

Yhdessä vastauksessa toivottiin enemmän huomioita suorittavaa työtä tekevien työsään tekemiin huomioihin. Työn henkiseen kuormittavuuteen ja varsinkin esimiesten

liian pitkiin työpäiviin toivottiin parannusta yhdessä vastauksessa. Yksin työskentelyn välttämiseen toivottiin parannusta kahdessa vastauksessa. Henkilöstön koulutukseen kaivattiin panostusta kolmessa vastauksessa ja yksi vastaaja kaipasi enemmän aikaa työvuorojen aikana turvallisuusohjeisiin perehtymiseen. Ulkopuolisen järjestyksenvalvonnan ja vartiointipalveluiden lisäämistä sekä teknisiin turvajärjestelyihin panostamista kaivattiin neljässä vastauksessa. Paloturvallisuuteen sekä poistumisteiden merkintään ja esteettömyyteen kaipasi parannusta kolmessa vastauksessa. Ergonomian ja fyysisen työsuojelun haasteisiin kaivattiin kehittämistä kolmessa vastauksessa. Pari vastaajaa koki turvallisuuteen liittyvien asioiden olevan työpaikallaan niin hyvin, että mainitsivat sen vapaassa tekstikentässä.

Koska vapaisiin tekstikenttiin tulleissa vastauksissa ei ollut aiheita, joita ei olisi käsitelty jo kyselyn monivalintakysymyksissä, eivät tekijät katsoneet tarpeelliseksi ryhtyä vastausten tarkempaan purkuun ja niistä tulleiden tulosten analysointiin.

8 Tutkimuksen yhteenveto ja päätelmät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuinka paljon työturvallisuuden eri osa-alueet vaikuttavat helsinkiläisissä ravitsemusliikkeissä työskentelevien salityöntekijöiden työhyvinvointiin.

Kysymykseen omaisuusrikoksen kohtaamisesta saatiin yhteensä 33 vastausta 27:lta vastanneelta henkilöltä. 18 vastanneista oli kohdannut asiakkaan ja 15 työntekijän tekemiä omaisuusrikoksia. Työntekijöiden tekemien rikosten määrä yllätti tekijät. Neljäsosa vastanneista oli kohdannut työntekijän tekemiä omaisuusrikoksia. Työntekijöiden tekemistä rikoksista oli 20 tapauksessa ollut kyseessä varkaus tai näpistys. Voidaan siis olettaa rahan ja tavaroiden varastamisen työnantajalta olevan suhteellisen yleistä.

Omaisuusrikosten kohtaaminen on ravintola-alalla verraten yleistä. Jopa puolet vastaajista oli kohdannut työssään omaisuusrikoksia. Kuitenkin lähes kaksi kolmasosaa vastasi, ettei omaisuusrikosten uhka vaikuta lainkaan tai vaikuttaa vain vähän heidän työhyvinvointiinsa. Oletettavasti ravintolassa tapahtuvat omaisuusrikokset koetaan yrittäjien ongelmiksi, eikä suorittavaa palkkatyötä tekevä työntekijä koe rikoksen kautta syntyvän rahan menetyksen olevan omasta pussista pois. Tätä oletusta tukee kyselyn tulos, jossa suurissa toimipaikoissa tutkimuksen mukaan omaisuusrikoksien uhka ei vaikuta työhyvinvointiin lainkaan. Erikoista vastauksissa oli tekijöiden mielestä se, että omistajaksi itsensä luokitelleista viidestä henkilöstä kolme ei kokenut omaisuusrikosten uhan vaikuttavan lainkaan heidän työhyvinvointiinsa ja yksi ei osannut vastata. Tekijät olisivat olettaneet juuri omistajien olevan kiinnostuneita mahdollisista omaisuusrikoksista, koska kyseisten rikosten vaikutukset tuntuvat suoranaisesti heidän kukkarossaan eivätkä niinkään työntekijöiden. Sukupuolien kesken on huomattavissa että naiset ovat vähän enemmän huolissaan mahdollisista omaisuusrikoksista kuin miehet. Vastaajat, jotka ovat ilmoittaneet toimipaikakseen jonkin muun kuin ruoka- tai seurusteluravintolan, ovat lähes pääsääntöisesti ilmoittaneet, ettei omaisuusrikosten uhka vaikuta lainkaan tai vaikuttaa vain vähän heidän työhyvinvointiinsa. Tekijät olettavat, ettei osassa kyseisistä paikoista käsitellä lainkaan rahaa ja asiakaspalvelutyö tehdään jossain muussa kuin palveluyrityksen omissa tiloissa. Esimerkkinä voidaan pitää catering-alaa.

Vastauksista kysymykseen onko työsuhteenne aikana työpaikallenne murtauduttu voidaan olettaa nykyaikaisen murtosuojauksen vähentäneen merkittävästi murtautumista ravintoloihin. Suurimmasta osasta ravintoloita viedään tilityspussit illan päätteeksi yösäilöön eikä ravintoloissa ole paikalla kuin kassakaapeissa sijaitsevat pohjakassat. Vaikka rahoja ei vietäisi yösäilöön, on ravintoloista tilitettävä käteisen rahan osuus maksutapana pienentynyt merkittävästi vuosituhannen vaihteen jälkeen erilaisten luotto- ja pankkikorttien yleistyessä.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden ei koettu vaikuttavan työhyvinvointiin juuri lainkaan. Vastaajista peräti neljä viidesosaa ei kokenut lainkaan tai koki vain vähän murto- varkauksien uhan vaikuttavan työhyvinvointiinsa. Sukupuolien kesken on huomattavissa naisten olevan enemmän huolissaan mahdollisista murto- varkauksista kuin miesten. Varsinkin nais-esimiehet kokevat mahdollisten murto- varkauksien vaikuttavan työhyvinvointiinsa. Naisia murto- varkauksien uhka kiinnosti edes jonkin verran, mutta miehistä vain yksi ilmoitti murto- varkauksien uhan vaikuttavan jonkin verran ja yksi paljon työhyvinvointiinsa. Henkilö joka vastasi murto- varkauksien uhan vaikuttavan paljon työhyvinvointiinsa ilmoitti toimenkuvakseen omistaja. Muista omistajaksi itsensä luokitelleista kolme vastasi, ettei murto- varkauksien uhka vaikuta lainkaan heidän työhyvinvointiinsa ja yksi vastasi ”en osaa sanoa”. Voidaan siis olettaa omistajien luottavan melko vakaasti turvajärjestelmiinsä ja vakuutuksiinsa. Suurissa toimipaikoissa ei tutkimuksen mukaan omaisuusrikoksien uhka vaikuta työhyvinvointiin lainkaan.

Tulosten perusteella voidaan olettaa, että yritysten turvalaitteet ovat kunnossa, tai sitten ongelmia kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudessa ei havaita. Murto- varkaudet ovat ravintoloissa nykypäivänä melko harvinaisia ja niiden uhkaa ei koeta kovin mahdolliseksi. Merkittävin murtosaalis ravintoloissa on kaapeissa ja metallisermien takana sijaitsevat alkoholi- juomat. Niistä saatava taloudellinen hyöty, verrattuna melko todennäköiseen kiinnijäämiseen ei houkuta murto- varkaita murtautumaan ravintoloihin. Mahdolliset murto- varkaudet tapahtuvat ravintolan ollessa kiinni eikä uhkan konkreettinen kohtaaminen tunnu todennäköiseltä. Tässä tuloksessa on ilmeisesti myös nähtävissä ajattelu- malli ”se on työnantajan ongelma – ei minun”.

Työntekijät kokevat konkreettisen ilkivallan uhan vaikuttavan enemmän työhyvinvointiin, kuin abstraktin murtovarkauden uhan.. Tekijät etsivät ristiintaulukoimalla yhteyttä vastaajien iän ja työkokemuksen sekä murtojen yleisyyden kanssa. Vastauksista oli nähtävissä, että murtoja oli kokenut vanhemmista ikäryhmistä useampi kuin nuoremmista. Varsinkin työkokemuksen kohdalla oli kauemmin ravintolassa työskennelleiden joukossa murtojen kohtaaminen yleisempää, kuin vähemmän aikaa työskennelleissä.

Henkilöstöturvallisuuden koettiin vaikuttavan eniten työhyvinvointiin. Lähes kaksi kolmesta oli työskennellyt viimeisen vuoden aikana yksin. Yksintyöskentelyn koettiin pääsääntöisesti alentavan työhyvinvointia. Jostain syystä kyselyyn vastanneet naiset olivat työskennelleet huomattavasti miehiä enemmän yksin. Miehet mukaan lukien noin kolmasosa vastaajista kokee yksintyöskentelyn vaikuttavan työhyvinvointia vähentävästi paljon tai erittäin paljon. Toimipaikan koolla on selvästi merkitystä yksintyöskentelyn tuoman turvattomuuden tunteen vaikutukseen. Naisista jotka työskentelevät yli kymmenen henkilön työyksiköissä, yli puolet kokee yksintyöskentelyn aiheuttavan turvattomuuden tunnetta paljon tai erittäin paljon. Ilmeisesti työpaikan koolla on vaikutusta siihen kuinka hyvin pystytään valvomaan sisään tulijoita ja ulos menijöitä.

Fyysistä väkivaltaa työssään kokeneiden osuus oli huomattavan suuri. Noin yksi kolmasosa ilmoitti kohdanneensa työssään fyysistä väkivaltaa ja suurin piirtein saman verran vastaajista koki väkivallan uhan alentavan työhyvinvointia jonkin verran tai enemmän. Tekijät uskovat sekä väkivaltatilanteiden kohtaamisen, että niistä syntyvän uhan kokemisen olevan keskenään verrannollisia. Poliisin tilastojen mukaan alalla esiintyy suhteellisen paljon väkivaltatilanteita, ja niitä kohdanneiden osuus olisi voinut olla jopa vielä suurempi. Ruokaravintoloissa työskentelevien salityöntekijöiden kokemien väkivaltatilanteiden suuri määrä yllätti. Baarissa tai yökerhossa työskentelevistä jopa kaksi kolmasosaa on kohdannut kerran tai useammin väkivalta tilanteita työpaikallaan. Tämä luku ei sinällään yllätä suomen ravintolakulttuurin tuntien. Erityisesti miehet joutuvat työpaikoillaan usein kohtaamaan väkivaltaa. Kyselyyn vastanneista miehistä 45 % on kohdannut väkivaltatilanteita kerran tai useammin työpaikallaan, naisilla luku on huomattavasti alhaisempi 31 %.

Vaikka miehet kohtaavat naisia useammin väkivaltatilanteita työssään, kokevat naiset fyysisen väkivallan uhan vaikuttavan enemmän heidän työhyvinvointiinsa. Ehkä miehiin kuuluaan kulttuuriin kuuluu, että ei myönnä pelkäävän väkivaltatilanteita. Sama ilmiö ehkä selittää myös miksi miespuoliset työntekijät joutuvat useammin kohtaamaan väkivaltatilanteita. Yllättävän suuri määrä ruokaravintoloissa työskentelevistä salityöntekijöistä eli jopa 42 % ilmoitti uhan vaikuttavan jonkin verran tai enemmän. Olisimme olettaneet kyseisen luvun olevan ruokaravintoloissa huomattavasti pienempi.

Asiakkaiden taholta tuleva henkinen väkivallan koetaan vaikuttavan työhyvinvointia vähentävästi yhtä paljon kuin fyysisen väkivallan. Naiset kokivat henkisen väkivallan vähentävän työhyvinvointiaan merkittävästi miehiä enemmän. Ehkä tulokseen vaikuttaa miesten yleinen naisia ronskempi puhekulttuuri ja suurempi sietokyky uhkailua koetaan. Baarissa ja yökerhoissa, joissa koetaan eniten henkistä väkivaltaa, ei koeta sen vaikuttavan kuitenkaan työhyvinvointiin yhtä paljon kuin muissa toimipaikoissa. Ehkä syynä on tottuminen nimittelyyn ja uhkaavaan kielenkäyttöön. Miehet eivät koe henkisen väkivallan juurikaan vaikuttavan heidän työhyvinvointiinsa.

Työpaikkahäirintää tai -kiusaamista oli kokenut vähän yli yksi kolmasosa vastaajista. Häirintä oli vastausten mukaan pääasiassa nimittelyä, työn mitätöintiä ja epäoikeudenmukaista työvuorosuunnittelua. Hälyttävää tuloksissa oli se, että jopa kolmekymmentä prosenttia työpaikkahäirintää kokeneista oli kokenut eristämistä. Ravintolan salityössä toimitaan sosiaalisessa yhteisössä ja eristäminen vaikuttaa merkittävästi työhyvinvointiin. Tekijät toivovat, että kyseessä on poistuva ilmiö. Vanhan ajan hierarkkisessa ravintolayhteisössä ylennettiin kokemuksen tuoman substanssiosaamisen kautta ja tarjoilijoiden kesken oli vahva nokkimisjärjestys. Esimieskoulutusta ei ollut kuin korkeimmalla johdolla. Nykyisin organisaatiot ovat kapeampia ja työtä tehdään tasavertaisemmissa yhteisöissä. Työpaikkahäirintä vaikuttaa naisiin enemmän kuin miehiin. Tasan puolet naispuolisista työntekijöistä koki sen vaikuttavan työhyvinvointiinsa jonkin verran tai enemmän. Miehistä sama luku oli vain noin yksi kolmasosa eli 35 %. Yllättävää oli, että jopa yksi kolmasosa häirintää kokeneista ilmoitti, ettei työpaikkahäirintä vaikuta lainkaan työhyvinvointiin. Henkilökohtaisia eroja varmasti löytyy mikä koetaan työpaikkahäirinnäksi ja mikä huumoriksi. Työpaikkahäirintä on kuitenkin vakava ongelma työyhteisöissä ja tässäkin kyselyssä häirintää kokeneista yli viidesosa koki sen vaikuttavan

työhyvinvointiinsa paljon tai erittäin paljon. Työn mitätöintiä ja nimittelyä esiintyy kaikilla eri taustamuuttujat omaavilla vastaajilla sekä miehillä että naisilla. Yli puolet vastaajista oli kokenut epäoikeudenmukaista työvuorosunnittelua. Yleisesti ravintola-alalla työvuorosunnittelu on erittäin hankalaa, varsinkin jos aukioloajat ovat erittäin pitkät. Kaikkia tyydyttävää työvuorolistaa on mahdoton laatia.

Järjestyksenvalvonta koettiin työhyvinvoinnin osalta merkitykselliseksi. Viisikymmentäkahdeksan prosenttia vastaajista koki sen jonkin verran tai enemmän tärkeäksi. Tekijöiden mielestä hyvin hoidettu järjestyksenvalvonta ehkäisee uhkaavien tilanteiden syntyä ja lisää huomattavasti sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuudentunnetta. Nykyisin käteisen rahan käyttö on tullut harvinaisemmaksi ja järjestyksenvalvojen tippirahoina saamat tulot merkittävästi vähentyneet. Mikäli ravintolassa ei ole pakkonaulakkoa joutuvat ravintolat palkkaamaan järjestyksenvalvojat omalla kustannuksellaan ja syntyvä menoerä saattaa houkuttaa ravintoloitsijaa säästämään järjestyksenvalvonnasta. Tässä kysymyksessä vastaukset hajaantuivat samanlaisesti miesten ja naisten osalta. Sukupuolella ei siis ole merkitystä kuinka järjestyksen valvonnan tärkeys koetaan. Eniten vahtimestarit paransivat työhyvinvointia baareissa ja yökerhoissa, eli toisin sanoen seurusteluravintoloissa joissa myös väkivaltaa koettiin eniten.

Palo- ja pelastustoiminnan eri osa-alueisiin oli vastausten tulosten perusteella kiinnitetty hyvin huomiota. Rakenteellisten tai irtaimiston valintaan liittyvien materiaalien valintaan ei kyselyn perusteella ollut kovin paljon panostettu. Vähäiseen lukumäärään saattaa vaikuttaa myös vastaajien tietämättömyys materiaalien turvavaatimuksista alallamme. Todennäköisesti materiaaleihin ja rakenteellisiin ratkaisuihin, jotka liittyvät palo- ja pelastustoimeen on kiinnitetty hankintoja suoritettaessa huomiota huomattavasti enemmän. Tekijät yllätti henkilöiden jotka kokivat olevansa koulutettu toimimaan tulipalon sattuessa suuri määrä. Onko työpaikoilla henkilökunta tosiaan koulutettu näin hyvin, vai kokeeko henkilökunta vain itsensä hyvin koulutetuksi? Neljäsosa työntekijöistä ei kokenut tulipalon sattuessa koulutuksensa olevan riittävä. Luvun pitäisi luonnollisesti olla nolla, mutta osa-aikaisten- ja kausityöntekijöiden käyttö näkyy varmasti tuloksessa. Tulipalon pelon ei koettu vaikuttavan työhyvinvointiin vastanneiden joukossa juuri lainkaan. Paloturvallisuuden osalta myös konkreettisen tulipalokokemuksen puute on yksi osatekijä, joka vaikuttaa, ettei paloturvallisuuden koettu vaikuttavan työhyvinvoin-

tiin kovinkaan paljon. Tulipalon tai uhkaavan tilanteen kokemisen jälkeen saattaa näkemys omista taidoista ja suhtautumisesta tulipalon uhkaan muuttua merkittävästi.

Työergonomiassa työpaikoilla olisi kyselyn perusteella työsuojelun kannalta eniten parannettavaa. Ehkä työtapaturmien ja työperäisten rasitusvammojen, sekä työergonomian välillä on joku yhteys. Ravintolatyö on usein kiireistä ja vääränlainen työergonomia aiheuttaa varmasti työtapaturmia ja rasitusvammoja.

Työsuojelu oli turvallisuuden-ala joka vaikutti vastaajiin merkittävämmiin. Ravintola-ala koetaan usein kiireiseksi ja henkisesti sekä fyysisesti raskaaksi. Erityisesti työergonomiaan toivottiin parannuksia. Myös äänenvoimakkuuteen ja valaistukseen toivottiin parannuksia. Tuloksista selvisi, että valaistukseen, työergonomiaan ja äänenvoimakkuuteen toivoi parannuksia eniten vanhemmat ja kokeneemmat vastaajat. Yli 16 vuotta alalla olleet kokivat valaistuksen eniten riittämättömäksi. Onkohan tähän syynä yleisesti iän mukanaan tuoma näön heikkeneminen?

Kyselyyn vastanneiden omistajien mukaan työturvallisuuteen on panostettu huomattavasti paremmin kuin esimiesten ja työntekijöiden mielestä. Ehkä näissä vastauksissa näkyy, ettei informaatio epäkohdista ole kulkenut työntekijöiltä ylemmille tahoille. Parannukset työpaikkojen puutteelliseen työergonomiaan vaikuttaa suoraan sairauspoissaolojen määrään ja sitä kautta yritysten tulokseen.

Naiset kokivat huomattavasti miehiä enemmän, että äänen voimakkuuteen ei ole työpaikoilla kiinnitetty riittävästi huomiota. Yli kolmannes naisista koki että äänen voimakkuudessa olisi parannettavaa. Miehistä ainoastaan kuudesosa koki samoin.

Kyselykaavakkeen viimeiseen avoimeen kysymykseen: ”*Miten työturvallisuutta voisi mielestäsi parantaa omalla työpaikallasi?*” vastasi seitsemäntoista vastaajaa. Huomiot oman työpaikan työturvallisuuden parantamiseksi jakautuivat kaikkien työturvallisuus osa-alueiden kesken tasaisesti. Vapaissa vastauksissa pyrittiin painottamaan jo monivalintakysymyksissä esiintyneitä asioita.

9 Johtopäätökset ja lisätutkimuksen aiheet

Yleisesti vastaajat kokivat työpaikkojen turvallisuusasioiden olevan melko hyvin. Johtopäätöksenä tutkimuksen tuloksista voidaan todeta vastaajien kokevan konkreettisten omaan henkilökohtaiseen päivittäiseen työturvallisuuteensa liittyvien osatekijöiden vaikuttavan työhyvinvointiinsa merkittävästi enemmän kuin harvinaisten, vaikkakin vakavampien uhkien. Jokapäiväisessä työssä ilmenevät asiakkaiden ja työtovereiden taholta tulevat henkisen ja fyysisen väkivallan uhat, ilkivalta, ergonomiset ongelmat, yksintyöskentely ja järjestyksen valvonta vaikuttavat vastaajien työhyvinvointiin enemmän kuin mahdolliset murtovarkaudet, tulipalot ja omaisuusrikokset.

Vastauksista oli myös nähtävissä, että työnantajan omaisuuteen ja kiinteistöön kohdistuvia uhkia ei koettu niin merkittäväksi kuin omaan omaisuuteen tai henkilöön kohdistuvia uhkia.

Ravintola-alalla ilmenevä henkisen- ja fyysisen väkivallan uhka on todella huolestuttavaa. Kova kilpailu on lisännyt yritysten tarvetta säästötoimiin ja valitettavan usein nämä toimet tuntuvat kohdistuvan henkilöstöön. Henkilöstön vähennykset näkyvät suoraan yksintyöskentelyn määrän kasvuna ja järjestyksenvalvonnan vähenemisenä.

Tekijöiden mielestä jokaisella tulisi olla oikeus työskennellä väkivallattomassa turvallisessa ympäristössä, jossa kaikkiin työturvallisuuden osa-alueisiin on kiinnitetty niiden vaatimalla tavalla huomiota. Työturvallisuuden panostaminen suojelee yrityksen tärkeintä pääomaa eli henkilökuntaa.

Tekijöiden mielestä aihetta kannattaisi ehdottomasti tutkia lisää. Jokainen tässä tutkimuksessa ollut erillinen teema olisi oman tarkemman tutkimuksen arvoinen. Aihe koetaan tärkeäksi ja työhönsä tyytyväisen henkilökunnan merkitys paremman palveluketjun suorittajana on tunnustettu.

Lähteet

Ahola, K.irsi & Kivistö, Sirkku. & Vartia, Maarit 2006. Helsinki: Työterveyslaitos.

Alkoholilaki 8.12.1994/1143

Aro, A. 2006. Onko työssä tolkkua? Helsinki: Edita Prima Oy

Demkin, Joseph A. Security Plannong and design. 2003. USA. The American institute of Architects

Finnsecurity Oy. Useita kirjoittajia. Turvallisuusalan vuosikirja 2009-2010. Vantaa: Paupress Oy

Flink, Anna-Liisa & Reiman, Teemu & Hiltunen, Mika 2007.

Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita Publishing Oy

Heljaste, Juha-Matti & Korkiamäki, Jari & Laukkala, Heljo & Mustonen, Juha & Peltonen, Jere & Vesterinen, Panu. 2008 Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki. Helsingin kauppakamari

Helsingin kaupungin verkkosivut. Luettavissa:

http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Helsinki-tietoa+ja+linkkej_. Luettu: 4.1.2011

Huhtala, Jorma 2004

Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Publishing Oy

Huhtala J. 1997. Turvallisuus hotelli ja ravintola-alalla. Restamark.

Ijäs, U. 2007. Hyvinvointi työssä ei lisäännny kunto-ohjelmilla. Helsingin sanomat. 8.2.2007

Iltasanomat verkkolehti. Ravintolaväkivalta lisääntynyt - mukana entistä enemmän rikollisryhmiä. Luettavissa:

<http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/SS%20Ravintolav%C3%A4kivalta%20lis%C3%A4ntynyt%20-%20mukana%20entist%C3%A4%20enemm%C3%A4n%20rikollisryhmi%C3%A4/art-1288385579081.html>. Luettu 1.5.2011

Kaivola, T. & Launila, H. 2007 Hyvä työpaikka. Helsinki. Yrityskirjat.

Kandolin Irma, Tilev Kristiina, Lindström Kari, Vartia Maarit, Ketola Ritva. Palvelu-alojen työolot ja työhyvinvointi 2009. Työympäristökeskuksen raporttisarja 43. Helsinki. Työterveyslaitos.

Kehittämisen kulmakivet: tuottavuus, luottamus, hyvinvointi. 2006. Työturvallisuuskeskus.

Kess, Kaija & Kähönen Minea. 2009. Häirintä työpaikalla – työpaikkakiusaamisen selvittäminen ja siihen puuttuminen. Helsinki. Edita.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308

Lappalainen-Lehto, R. & Romu, M-L. & Taskinen, M. 2007. Haasteena päihteet - ammattillisen päihdetyön perusteita. Helsinki. WSOY.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä – turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki. Talentum.

Luoma, J. 2000. Johdatus työpsykologiaan. Helsinki: Yliopistokustannus/Otatieto

Miettinen, J. E. 2002 Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Kauppakaari

Nakari, R. 1992. Työelämän laatu kunnissa. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Niskanen, M. 1998: Menestys ja jaksaminen: miten toteuttaa henkistä työsuojelua. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Juva.: WSOY

Paasonen, Jyri 2008. Palvelu yksityisellä turvallisuusalalla. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy

Pelastuslaki 13.6.2003/468

Poliisin verkkosivut. Luettavissa:

<http://poliisi.fi/poliisi%5Chome.nsf/pages/1DEFDFDC107C2E100256A7100471E00?opendocument>. Luettu: 1.4.2011

Purpura, P. 2003. The security handbook. USA. Elsevier Science

Rauramo, Päivi. 2008. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Publishing Oy

Rauramo, Päivi. Työhyvinvoinnin portaat. 2004. Helsinki: Edita Publishing Oy

Seppä, Päivi. Hotelli- ja ravintola-alan paloturvallisuusopas. 2006. Porvoo. Suomen palopäällystöliitto.

Quick J.C. 1999. Occupational health psychology. Health Psychology.

Työministeriö 1994. Työpaikkaväkivallan ehkäisy. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisen väkivaltatilanteiden hallinnan opas. Tampere: Pirkan Painotuote Ky.

Työolobarometri lokakuu 2005. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettavissa:

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/tyoolobarometri2005ennakko.pdf. Luettu: 3.9.2010

Työolobarometri lokakuu 2007. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettavissa:
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/071_analyysit/analy8_tyoolobarometri2007_enn.pdf. Luettu: 3.9.2010

Työterveyslaitos. Huumeet ja turvallinen työpaikka 2002, Vammala: Vammalan kirjapaino Oy

Työturvallisuuskeskus. 2009. Epäasiallisen kohtelun ehkäisy ja käsittely työpaikalla. Vantaa. Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Uusi Suomi. Permin yökerhopalo. 25.12.2009. Luettavissa:
<http://www.uusisuomi.fi/asiasanat/permin-yokerhopalo>. Luettu 2.10.2010

Waittinen, Matti. 2009. Oppilaitoksen turvallisuusopas. Suomen palopäällystöliitto. Nurmijärvi.

Virta, Sirpa. 1998. Poliisi ja turvayhteiskunta. Edita. Helsinki

Liitteet

Kyselylomakkeen saate

Kyselylomake

Toimeksiantosopimus

Liite 1. Sähköisen kyselylomakkeen saate

Opinnäytetyökysely ravintolan salityöntekijöiden turvallisuudentunteen merkityksestä työhyvinvointiin.

Hyvä vastaanottaja

Opiskelemme HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmassa. Teemme opinnäytetyötä siitä, kuinka turvalliseksi pääkaupunkiseudun ravintoloiden salityöntekijät kokevat työpaikkansa ja millä painoarvolla eri turvallisuuden osa-alueet vaikuttavat turvallisuuden tunteen syntymiseen.

Tutkimuksessa pyritään tuomaan työnantajien huomioon, henkilökunnan turvattomuuden tunnetta aiheuttavat osatekijät ja niiden merkitys työn tuottavuudelle.

Tutkimuksen kohteena ovat pääkaupunkiseudun ravintoloissa esimies-, Sali-, baari- sekä järjestyksenvalvontatehtävissä työskentelevät henkilöt. Kyselystä saadut vastaukset käsitellään nimettömästi ja siitä saatua tietoa käytetään ainoastaan tähän tutkimukseen.

Toivomme, että sinulta löytyisi hetki aikaa kyselyyn vastaamiseksi ennen 8.4 2011. Vastaamiseen kuluu noin 5 - 10 minuuttia.

Kiitämme vastauksestasi

Ystävällisin terveisin

Lasse Alisaari ja Pekka Vajanto

Restonomiopiskelijät

Liite 2. Tutkimuksen kyselylomake

Työturvallisuuden eri osa-alueiden merkitys työhyvinvointiin

Olemme kaksi Haaga-Helian ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijaa. Teemme tutkimusta työturvallisuuden eri osa-alueiden vaikutuksesta pääkaupunkiseudun ravintoloiden salityöntekijöiden työhyvinvointiin.

Kysely liittyy tänä keväänä valmistuvaan opinnäytetyöhömme. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä. Toivomme teiltä 5-10 minuuttia tämän kyselykaavakkeen täyttämiseen.

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työn, työpaikan sekä työyhteisön kokemista positiivisista. Kaikki työhön, työntekijään, sekä työyhteisöön vaikuttavat tekijät vaikuttavat myös työhyvinvointiin.

Terveisin, Lasse Alisaari (0500- 726 013) ja Pekka Vajanto (050-560 0025)

A. Taustatietoa

1) Sukupuoli

Mies

Nainen

2) Ikä

18-29

30-39

40-49

50- tai yli

3) Kuinka monta vuotta olet ollut alalla

0-5

6-15

16-tai enemmän

4) Asema yrityksessä

Työntekijä

Esimies

Omistaja

5) Työskenteletkö työntekijänä tai esimiehenä jossain seuraavista vaihtoehtoisista?

Ruokaravintolassa

Baarissa tai yökerhossa

joku muu

6) Oletko työsuhhteessa kokoaikaisena vai osa-aikaisena?

Kokoaikaisena

Osa-aikaisena

7) Kuinka paljon toimipaikassanne on työntekijöitä?

1-10

11-50

Yli 50

B. Omaisuusrikokset

Omaisuusrikoksella tässä kyselyssä tarkoitetaan asiakkaan tai henkilökunnan tekemää näpistystä, varkautta, ryöstöä tai petosta (esim. maksuvälinepetos).

8) Onko työsuhteesi aikana työpaikallanne tapahtunut omaisuusrikos, johon on tarvittu virkavallan apua?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, niin vastaa myös kahteen alla olevaan kysymykseen

9) Rikoksen / rikosten nimike? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Näpistys

Varkaus

Ryöstö tai kiristys

Petos

10) Tapahtuiko rikos / rikokset asiakkaan vai työntekijän toimesta? Voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat.

Asiakkaan

Työntekijän

11) Koetko omaisuusrikoksien uhan työpaikallasi vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

C. Kiinteistö ja toimitilaturvallisuus

12) Onko toimipisteessänne elektroninen murtosuojaus?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

13) Onko työsuhteenne aikana työpaikallenne murtauduttu?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

14) Koetko murtovarkauden pelon vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

15) Onko työsuhteesi aikana toimipisteeseenne kohdistunut asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten suorittamaa ilkivaltaa tai vahingontekoa?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

16) Koetko työpaikallasi tapahtuvan ilkivallan tai vahingonteon pelon vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

D. Henkilöstöturvallisuus

17) Oletko työskennellyt yksin työvuorossa viimeisen vuoden aikana?

Ei

Kyllä

18) Koetko työskentelyn yksin vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

19) Oletko itse tai onko työtoverisi kohdannut fyysistä väkivaltaa työpaikallasi?

En ole

Kerran

Useammin

20) Koetko fyysisen väkivallan uhan vaikuttavan heikentävästi työhyvinvointiisi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

21) Oletko kokenut työpaikallasi asiakkaiden taholta nimittelyä, uhkailua tai muunlaista henkistä väkivaltaa?

en ole

kerran

useammin

22) Koetko asiakkaiden taholta tulevan henkisen väkivallan heikentävän työhyvinvointiasi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

23) Oletko kokenut työpaikkahäirintää tai -kiusaamista työtovereidesi tai esimiestesi taholta?

en ole

kerran

useammin

24) Millaista työpaikkahäirintää olet kokenut? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Nimittelyä

Eristämistä

Seksuaalista häirintää

Epäoikeudenmukaista työvuorosunnittelua

Uhkaamista

Työn mitätöintiä

Muuta häirintää

25) Koetko työpaikkahäirinnän vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

26) Onko työpaikallanne järjestyksenvalvoja?

Kyllä

Ei

27) Koetko työpaikkanne mahdollisen järjestyksenvalvonnan vaikuttavan työhyvinvointiasi parantavasti?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

E. Palo- ja pelastustoiminta

28) Onko yrityksessänne mielestäsi kiinnitetty huomiota seuraaviin palo- ja pelastustoiminnan osa-alueisiin? (voit valita useamman vaihtoehdon)

Palo- ja pelastussuunnitelmaan

Poistumisteiden esteettömyyteen ja niiden merkitsemiseen

Alkusammutuskalustoon ja sen merkitsemiseen

Rakenteellisiin ja irtaimiston valintaan tehtyihin ratkaisuihin

Henkilökunnan kohdekohtaiseen palo- ja pelastustoiminnan perehdytykseen

Muuhun

29) Kuinka hyvin koet työpaikkasi palo- ja pelastusasioiden olevan hoidettu?

Huonosti

Melko huonosti

Keskinkertaisesti

Melko hyvin

Hyvin

30) Oletko mielestäsi koulutettu toimimaan mahdollisen tulipalon tapahtuessa?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

31) Koetko tulipalon pelon vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

F. Työsuojelu

32) Onko sinulle tai jollekin toiselle työpaikkanne salihenkilökunnasta tapahtunut viimeisen vuoden aikana työtapaturma tai työperäinen rasitusvamma, joka on johtanut sairauspoissaoloon?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Onko työpaikkanne seuraaviin työturvallisuuden osatekijöihin kiinnitetty mielestäsi riittävästi huomiota?

33) Valaistus

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

34) Työergonomia

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

35) Äänen voimakkuus

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

36) Koetko puutteiden työpaikkanne valaistuksessa, äänentasossa tai työergonomiassa vaikuttavan työhyvinvointiasi heikentävästi?

1 ei yhtään, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon, 5 erittäin paljon, 6 en osaa sanoa

37) *Miten työturvallisuutta voisi mielestäsi parantaa omalla työpaikallasi?*
