



TYÖTURVALLISUUS RAVINTOLA TUOPISSA

Anna Lipasti

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

LIPASTI, ANNA:
Työturvallisuus Ravintola Tuopissa

Opinnäytetyö 57 sivua, joista liitteitä 16 sivua
Joulukuu 2013

Opinnäytetyön aiheena on työturvallisuuden toteutuminen Ravintola Tuopissa. Tuoppi on Tampereen vanhin pubi ja se kuuluu Pirkanmaan osuuskauppaan, joka on osa valtakunnallista S-ryhmää. S-ryhmällä on olemassa paljon yleisiä oppaita työturvallisuuteen ja ergonomiaan liittyen, mutta opinnäytetyön tavoitteena oli koota Tuoppiin mahdollisimman käytännönläheinen ja esimerkillinen työturvallisuusmanuaali.

Työn teoriaosuudessa käsitellään työturvallisuuslain tarkoitusta, velvollisuuksia ja soveltamisalaa. Työssä tutustutaan tarkemmin vaarojen ja riskien arviointiin sekä yleisellä tasolla että Pirkanmaan osuuskaupan näkökulmasta. Teoriaosuudessa käsitellään myös ravintola-alan fyysisiä ja henkisiä riskejä sekä ergonomiaa. Työturvallisuusmanuaalia varten kartoitettiin henkilökunnan mielipiteitä työturvallisuuden nykytilasta Ravintola Tuopissa.

Tuloksista huomasi pieniä puutteita Tuopin työturvallisuus- ja ergonomia-asioissa. Tuopissa tehdyn remontin vaikutuksesta työturvallisuus on hieman huonontunut liukkaan keittiön lattian takia. Tuopissa ei myöskään ole kunnollisia apuvälineitä raskaiden taakkojen siirtämiseen ja nostamiseen. Ravintolassa tilat ovat pienet, joten nostojen oikeellisuus ei aina ole mahdollista.

Työturvallisuusmanuaali keskittyy fyysiseen työturvallisuuteen ja ergonomiaan. Siinä käsitellään turvallisia nostotapoja, jotta fyysisesti kuormittava työ olisi mahdollisimman vähän kuormittavaa. Vaikka Tuopissa ei juuri ole ongelmia väkivaltaisten tai uhkaavien asiakkaiden kanssa, manuaalisissa on muistutuksena työntekijöille väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen. Manuaali toimii hyvin myös perehdytysmateriaalina, jonka avulla kokematon työntekijä pystyy tutustumaan ravintola-alan työturvallisuuteen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

LIPASTI, ANNA:
Occupational Safety in Restaurant Tuoppi

Bachelor's thesis 57 pages, appendices 16 pages
December 2013

The subject of this thesis was occupational safety implementation in Restaurant Tuoppi. Tuoppi is the oldest pub in Tampere and it is part of Pirkanmaa Cooperative Society, which in turn is part of the nationwide S Group. There are many different types of safety and ergonomics manuals in S Group, but the aim of the study was to create as practical and exemplary a safety manual as possible for Tuoppi.

The theory part deals with the meaning, duties and applications of the occupational safety legislation. The study also examines danger and risk assessment from both the general and Pirkanmaa Cooperative Society perspectives. The theory part deals with physical and mental risks and ergonomics in the restaurant business as well. The personnel's opinions were surveyed about the current state of occupational safety in Restaurant Tuoppi.

According to the results, there were slight deficiencies in occupational safety and ergonomics in Restaurant Tuoppi. Occupational safety had become a little worse after the renovation because of the slippery kitchen floor. There were no decent assistive devices for lifting and moving the heavy loads. In the restaurant, there was not enough room, and therefore lifting could not always be done ergonomically.

The occupational safety manual concentrates on physical occupational safety and ergonomics. It deals with safe lifting, so that physically demanding work would be less strenuous. Even though there are not many problems with violent or threatening customers, there are also instructions for confronting a violent customer. The manual works well as orientation material, which helps inexperienced employees by familiarizing them with occupational safety in the restaurant business.

Key words: Occupational safety, occupational safety legislation, ergonomics.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖTURVALLISUUSLAIN TARKOITUS JA SOVELTAMISALA	7
3	TYÖTURVALLISUUSLAIN VELVOITTEET	10
3.1	Työnantajan ja työntekijän yleiset velvoitteet	10
3.2	Työn vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi	13
3.3	Vaarojen ja riskien arviointi ja toimipaikkakäynnit Pirkanmaan osuuskaupassa	16
3.4	Väkivallan uhka ja häirintä	17
3.5	Työtä ja työolosuhteita koskevat tarkemmat säännökset.....	19
4	HENKISET JA FYYSISET RISKIT RAVINTOLA-ALALLA	22
5	FYYSINEN TYÖKUORMITUS JA ERGONOMIA	28
6	TYÖTURVALLISUUSMANUAALI.....	32
6.1	Työturvallisuusmanuaalin laatiminen	32
6.2	Työntekijöiden mielipiteet	33
6.3	Johtopäätökset ja pohdinta.....	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	42
	Liite 1. Ravintola Tuopin työntekijöiden haastattelukysymykset	42
	Liite 2. Työturvallisuusmanuaali.....	43

1 JOHDANTO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on kehittää Pirkanmaan osuuskaupan omistaman Ravintola Tuopin työturvallisuutta erityisesti fyysisen kuormittavuuden näkökulmasta. Tuoppi toimii pienessä liiketilassa, joten työskentelytilat ovat hyvin rajalliset. Silloin ergonomialla on erittäin suuri osa päivittäistä työntekoa. Työn keskeinen tarkoitus on lisätä tietoutta työpaikalla ja luoda työturvallisuusmanuaali Tuopin jokapäiväiseen käyttöön ja sitä kautta mahdollisesti vähentää työtapaturmien ja ammattitautien määrää.

Valitsin tämän aiheen Pirkanmaan osuuskaupan koulullemme antamista aiheista, koska aiemman työurani aikana olen muutaman vuoden työskennellyt työsuojeluvaltuutettuna ja työturvallisuusasiat ovat minulle sitä kautta tuttuja ja suuren kiinnostuksen kohteena. Nykypäivänä työturvallisuudella on iso rooli työpaikkojen arjessa muun muassa ergonomia-asioiden takia. Nykyään myös iso osa sairauslomalle jäävistä kärsivät tuki- ja liikuntaelinsairauksista, jotka mahdollisesti johtuvat vääristä työskentelytavoista.

Toinen syy, miksi aihe kiinnosti, oli sen merkitys yritykselle. Mielestäni on mielenkiintoisempaa tehdä työ suoraan jollekin yritykselle heidän tarpeiden mukaan, eikä vain teoriaa käsittelevää teosta. Työn tekemiseen panostaa eri tavalla, kun sitä ei tehdä vain valmistuminen ajatuksissa.

Työn teoriaosuudessa käsitellään työturvallisuuslakia yleisesti selittäen sen tarkoituksen ja velvoitteet erinäkökulmista. Lisäksi hieman tarkemmin käsitellään työnvaarojen arviointia sekä väkivallan uhkaa. Työssä tarkastellaan myös ravintola-alalle tyypillisiä henkisiä ja fyysisiä riskejä. Työn loppuosa käsittelee tarkemmin fyysisiä kuormitustekijöitä ja ergonomiaa. Varsinainen työturvallisuusmanuaali on työn liitteenä.

Työturvallisuus on erittäin laaja aihepiiri, joten opinnäytetyöni on rajattu ainoastaan työturvallisuuden fyysiseen puoleen ja ergonomiaan. Ravintola Tuopissa on viime vuosien aikana kamppailtu ammattitaudeista kuten käsi- ja polvivammoista ja niistä johtuvista sairauslomista, joten se on tärkein syy, miksi valitsin fyysisen työkuormituksen tut-

kimuskohteeksi. Mielestäni ravintola-alalla myös henkiset riskit ovat isossa osassa tämän päivän työssä, joten käsittelen hieman myös tyypillisiä henkisiä riskejä ravintola-alalla.

Työtäni varten kävin tapaamassa ja haastattelemassa Pirkanmaan osuuskaupan työhyvinvointipäällikkö Jaana Saloa, jonka avulla sain ajatuksen tehdä manuaalista mahdollisimman käytännönläheisen ja esimerkillisen. S-ryhmän kautta on paljon erilaisia työturvallisuusoppaita, mutta suurimmaksi osaksi ne käsittelevät asioita todella yleisesti. Tämä manuaali on kohdistettu vain Ravintola Tuopin tarpeisiin.

Ravintola Tuopin tämän hetkistä tilannetta kartoitin kysymällä työntekijöiden mielipiteitä työturvallisuuden toteutumisesta. Haastattelujen perusteella tiedostan työntekijöiden mielestä vallalla olevat ongelmakohdat ja tiedän, mihin työturvallisuusmanuaalin keskitän.

2 TYÖTURVALLISUUSLAIN TARKOITUS JA SOVELTAMISALA

Tällä hetkellä voimassa oleva työturvallisuuslaki on tullut voimaan vuoden 2003 alusta kumoten samalla vuodesta 1959 voimassa olleen työturvallisuuslain. Työturvallisuuslaki on yksi työelämän keskeisistä laeista. Se kattaa lähes kaikki työnteon muodot. Lakia on sovellettava sekä yksityisellä että julkisella sektorilla riippumatta onko kyseessä suuri vai pieni työpaikka. (Työterveyslaitos 2010, 8.)

Lain 1 § selvittää lain tarkoitusta. Se on otettu lakiin mukaan ohjaamaan työturvallisuuslain nojalla annettujen säännösten ja velvoitteiden soveltamista työpaikoilla käytännössä. Tarkoitussäännös esittää syyt ja perusteet siihen, miksi lain velvoitteita on tarpeen noudattaa ja mihin noudattamisella pyritään. Sillä annetaan myös suuntaa työsuojelutoiminnalle työpaikoilla. (Siiki 2003, 13.)

Työympäristön ja työolosuhteiden parantaminen on työturvallisuuslain perimmäinen tarkoitus. Tämän avulla turvataan ja ylläpidetään työntekijöiden työkykyä. Toisena tarkoituksena on työtaturmien ennaltaehkäisy ja sitä kautta ammattitautien torjuminen ja vähentäminen. Lisäksi lain tarkoituksena on ehkäistä muita työympäristöstä ja työstä johtuvia haittoja työntekijän terveydelle, joka käsittää sekä fyysisen että henkisen terveyden. Laissa säädettyillä velvoitteilla myös edistetään ja ylläpidetään työhyvinvointia ja työssä viihtyvyyttä. (Kuikko 2006, 17–18.)

Työkykyä ylläpitävästä toiminnasta työpaikoilla säädetään työterveyshuoltolainsäädännössä työterveyshuoltoon kuuluvilta osilta. Se liittyy läheisesti myös henkilöstöpolitiikkaan. Sitä osaa, joka liittyy työn tekemiseen ja työolosuhteisiin, säädetään työturvallisuuslaissa. Näihin tekijöihin vaikuttamalla pyritään säilyttämään työntekijöiden työkyky. (Kuikko 2006, 18; Työterveyslaitos 2010, 14.) Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi työaikamuutokset, kuten osa-aikatyö tai vaihto yötyöstä päivätyöhön, työpisteiden ergonomian parantaminen sekä työtehtävien kehittäminen (Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013a).

Työturvallisuuslain soveltamisala on laaja. ”Tätä lakia sovelletaan työsopimuksen perusteella tehtävään työhön sekä virkasuhteessa tai siihen verrattavassa julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa tehtävään työhön.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 §) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työturvallisuuslakia sovelletaan kaikkeen palkkatyöhön, joka tehdään toisen palveluksessa työn luonteesta tai palvelusuhteen muodosta tai kestosta riippumatta. Laki asettaa velvoitteita myös muille henkilöille, jotka toiminnallaan vaikuttavat toisten työnantajien palveluksessa olevien työntekijöiden turvallisuuteen. Esimerkiksi työtilojen suunnittelijat ovat tällaisia henkilöitä. Vanha työturvallisuuslaki sisälsi myös velvollisuuksia, jotka koskivat muun muassa koneiden tai muiden työvälineiden ja teknisten laitteiden valmistajaa, maahantuojaa tai myyjää. Vuonna 2003 voimaantulleeseen lakiin niitä ei enää ole sisällytetty. Näitä varten säädettiin erilliset lait. Lainsäädännön soveltamisen ulkopuolelle jäivät itsenäisenä yrittäjänä toimivat ammatin- tai liikkeenharjoittajat. Heiltä kuitenkin edellytetään lain vaatimusten noudattamista, mikäli heidän työnsä yhteisellä työpaikalla vaikuttaa muiden työntekijöiden turvallisuuteen. Tarkoituksen on suojella työntekijöitä, jotka työskentelevät työpaikalla, ei itsenäistä työnsuorittajaa itseään. (Siiki 2003, 14–15; Kuikko 2006, 21; Työterveyslaitos 2010, 15.)

Lakia sovelletaan myös suomalaisessa aluksessa merimieslain tarkoittamaan työhön riippumatta työntekijän kansalaisuudesta. Säännökset koskevat Suomen lipun alla myös kansainvälisessä liikenteessä olevaa laivaa ja siellä tehtävää työtä. Kaikki lain säännökset eivät ole sovellettavissa laivatyöhön, joten työn luonne otetaan aina huomioon säännöksiä sovellettaessa. Oppisopimuskoulutukseen kuuluvaan työhön sovelletaan myös työturvallisuuslakia. Oppisopimuslain mukaan oppisopimus on työnantajan ja opiskelijan välillä tehty kirjallinen määräaikainen työsopimus. (Siiki 2003, 21; Kuikko 2006, 22.)

Työturvallisuuslain 3§:ssä määrätään lakia noudatettavaksi myös vuokratyössä. Vuokratyöllä tarkoitetaan sitä, että työn vastaanottaja ja teettäjä käyttää toisen palveluksessa olevia työntekijöitä oman johtonsa ja valvonnan alaisena. Työntekijä ei tule vuokrasuhteeseen työtä teettävään työnantajaan, mutta kuitenkin työn johto- ja valvontaoikeus siirtyvät työtä teettävälle työnantajalle. Työterveyshuollon järjestäminen kuitenkin kuu-

luu työntekijän oman työnantajan velvollisuuksiin. (Siiki 2003, 16–18; Työterveyslaitos 2010, 17–18.)

Laissa ei ole nimenomaisesti rajoitettu lain soveltamista ainoastaan Suomessa tehtävään työhön. Lähtökohtaisesti kyseessä on Suomen maaperällä ja suomalaisessa aluksessa tehtävään työhön sovellettava laki riippumatta työnantajan tai työntekijän kansallisuudesta. Suomen rajojen ulkopuolella lakia sovelletaan lähetystöissä, sillä ne kuuluvat Suomen valtioon ja Suomen lainsäädäntöä sovelletaan niissä tehtävään työhön. (Siiki 2003, 21–22.)

Lain soveltamisalaan kuuluvat myös sellaiset työtilanteet, joissa työntekijä ei ole työtai virkasuhteessa työnantajaan. Tällaisia ovat esimerkiksi työharjoittelut, kuntoutukseen liittyvät työt ja työtoiminta, vankeusrangaistusta tai yhdyskuntapalvelusta suorittavan henkilön työt, asevelvollisen ja naisten vapaaehtoiseen asepalvelukseen osallistuvan henkilön työt ja siviilipalvelusmiesten työt sekä vapaaehtoistyö. Lakia ei sen sijaan sovelleta tavanomaiseen harrastustoimintaa eikä ammattiurheiluun. Myöskään sotilaalliseen harjoitukseen, jota tehdään puolustusvoimien tai rajavartiolaitoksen palveluksessa tai määräyksessä, lakia ei sovelleta. (Työterveyslaitos 2010, 18–20.)

3 TYÖTURVALLISUUSLAIN VELVOITTEET

3.1 Työnantajan ja työntekijän yleiset velvoitteet

Työturvallisuuslaissa on määritellyt velvollisuudet koskevat ensisijaisesti työnantajia. Kuitenkin on olennaista, että työntekijät osallistuvat työn ja työympäristön turvalliseksi kehittämiseen aktiivisesti sekä huolehtivat työn ja työolosuhteiden edellyttämästä siisteystä ja järjestyksestä. Työntekijän velvollisuuksien noudattamatta jättäminen ei ole laissa rangaistava teko. Velvollisuuksien laiminlyönti johtaa erilaisiin toimenpiteisiin kuten varoitukseen tai jopa työsuhteen päättämiseen riippuen työpaikasta. (Siiki 2003, 98; Kuikko 2006, 69–78.)

Työnantajan on tiedettävä työpaikalla olevista henkisistä ja fyysisistä vaaroista ja haitoista ja se on kaiken työturvallisuustoiminnan lähtökohta (Rantanen, Madetoja, Räikkönen, Pääkkönen, Liuhamo & Hanhela 2007, 9). Turvallisuusajattelu olisi kytkettävä osaksi yrityksen koko toimintaa sekä johtamis- ja hallintojärjestelmää. Erilaisia toimintatapoja, joilla varmistetaan työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen liittyvien vaatimusten täytyminen, tulisi miettiä työpaikoilla ja rakentaa niistä tehokas ja toimiva turvallisuusjohtamisstrategia. Työturvallisuuslailla ohjataan kehittämään turvallisuusjärjestelmä, joka parhaiten palvelee yrityksen työntekijöitä. Työnantaja voi valita parhaiten sopivat tavat ja keinot, joilla toteuttaa turvallisuuden hallinnan tavoitetta, sillä laki ei velvoita mihinkään tiettyyn malliin perustuvan turvallisuuden hallintajärjestelmän käyttöä. (Siiki 2003, 29–30.)

Työturvallisuuslakiin on asetettu työnantajalle yleinen huolehtimisvelvoite. Se velvoittaa työnantajan tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työnantajan huolehtimisvelvoitteen sisältöä ja laajuutta arvioidessa on huomioitava työhön, työolosuhteisiin ja koko työympäristöön liittyvät seikat sekä työntekijän henkilökohtaiset edellytykset. Työhön liittyviä seikkoja ovat muun muassa työn fyysinen ja henkinen kuormittavuus, työpisteiden ergonomia ja koneiden ja työvälineiden turvallinen käyttö. Työolosuhteisiin liittyvät seikat ovat enemmänkin työssä viihtymiseen, työntekijöiden välisiin suhteisiin ja epäasialliseen kohteluun, kuten kiusaami-

seen ja häirintää, liittyviä. Työympäristöön liittyviä seikkoja ovat esimerkiksi turvalliset kulkutiet, ilmanvaihto ja valaistus sekä toimitilan rakenteellinen turvallisuus ja terveellisyys. Työntekijöiden henkilökohtaiset edellytykset, joilla on merkitystä työturvallisuuden ja terveellisuuden kannalta, ovat sukupuoli, ikä, ammattitaito, työkokemus, terveyden tila tai etninen alkuperä. Työnantajan tulee suunnitellessaan ja toteuttaessaan hänen vastuulleen kuuluvia velvoitteita ottaa edellä mainitut asiat siinä laajuudessa huomioon, ettei työntekijän terveys ja turvallisuus vaarannu. (Siiki 2003, 32; Kuikko 2006, 36.)

Epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei pysty vaikuttamaan tai joihin ei varotoimilla voi varautua, on rajattu pois huolehtimisvelvollisuuden laajuudesta. Velvoitteen ulkopuolelle jäävät myös poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää kaikista varotoimista huolimatta. Yleisellä säännöllä on mahdotonta määritellä huolehtimisvelvollisuuden sisältö ja laajuus. Keskeistä on haitta- ja vaaratekijöiden tunnistaminen ja se, että nämä tekijät on selvitetty ja arvioitu riittävän tarkasti ja asiantuntevasti. Mikäli selvitykset osoittavat, että vaaran uhka on olemassa, tulee työnantajan täydentää turvallisuustoimiaan. (Siiki 2003, 32–34; Työterveyslaitos 2010, 23–24.)

Työturvallisuuslaissa on määritelty myös yleisiä työsuojeluperiaatteita ja näiden periaatteiden avulla parannetaan työolosuhteita. Vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään, mutta mikäli näitä tekijöitä kuitenkin ilmenee, ne poistetaan tai korvataan vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla. Ensisijaisesti toteutetaan yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet ja vasta sen jälkeen henkilökohtaisesti vaikuttavat suojelutoimet. Tämä tarkoittaa sitä, että ensisijainen vaara- ja haittatekijöiden torjuntakeino ei voi olla yksilökohtainen henkilönsuojain, vaan ilmenevä haitta on pyrittävä torjumaan rakenteellisin keinoin. Hyvä esimerkki tästä on ensisijaisesti melutason laskeminen ja vasta toissijaisena toimenpiteenä voidaan harkita henkilönsuojainten käyttöä. (Siiki 2003, 34–35; Työterveyslaitos 2010, 24.)

Työnantajan velvollisuutena on jatkuvasti tarkkailla työolosuhteita ja tehdä niiden olosuhteiden parantamiseen tähtääviä toimenpiteitä. Hänen tulee ottaa huomioon tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen. Tekninen kehitys ei tarkoita

ainoastaan uusia koneita, vaan uusia innovaatioita voi olla ergonomisissa ja työpsykologisissa asioissa. Mikäli uudet, entistä paremmat ratkaisut ovat tarpeen työntekijöiden suojelemiseksi, tulee ne ottaa käyttöön. Silloin täytyy myös huomioida, että uudet ratkaisut voivat luoda uusia vaaroja tai haittoja. Työnantajan tulee myös jatkuvasti tarkkailla toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen. Työnantaja on riittäväällä valvonnalla velvollinen varmistumaan työntekijöiden noudattavan työskentelyohjeita ja käyttävät määrättyjä suojaimia oikealla tavalla. Myös koneiden ja laitteiden asianmukaisesta kunnosta huolehtiminen kuuluu seurantavelvoitteisiin. (Siiki 2003, 34–35; Työterveyslaitos 2010, 24.)

Laki velvoittaa työnantajia laatimaan ohjelman, johon sisältyy työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Tätä ohjelmaa kutsutaan työsuojelun toimintaohjelmaksi ja sitä edellytetään sekä yksityisen että julkisen sektorin työnantajilta riippumatta työntekijämäärästä. Sen avulla edistetään työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä, tehostetaan ennakoivaa työsuojelua ja suunnitelmallisesti parannetaan työoloja työpaikan omien edellytysten mukaan. Toimintaohjelma voidaan laatia määrääjäksi esimerkiksi kalenterivuodeksi tai työsuojelutoimikunnan toimikaudeksi. Se on ohjaava työkalu, jota seurataan ja tarvittaessa korjataan ajan tasalle. Laissa ei ole määritetty yksityiskohtaista muotoa, laajuutta tai sisältöä, ainoastaan yleiset puitteet, joiden rajoissa yritys selvittää ja toteuttaa sille parhaiten sopivat ratkaisut. Yrityksen toimialan, koon ja työsuojelutarpeiden mukaan määräytyvän ohjelman tulee kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelun toimintaohjelma voidaan laatia yritystasolla ja sitä voidaan tarkentaa toimipistetasolla. Työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa on otettava huomioon työsuojelun toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi. Toimintaohjelma voi sisältää esimerkiksi työnantajan tavoitteet ja vastuut työsuojeluasioissa, työterveyshuollon järjestäminen ja tehtävien kuvaukset, työsuojelutietouden ja –koulutuksen järjestämistavat sekä henkilöstön perehdyttäminen ja työsuojelun huomioon otto osana työtä. (Siiki 2003, 36–37; Työterveyslaitos 2010, 26–27; Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013b.)

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu myös erityistä vaaraa aiheuttavan työn teettäminen ainoastaan riittävän pätevällä, ammattitaitoisella ja työhön henkilökohtaisten edellytys-

ten puolesta soveltuvalla työntekijällä. Lisäksi työympäristö tulee suunnitella siten, että se on mahdollisimman turvallinen työskennellä. Suunnittelovelvoite käsittää rakenteellisen työympäristön lisäksi koneiden, laitteiden ja muiden työvälineiden, tuotantoprosessien ja kemikaalien ja muiden aineiden käytön ja käyttöolosuhteiden suunnittelun. Koneiden ja laitteiden rakenteellisen turvallisuuden suunnittelu puolestaan on valmistajan velvollisuus. Työnantajan velvollisuuteen kuuluu antaa työntekijöille oikeanlainen perehdytys ja ohjaus työpaikan olosuhteisiin ja oikeisiin työmenetelmiin. Erilaisten henkilösuojainten hankinta ja käyttöönotto kuuluu työnantajan velvollisuuksiin, kun sairastumisen tai työtapaturman vaaraa ei voida torjua tai rajoittaa muilla keinoilla. (Kuikko 2006, 54–56, 59, 61.)

3.2 Työn vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi

Työntekijän henki tai terveys ei saa vaarantua työpaikalla. Tämän varmistamiseksi vaaditaan suunnitelmallista työtä. Riskejä tulee arvioida ja työpaikasta tehdä työpaikkaselvityksiä esimerkiksi yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Näiden perusteella työpaikan työstä, työtilasta ja muusta työympäristöstä ja työoloista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät pitäisi tunnistaa ja niistä pitäisi pyrkiä eroon sekä, milloin niitä ei voi poistaa, tulisi arvioida niiden merkitys työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle. Tätä kutsutaan riskien arvioinniksi, mikä on aktiivista toimintavelvollisuutta. Uudessa työturvallisuuslaissa se on yksi keskeisimmistä asioista. (Siiki 2003, 38; Työturvallisuuskeskus 2006, 28.)

Siikin (2003, 38) mukaan kaikkia riskejä työpaikoilta ei voida poistaa. Tunnistamattomia riskejä ei kuitenkaan saa olla ja missään tapauksessa ei saa olla sellaisia haitta- ja vaaratekijöitä, jotka ovat kiellettyjä laissa. Mikäli selvityksen tuloksena havaitaan tällaisia vaaroja, ne tulee poistaa välittömästi. Ulkopuolisia asiantuntijoita saa käyttää vaarojen selvittämiseen, mikäli työnantajalla ei ole riittävästi asiantuntemusta tätä varten. Työterveyshuoltoon kuuluvaa vaarojenarviointia ja työterveyshuollon sen perusteella tekemiä toimenpide-ehdotuksia voidaan käyttää apuna. Laki velvoittaa kaikkia työnantajia sekä yksityisellä että julkisella sektorilla riippumatta toimialasta ja työntekijöiden määrästä selvittämään ja tunnistamaan vaarat. Laissa ei kuitenkaan edellytetä yleisesti

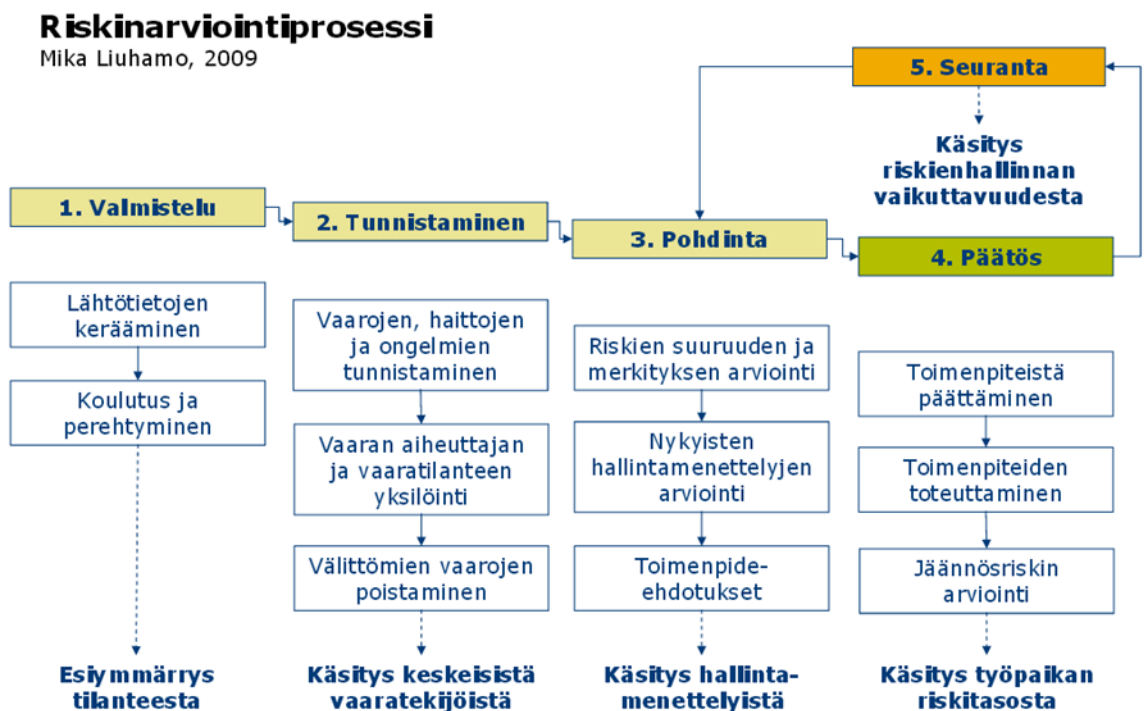
käytössä olevan mallin mukaista menetelmää. Työnantaja päättää vaadittavista toimenpiteistä aina itse ja on samalla vastuussa. (Siiki 2003, 38–39; Työterveyslaitos 2010, 28–29.)

Vaarojen selvittämisessä on myös otettava huomioon tapaturman ja muun terveyden menettämisen vaara kiinnittäen huomiota erityisesti ergonomiaan sekä fyysiseen, henkiseen ja sosiaaliseen kuormittavuuteen. Huomiota tulee kiinnittää lisäksi koneiden ja laitteiden sekä muiden työvälineiden turvallisuuteen, onnettomuuden vaaran torjuntaan sekä työntekijöiden käytössä oleviin tiloihin. Kun työpaikan vaaroja selvitetään, täytyy ottaa huomioon työpaikalla esiintyneet tapaturmat, ammattitaudit sekä työperäiset sairaudet ja vaaratilanteet. Vaarojen selvityksessä huomio kiinnitetään myös työntekijöihin. Heidän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja muut henkilökohtaiset edellytykset ovat vaikuttavia tekijöitä. (Työturvallisuuskeskus 2006, 28; Rantanen ym. 2007, 29.)

Riskienarviointi tulee tehdä niiden vaarojen osalta, joita ei ole voitu poistaa. Vaarojen merkitys työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle arvioidaan siinä. Riskienarviointi on turvallisuuden hallinnan perustyö. Arvioinnissa pohditaan vaaran mahdollisista seurauksista ja ei-toivotun tapahtuman todennäköisyyttä. Tarkoituksena on tehdä perusteltu päätös siitä, minkälaisiin toimenpiteisiin ryhdytään ja mitä kaikkea voidaan sietää. Työntekijöiden mukaan ottaminen riskienarviointiin ja työpaikan turvallisemmaksi ja paremmaksi kehittämiseen tuo siihen parhaimman hyödyn. Mikäli työntekijät tietävät, että tulosten pohjalta todella tullaan tekemään tarvittavat korjaukset ja muutokset, he osallistuvat arviointiin mielellään. (Työturvallisuuskeskus 2006, 28–29; Rantanen ym. 2007, 30–31.)

Riskienarviointi on vaiheittain suoritettava prosessi, joka on kuvattuna kuviossa 1. Ensin arviointia täytyy valmistella ja työpaikan sen hetkiseen turvallisuuden tilaan tulee perehtyä ja saada siitä alustava ymmärrys. Tunnistamisvaiheessa selvitetään sen hetkiset vaarat ja ongelmat työpaikalla sekä välittömät vaarat poistetaan, mikäli mahdollista. Tunnistamisvaiheen jälkeen alkaa pohdintavaihe, jonka tarkoituksena on luoda työpaikalle käsitys, kuinka poistetaan tai pienennetään tunnettuja riskejä. Silloin myös luodaan toimenpide-ehdotuksia ja mietitään, kuinka merkittäviä riskit ovat. Siinä kohtaa mietitään tapahtuman todennäköisyyttä ja tapahtuman seurauksia. Mitä todennäköi-

semmin jokin haitta voi toteutua ja mitä suuremmat ja vakavammat vahingot sillä on, sitä tärkeämpi se on välttää. Päätösvaiheessa päätetään tarvittavat toimenpiteet, jotka määräytyvät riskin merkityksellisyyden mukaan. Mikäli riski todetaan merkityksettömäksi, ei toimenpiteitä vaadita. Riskin ollessa vähäinen, ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä ei vaadita, mutta seuranta vaaditaan, jotta tiedetään riskin pysyvän hallinnassa. Kohdalaisen riskin ollessa kyseessä pitää ryhtyä toimenpiteisiin, jotka toteutetaan määrätyn ajan kuluessa. Merkittävän tai sietämättömän riskin havaittuaan töitä ei pidä aloittaa eikä jatkaa ennen kuin riskiä on pienennetty. Mikäli sietämätöntä riskiä ei ole mahdollista pienentää, työ on pysyvästi kielletty. Riskienarvioinnissa päätettyjen toimenpiteiden toteutumista seurataan jatkuvasti ja uusia toimenpiteitä pohditaan, mikäli tarpeellista. (Työterveyslaitos 2012; Työsuojeluhallinto 2013a.)



KUVIO 1. Riskienarviointiprosessi (Työterveyslaitos 2012).

3.3 Vaarojen ja riskien arviointi ja toimipaikkakäynnit Pirkanmaan osuuskaupassa

Pirkanmaan osuuskaupan toimipaikkoihin tehdään vaarojen ja riskien arviointi vähintään viiden vuoden välein. Vaarojen arviointi suoritetaan toimipaikan koosta riippuen 1-5 hengen työryhmällä, jonka toimipaikan esimies on nimennyt. Tämä arviointi sisältää sekä fyysiset että henkiset riskit ja se on työpaikkojen työturvallisuus ja työterveyshuollon perustyökalu. Ravintola Tuoppiin aiemmin on tehty paperiversiolla tämä arviointi, mutta nyt remontin valmistumisen jälkeen se pitäisi tehdä uudestaan. Nyt se tehdään S-ryhmässä käytössä olevalla sähköisellä ZEF-järjestelmällä, jossa vastaukset asetetaan nelikenttään. Tämän avulla saadaan heti selville vaaran vakavuus ja toimenpiteiden riittävyys. Kysymykset liittyvät työympäristöön, koneisiin, laitteisiin, kalusteisiin ja apuvälineisiin, kulkuteihin ja liikkumisväyliin, siisteyteen ja järjestykseen, työhygieniaan, fyysiseen ja henkiseen kuormitukseen, perehdytykseen ja työnopastamiseen, ensiapuun, pelastusvalmiuteen ja työterveydenhuoltoon, uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä muihin vaara- ja haittatekijöihin. (Salo 2013b.)

Tämän lisäksi työterveyshuolto suorittaa toimipaikoissa lakisääteisen toimipaikkakäynnin vähintään viiden vuoden välein. Tuolloin paikalla on työterveyshuollon edustajana työterveyshoitaja, -lääkäri ja työfysioterapeutti. Pirkanmaan osuuskauppaa edustamassa on työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu. Tähän käyntiin kuuluu sekä fyysisen että henkisen puolen kartoitus. Toimipaikkakäynteihin liittyy myös työntekijöiden terveystarkastukset. Työsuhteen alkaessa yötyöntekijöiden tulee käydä vuoden välein ja sittemmin viiden vuoden välein. (Salo 2013b.)

Aluehallintoviraston työsuojelutarkastaja tekee työsuojelutarkastukset erillisen suunnitelman mukaan. Näihin tarkastaja itse esittää ajankohdan. Tarkastajan lisäksi tuolloin on mukana myös työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu. Mikäli tarkastuksessa löytyy jotakin huomautettavaa, tehdään myös tarkastuskäynti. Silloin tällöin aluehallintoviraston toimesta tehdään myös pistokokeita, jos kokevat tarvetta. Pirkanmaan osuuskaupalle tällaisia pistokokeita ei ole tehty. (Salo 2013b.)

3.4 Väkivallan uhka ja häirintä

Hotelli- ja ravintola-alalla väkivallan uhka on osana jokapäiväistä työtä. Usein saa lukea lehtien otsikoista, kuinka väkivaltainen asiakas aiheuttanut hämminkiä ravintolassa asioidessaan. Suurin osa ravintolan asiakkaista on jonkin päihdyttävän aineen vaikutuksen alaisen ja se on varmasti yksi väkivallan uhkaa lisäävä tekijä.

Kuikon (2006, 85–86) mukaan eniten väkivaltaa esiintyy poliisi-, sairaanhoito-, vartiointi-, sosiaali-, ravintola- ja myyntialalla. Usein on kyse työstä, jossa työntekijä joutuu kohtaamaan väkivaltaisen asiakkaan. Vuosittain noin 111 000 henkilöä joutuu työssään uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi, joka on keskimäärin 5 % työvoimasta (Työterveyslaitos 2006, 59). Työturvallisuuslain 27§:ssä on asetettu työnantajalle velvoitteita väkivallan ja sen uhan torjumiseksi. Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, kun työhön liittyy ilmeinen väkivallan uhka. Työ ja työolosuhteet on järjestettävä niin, että mahdollisuuksien mukaan väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työpaikoilla on oltava mahdollisuus avun hälyttämiseen sekä tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet torjumaan tai rajoittamaan väkivaltaa. (Työterveyslaitos 2010, 54; Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 5.)

Työväkivallalla tarkoitetaan työhön liittyvissä oloissa tapahtuvaa sanallista loukkaamista, uhkailua tai fyysistä väkivaltaa joka vaarantaa suorasti tai epäsuorasti työntekijän turvallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden. Väkivaltaa ei aina käytä vain asiakkaat, se voi myös tulla myös työyhteisön sisältä. Erilaiset käskyt ja rajoitukset sekä poistumiskehotukset ovat usein hotelli- ja ravintola-alalla väkivaltaan johtavia asioita. (Työterveyslaitos 2006, 61; Työterveyslaitos 2013a.)

Uusilla työtavoilla tai työn järjestelyillä voidaan ehkäistä väkivaltatilanteita. Työpaikalle voidaan tuoda erilaisia turvajärjestelyitä kuten kulunvalvontaa, kameravalvontaa, turvamiehet tai hälytyslaitteet. Yksi keino ehkäistä väkivaltatilanteita on se, ettei työpaikalta eristetä näköyhteyttä ulkomaailmaan. Myös työtilat tulee järjestellä niin, että ne edesauttavat uhkatilanteiden laukeamista. Uhkaajalla tulee olla mahdollisuus peräänty-

miseen ja uhan kohteeksi joutuneella pakenemiseen. (Kuikko 2006, 86; Työturvallisuuskeskus 2006, 64.)

Koko henkilökunta täytyy kouluttaa väkivaltatilanteiden varalta. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa laatimaan menettelytapaohjeet, joka käsittää uhkaavan tilanteen todennäköiset ilmenemismuodot, tilanteen hallinnan ja toimintatavat. Ohjeet ja toimintatavat eri tilanteisiin on laadittava niin, että ne ymmärretään tarkoitettulla tavalla. Laki ei velvoita työnantajaa järjestämään henkistä jälkihoitoa väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneelle. Myöskään työntekijää ei velvoiteta osallistumaan tällaiseen, mikäli työnantaja sitä järjestää. Jälkihoidon tarpeellisuuden selvittämisessä ja mahdollisessa järjestämisessä on hyvä käyttää työterveyshuoltoa apuna. (Siiki 2003, 60; Työturvallisuuskeskus 2006, 64; Työterveyslaitos 2010, 54–55.)

Työturvallisuuslain 28§:ssä on erikseen säädetty työnantajan velvoitteista häirinnän tai muun vastaavan epäasiallisen kohtelun ehkäisemiseksi. Mikäli työntekijään kohdistuu työpaikalla hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, on työnantajan ryhdyttävä käytettävissään olevin keinoin poistamaan epäkohtaa. Myös sukupuolinen häirintä kuuluu säännöksen piiriin. Häirintä tai epäasiallinen kohtelu voi olla esimerkiksi asiakkaan aiheuttamaa, mutta sitä voi esiintyä myös työntekijöiden kesken tai työntekijän ja esimiehen välillä. Työnantajan toimintavelvollisuus syntyy työnantajan saatua tiedon häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta eikä se riipu häirinnän ilmenemistavasta. (Kuikko 2006, 87; Hietala, Hurmalainen & Kaivanto 2009, 63.)

Työpaikkaväkivalta ja uhkailu ovat lisääntyneet tutkimusten mukaan, jotka ovat tehty vuosina 1980, 1988, 1993 ja 2003. Ne ovat lisääntyneet enemmän kuin muut väkivallan muodot. Tämän takia työnantajien on ryhdyttävä toimiin työpaikoilla ja työnantajien on vastattava työntekijöiden turvallisuudesta, kuten uusi työturvallisuuslaki velvoittaa. 1980-luvulla ammatissa toimivista ravintolatyöntekijöistä noin 10 prosenttia oli kokenut työväkivaltaa ja 1990-luvun puolessa välissä tämä luku oli jo yli 15 prosenttia. Vuonna 1998 tehdyn tutkimuksen mukaan väkivaltaisten asiakkaiden määrä oli lisääntynyt 60 prosentilla. Ravintola-alalla koetaan enemmän väkivaltaa ja väkivallan uhkaa verrattuna muihin aloihin ja ravintola-alalla on tapahtunut jopa väkivaltakuolemia. Turvallisuuteen

vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi ravintola-alan anniskelupaikkojen lisääntyminen, henkilöstön, eritoten vahtimestareiden, vähentäminen sekä alkoholin ja huumeiden kulutuksen kasvu. (Rautjärvi 2004; Heiskanen 2013.)

Vuosien saatossa työntekijöiden määrää on joka paikassa vähennetty vedoten esimerkiksi tuotannollisiin ja taloudellisiin syihin. Esimerkiksi salityöntekijän turvallisuutta verrattuna nykypäivään oli hänellä ennen enemmän henkiseen ja fyysiseen voimaan perustuvaa tukea hankalissa asiakastilanteissa. Ravintoloissa saattoi olla hovimestari, joka edusti ravintolan johtoa tai vahtimestari, joiden avulla hankalampi ja mahdollisesti väkivaltainen asiakas saatiin taltutettua. Muutama vuosikymmen takaperin salissa työskentely oli merkittävästi turvallisempaa kuin nykyään, jolloin hän työskentelee yksin. (Huhtala 1997, 128–130.)

3.5 Työtä ja työolosuhteita koskevat tarkemmat säännökset

Työturvallisuuslain 5 luvussa on asetettu työnantajalle yksilöityjä velvollisuuksia, jotka koskevat työstä ja työolosuhteista johtuvien haitta- ja vaaratekijöiden ennalta ehkäisyä ja vähentämistä. Näillä säännöksillä pyritään kattamaan sellaiset työelämässä ilmenevät haitta- ja vaaratekijät, joiden torjuminen edellyttää erityisiä toimenpiteitä työnantajalta. Nämä tarkemmat säännökset velvoittavat työnantajaa järjestämään työolosuhteet jollakin tietyllä tavalla tai säätävät sitä, miten jokin asia ei saa olla. (Siiki 2003, 52–53; Hietala ym. 2009, 62.)

Yksi työnantajaa velvoittava säännös koskee työpisteen ergonomiaa, työasentoja ja työliikkeitä. Sen mukaan työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet valitaan, mitoiteetaan ja sijoitetaan ergonomisesti asianmukaisesti työn luonteen ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen. Mikäli mahdollista, niiden tulee olla säädettävissä ja järjestettävissä sekä sellaisia käyttöominaisuuksiltaan, että työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta ei aiheudu. Kiinteät työpisteet järjestetään niin, että työolot pystytään säätämään mahdollisimman sopivaksi eri työntekijöille. Työpisteeseen ja työvälineisiin lasketaan esimerkiksi koneet, työvälineet, muut laitteet, kalusteet ja muut työssä käytettävät tarvikkeet. (Kuikko 2006, 81–82.)

Työterveyshuoltoa on syytä käyttää apuna ergonomia-asioiden ja kuormitustekijöiden selvittämisessä. Työturvallisuuslain 24§:ssä on säädetty asioita, joita työnantajan tulee ottaa huomioon ergonomisia asioita soveltaessaan. Työntekijällä tulee olla riittävän paljon tilaa työn tekemiseen sekä mahdollisuus vaihdella työasentoa. Apuvälineiden avulla työtä voidaan tarvittaessa keventää sekä käsin tehtäviä raskaita tai muuten terveydelle haitallisia nostoja ja siirtoja tulee välttää ja milloin niitä ei voida välttää, ne tehdään mahdollisimman turvallisiksi. Lisäksi työnantajan täytyy huomioida, että toistorasituksen aiheuttama vaiva vältetään ja mikäli se ei ole mahdollista, se on mahdollisimman vähäinen. (Kuikko 2006, 82–83; Hietala ym. 2009, 62.)

Lain 5 luvussa säädetään myös työn kuormitustekijöiden välttämisestä ja vähentämisestä. Tässä on kysymys työntekijän suojelemisesta terveydelle vaaraa aiheuttavalta kuormittumiselta, joka voi olla fyysistä tai psyykkistä kuormittumista. Tällaisia kuormitustekijöitä voivat olla yhtäjaksoisesti kuormittava työ ja muut työn sisällöstä, puutteellisesta työn hallinnasta tai työjärjestelyistä johtuvista tekijöistä. Työntekijän haitallista kuormittumista on syytä epäillä, mikäli työntekijällä on pidempiaikaista tai toistuvaa fyysistä tai psyykkistä oireilua, jonka työntekijä itse arvioi olevan työperäistä. Myös perusteltuna syynä voidaan pitää sitä, että oireilu on johtanut hoidon tarpeeseen tai sairauspoissaoloihin. Työterveyshuollon kanssa tehtävä yhteistyö auttaa työnkuormittavuuden arviointiin. (Kuikko 2006, 83–85.)

Lisäksi yötyöstä ja yksintyöskentelystä on säädetty lain 5 luvussa. Työnantajan on tarvittaessa järjestettävä yötyötä tekevällä mahdollisuus siirtyä vähemmän haitallista kuormitusta sisältäviin tehtäviin, mikäli se on olosuhteet huomioon ottaen mahdollista. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijä siirtyy tekemään päivävuoroa. Myös työssä, jota tehdään yksin ja johon liittyy ilmeinen haitta tai vaara työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle, on työnantajan huolehdittava, että haitta tai vaara vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi on tärkeätä suorittaa, jotta tiedetään yksintyöskentelyn vaarat ja niihin osataan varautua. Vaaraa voidaan vähentää esimerkiksi asianmukaisilla hälytyslaitteilla sekä työn suunnittelulla. (Siiki 2003, 61–63; Kuikko 2006, 89–92.)

Työturvallisuuslain 5 luvussa on omat säädöksensä myös työn tauottamiselle, työpaikan valaistukseen, järjestykseen ja siisteyteen, kemiallisille, biologisille ja fysikaalisille tekijöille, koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden käytölle sekä hälytys-, turvallisuus- ja pelastusvälineille ja -ohjeille. 5 luvussa on säädetty myös ensiavun järjestämiseen työpaikoilla sekä ensiapu- ja pelastushenkilöiden nimeämiseen. Työnantajalla on myös velvollisuus järjestää työntekijöiden käyttöön riittävät ja asianmukaiset pukeutumis-, peseytymis- ja vaatteiden säilytystilat, ruokailu- ja lepotilat sekä käymälät ja muut henkilöstötilat. (Siiki 2003, 95; Hietala ym. 2009, 64–67.)

4 HENKISET JA FYYSISET RISKIT RAVINTOLA-ALALLA

Ravintolatyö kuormittaa työntekijöitä kokonaisvaltaisesti, fyysisesti, psyykkisesti sekä sosiaalisesti. Fyysisesti työ on vaativaa, sillä se sisältää ajoittain raskaiden taakkojen kantamista, nostamista, hankalia työasentoja sekä paljon seisomista ja kävelyä. Työliikkeet ovat usein toistuvia sekä yksipuolisia, kuten esimerkiksi baarityössä asiakkaalle lasin ojentaminen tiskin yli, mikä joissakin työvuoroissa voi toistua monia kymmeniä kertoja. (Espo 2010, 3.)

Ravintolatyön fyysisuus johtuu kantamisista ja nostoista. Monesti esimerkiksi kuormaa purettaessa tapahtuu paljon taakkojen nostelemisia ja siirtelyä paikasta toiseen. Varsinkin suuremmissa ravintoloissa käytetään mahdollisesti isompia tukkupakkauksia, joten ne myös painavat paljon. Ravintolasalin henkilökunnalla työpäivät ovat jatkuvaa seisomista ja kävelyä. Tämä kuormittaa varsinkin tuki- ja liikuntaelimistöä. Keittiön ja salin välillä välimatkat voivat olla pitkiä ja sillä välillä saattaa olla myös portaita. Samanaikaisesti tarjoilijat kantavat käsissään ruokia ja juomia asiakkaille. Jopa useita kiloja painavien aterimien ja lautasten kantaminen rasittaa etenkin ranteita. Kurottelua tapahtuu paljon asiakkaita palvellessa ja tämä rasittaa muun muassa selkää. Tarjoilijan työliikkeisiin pystytään merkittävästi vaikuttamaan esimerkiksi pöytien sijoittelulla ja järjestyksellä. (Espo 2010, 3.)

Yläraajojen kohoasennot ovat varsin yleisiä baarityöskentelyssä esimerkiksi vitriinejä täyttäessä ja hanaoluen laskussa. Lisäksi juomakorien siirtely ja nostelu kuormittaa työntekijää. Yksi baarityössä merkittävästi kuormittava tekijä on melu, joka on yksi yleisimpiä työperäisiä haittoja. Melu on yksi stressitekijä, joka aiheuttaa ärtyneisyyttä, päänsärkyä, hermostuneisuutta ja keskittymiskyvyttömyyttä. Melun rajana pidetään 85 desibelin keskiarvoa, ja mikäli melutaso ylittää tämän, tulisi työntekijöiden käyttää henkilökohtaisia kuulosuojaimia. Lähes joka viides työntekijä altistuu työssään näin voimakkaalle melulle ja vuosittain vajaa tuhat meluvammaa aiheutuu tästä. Vaarnan (2012) mukaan useissa Tampereen karaokeravintoloissa desibelitaso on huolestuttavan korkea, jopa 108 desibeliä. Tämä sama ilmiö on havaittavissa myös muissakin baareissa ja yökerhoissa, ei ainoastaan karaokeravintoloissa. Monesti baarin melutasoa huomattavasti

nostava tekijä on musiikki. Melusta aiheutuu kuulolle hetkittäinen tai pysyvä vamma. Taustamelu ja häly voivat aiheuttaa psyykkistä kuormittumista, unihäiriöitä ja suorituskyvyn heikkenemistä. Lisäksi tapaturma-alttius lisääntyy, sillä varoitusääniä ei kuule yhtä helposti. (Seinäjoen koulutuskuntayhtymä 2005; Työturvallisuuskeskus 2006, 65; Espo 2010, 4; Vaarna 2012; Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013c.)

Ravintolassa merkittävästi kuormitusta lisääviä tekijöitä ovat myös kuumuus ja veto. Varsinkin keittiössä työskenteleville lämpötila saattaa aika ajoin nousta korkeaksi. Keskiraskaassa työssä suositeltu työskentelylämpötila tulisi olla 17–21 astetta. Kuumuus heikentää fyysistä ja henkistä suorituskykyä sekä kuormittaa elimistöä. Virheet lisääntyvät vireystilan laskiessa ja kuumuus voi kuormittaa etenkin sydän- ja verenkiertoelimistöä muun muassa lisäämällä sydämen lyöntitiheyttä. Kuumuus voi myös aiheuttaa lihaskrampeja ja alaraajojen turvotusta. Kuumassa työskenneltäessä tulee työntekijän muistaa juoda riittävästi, vaikka ei edes janottaisi. Tällä estetään nestevajaus. Lisäksi tulisi pitää huolta myös suolatasapainosta esimerkiksi syömällä monipuolisesti ja valitsemalla välipaloiksi esimerkiksi oliiveja ja suolakurkkuja tai –pähkinöitä. Työntekijän tulisi pukeutua kevyesti ja väljästi työn mukaan. Mikäli toimenpiteistä huolimatta työpisteen kuumuus ylittää +28 astetta, tulee työtä tauottaa normaalia enemmän. (Työterveyslaitos 2009; Espo 2010, 4; Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013d.)

Yksi ravintolatyön tyypillisimpiä kuormitustekijöitä ovat vuorotyö ja epätavalliset työajat. Vuorotyö tarkoittaa työaikamuotoa, jossa työvuorot vaihtuvat säännöllisesti ja muuttuvat ennakolta sovituin ajanjaksoin. Yleensä vuorotyö on kaksi- tai kolmivuorotyötä, joista kolmivuorotyöhön saattaa liittyä myös yötyötä. Epäsäännöllinen työ kuormittaa elimistöä tavallista enemmän ja voi aiheuttaa muutoksia unessa. Vuorotyö saattaa myös vaikuttaa haitallisesti työntekijän sosiaaliseen elämään sekä hankaloittaa työn ja vapaa-ajan tasapainottamista. Työterveyshuollon järjestämissä terveystarkastuksissa on syytä seurata vuorotyön ja epäsäännöllisten työaikojen vaikutusta työntekijän terveyden tilaan. Toisaalta vuorotyö saattaa työntekijän elämäntilanteesta riippuen tarjota enemmän vapaa-aikaa sekä suuremmat rahalliset lisäkorvaukset. (Espo 2010, 4; Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013e; Työterveyslaitos 2013b.)

Päivätyötä fyysisesti ja psyykkisesti enemmän kuormittava yötyö on myös yksi tyypillinen ravintolatyön kuormitustekijä. Jokainen työntekijä kokee kuormitustekijät omalla tavallaan ja kuormituksen suuruuteen vaikuttavat työn lisäksi muun muassa työntekijän oma toimintakyky, motivaatio, elämäntilanne, stressin sietokyky sekä arvot ja uskomukset. Myös monet työn ulkopuoliset tekijät voivat vaikuttaa kuormittumiseen. Nämä voivat lisätä tai heikentää terveyttä ja työkykyä. Mikäli yötyön kuormittavuus aiheuttaa työntekijän terveydelle vaaraa, on tarpeen siirtää hänet päivätyöhön tai antaa mahdollisuus työtehtävien vaihtamiseen. Työtehtävien vaihtamisen tarve voi myös olla tilapäinen esimerkiksi raskauden tai lääkehoidon takia. (Raudas ym. 2011, 28; Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013e.)

Ravintoloissa yksi riskitekijä on ajoittain esiintyvä yksintyöskentely ja sitä tulee välttää aina, jos työhön liittyy ilmeinen vakavan tapaturman tai sairastumisen vaara. Väkivallan uhka ja järjestyshäiriöt sekä tapaturman vaara korostuvat aina yksin työskenneltäessä. Koska työntekijällä ei ole mahdollisuutta saada apua työkavereilta, kokee hän turvattomuuden tunnetta. Väkivallan uhkaa ja vaaraa aiheuttaa yleensä päihtyneet asiakkaat. Tarvittaessa on tarpeen harkita järjestyksenvalvojen käyttöä. Työpaikalla on oltava tarvittavat turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet, joilla voidaan hälyttää apua sekä torjua ja rajoittaa väkivaltatilanteita. Yksintyöskentely on sosiaalinen kuormitustekijä, joka pitkään jatkuvana voi olla psyykkiselle terveydelle haitallista. (Espo 2010, 4; Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013f.)

Työnantajalla on työturvallisuuslain mukaan toimintavelvollisuus, mikäli työpaikalla havaitaan työntekijää kuormittavia seikkoja. Hänellä on monia keinoja, joilla pystyy vähentämään tai jopa poistamaan kuormitustekijöitä. Työtä, työvuoroja ja työaikaa tulisi tarpeen mukaan järjestellä uudelleen ja mahdollisuuksien rajoissa antaa työntekijälle uusi työtehtävä. Työntekijälle on annettava mahdollisuus esittää toivomuksia työvuorojen suhteen, sillä sen avulla voidaan edistää yksilöllistä työn hallintaa ja hyvinvointia. Erittäin tärkeä rooli kuormitustekijöiden vähentämisessä on koulutuksella ja opastuksella. Riittävällä ohjauksella parannetaan työntekijän ammattitaitoa ja sitä myötä vähennetään henkistä ja fyysistä kuormittumista. Työnantaja voi myös muuttaa työn määrä- tai laatuvaatimuksia sekä työmenetelmiä. Yksi kuormitustekijöiden vähentämiskeino, joka kohdistuu suoraan työntekijään, on kuntoutus. (Raudas ym. 2011, 29.)

Yksi tärkein kuormitustekijöiden hallinta- ja ehkäisykeino on omasta itsestään huolenpittäminen. On hyvä välillä pysähtyä miettimään, kaipaavatko omat elintavat korjaamista, koska omalla fyysisellä kunnolla on suuri merkitys työssä jaksamisessa. Riittävä uni, terveelliset ja säännölliset ateriat sekä liikunta muiden terveellisten elämäntapojen ohella ovat olennaisia jaksamisen ja terveyden kannalta. Työntekijän olisi hyvä kuulostella omia tuntemuksiaan työssä jaksamiseen liittyen. Mikäli tarve vaatii, voi apua hakea esimerkiksi työterveyshuollon kautta. Yksittäisen työntekijän työhyvinvointi muodostuu omasta terveydentilasta ja toimintakyvystä, ammattitaidosta, vuorovaikutustaidoista, työmotivaatiosta sekä oman elämän hallintataidoista. Työntekijän tulee myös sopeutua työyhteisöön sekä tasapainottaa työn vaatimukset ja hallinta. Ravintolassa tehtävä työ vaatii tekijältään hyvää fyysistä kuntoa, sekä verenkierto- ja hengityselimistöön kuntoa että lihaskestävyttä ja hyvää ja joustavaa kehonhallintaa. Työliikkeet rasittavat yleensä melko yksipuolisesti, joten vapaa-ajan liikunnan tulisi olla kokonaisvaltaisesti kehoa kuormittavaa ja sopivaa vastapainoa työlle. (Espo 2010, 13; S-ryhmä 2013a; Työsuojelunäyttely 2013; Työterveyslaitos 2013b.)

Työtaturmavakuutuslaitosten liiton (2012) mukaan työtaturmien kokonaismäärä on kääntynyt pieneen laskuun vuodesta 2011 vuoteen 2012. Työtaturmat voivat aiheutua vääristä työtavoista tai huonoista työolosuhteista. Etenkin työskennellessään yksin työtaturmanriski kasvaa ja työntekijä voi joutua väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Nuorilla työntekijöillä ensimmäisinä työpäivinä on tavallista korkeampi riski tapaturmille, kun taas kokeneemmat työntekijät ovat turtuneempia työn vaaroille. Ravintola-alan tyypillisiä työtaturmia ovat esimerkiksi liukastumiset, kompastumiset ja viiltohaavat. Liukkaat lattiapinnat voivat aiheuttaa liukastumisvaaraa. Portaat ja käytävät voivat olla sekä huonosti valaistuja että kapeita, ja mikäli järjestyksestä ja siisteydestä ei ole huolehdittu, taakkoja kannettaessa on suuri kompastumisriski. Myös kuumista pinnoista ja astioista saatavat eriaisteiset palovammat ovat yleinen työtaturman syy. Rikkoontuneet lasit ja lasinsirut sekä terävät veitset aiheuttavat keittiö- ja ravintolatyössä viiltohaavoja. Myös tiskaamisessa ja puhdistuksessa käytetyt pesuaineet voivat olla haitallisia iholle tai silmiin joutuessaan. Niistä saattaa aiheutua ihoärsytyksiä sekä ihottumaa. (Espo 2010, 5; Palvelualojen ammattiliitto Pam 2013g.)

Taakkojen käsittelystä ja toistuvista huonoista työasennoista ja –liikkeistä johtuvat rasitusvammat ovat ravintola-alalla yksi suurimmista sairauspoissaolojen aiheuttajista. Pitkään jatkuessaan huonot työasennot voivat aiheuttaa työntekijöille ammattitaudin. Ammattitaudilla tarkoitetaan työstä johtuvaa sairautta tai rasitusvammaa. Ravintola-alalla tuki- ja liikuntaelinsairaudet, iho-oireet ja ammatti-ihottumat, kuulovammat sekä psyykkiset sairaudet ovat yleisimpiä ammattitauteja. Selän ja käsien rasitusvammat johtuvat suurimmaksi osaksi vääristä nostotekniikoista ja liian raskaista taakoista. (Seinäjoen koulutuskuntayhtymä 2005; Espo 2010, 5; Työsuojeluhallinto 2013b.)

Tärkeimmäksi keinoksi torjua työtapaturmia on pitää työpaikalla yllä siisteyttä ja järjestystä sekä käyttää turvallisia työmenetelmiä ja –välineitä. Työntekijöiden tulee noudattaa sovittuja työtapoja ja annettuja ohjeita. Työpaikoilla olisi hyvä raportoida kaikista vaara- ja läheltä piti-tilanteista. Työsuojelutoimikunnan tulisi käsitellä tilanteet ja kehittää niiden avulla työpaikan turvallisuutta. Raportoinnin avulla työtapaturmia voidaan vähentää ja mahdollisesti jopa poistaa. Läheltä piti-tilanteisiin tulee suhtautua samalla tavalla kuin sattuneisiin vahinkoihin, sillä jokaista työtapaturmaa ennen tapahtuu useita läheltä piti-tilanteita. Tarkoituksenmukainen työvaatetus ja –jalkineet ovat yksi keino torjua työtapaturmia. On myös tärkeää, että etenkin kulkureiteillä ja portaissa olisi riittävä valaistus sekä tarpeeksi tilaa kulkea astiakorien kanssa. (Espo 2010, 5; S-ryhmä 2013a.)

Pirkanmaan osuuskaupalla on käytössään vuonna 2012 lanseerattu nolla tapaturmaa-haaste, joka on käytössä kaikilla toimialoilla, joita Pirkanmaan osuuskauppa käsittää. Siihen kuuluu päivittäistavara- ja käyttötavarakauppa, ravintolakauppa sekä polttoneste- ja liikennemyymäläkauppa. Nolla tapaturmaa-haaste on nykyaikaista turvallisuusjohtamista, jonka tavoitteena on, että kaikki tapaturmat torjutaan ennakolta. Tämän haasteen avulla kehitetään jatkuvasti työturvallisuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaisesta läheltä piti-tilanteesta ja jo tapahtuneesta tapaturmasta täytetään siihen liittyvä lomake, joiden pohjalta työsuojelutoimikunta ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin. Kun tavoitellaan tapaturmattomuutta, ei sattuneita tapaturmia tule piilotella, vaan ne täytyy selvittää ja niistä tulee ottaa opiksi. Tämän avulla parannetaan henkilöstön oman työn arvostusta ja työmotivaation lisääntymistä, koska työntekijät huomaavat, että heistä vä-

litetään ja heidän työstään ja työoloistaan ollaan kiinnostuneita. (Työturvallisuuskeskus 2006, 50–51; Salo 2013a; S-ryhmä 2013b.)

5 FYYSINEN TYÖKUORMITUS JA ERGONOMIA

Työn kuormitustekijät jaetaan yleisesti fyysisiin ja henkisiin kuormitustekijöihin. Työkennellessään ravintola-alalla työntekijä joutuu työpäivän aikana tekemään paljon fyysistä, kuten esimerkiksi seisomaan pitkän päivän, kävelemään, nostamaan, kantamaan ja kurottelemaan. Muita fyysisiä kuormitustekijöitä ovat staattiset tai hankalat työasennot ja toistotyö. Työssä ja työtavoissa voi olla tekijöitä, jotka kuormittavat ja voivat osaltaan aiheuttaa haittaa tai vaaraa. Työn kuormituksen on oltava sopivassa suhteessa työntekijän ominaisuuksiin, sillä työn liiallinen kuormittavuus voi johtaa terveydellisiin ongelmiin. Myöskään liian vähäinen työnkuormitus ei ole hyväksi. Ravintola-alalla on työtapaturmia, rasitusvammasta johtuvia ammattitauteja sekä tuki- ja liikuntaelinten sairauksia, jotka johtuvat fyysisestä ponnistelusta. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa kiinnittämään huomiota muun muassa työpisteen ergonomiaan, työasentoihin ja –liikkeisiin sekä henkilöstön mitoitukseen. (Duunitalkoot 2006; Rantanen ym. 2007, 80; Raudas ym. 2011, 26.)

Työn haitta- ja vaaratekijöiden käsittelyn ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksen osana voidaan selvittää työstä johtuvia fyysisiä kuormitustekijöitä. Keinoja, joilla voidaan selvittää näitä tekijöitä, voivat olla esimerkiksi sairauspoissaolo- ja työtapaturmatilastot, työntekijöiden, esimiesten ja työsuojelun yhteistoimintahenkilöiden havainnot ja tuntemukset sekä työterveyshuollon työpaikkakäynnit ja –selvitykset. Kun tehdään fyysisten kuormitustekijöiden arvio, siinä ohella puhutaan riskin arvioinnista työssä. Näiden kahden tarkastelutavan erottaminen voi olla hankalaa jopa asiantuntijallekin. Riskiä arvioitaessa keskitytään työssä esiintyvien vaarojen tunnistamiseen sekä niiden aiheuttamien terveys- ja turvallisuusriskien suuruuden määrittämiseen ja riskien merkityksen arviointiin. Vaaratilanteiden mahdolliset seuraukset ja niiden todennäköisyys muodostavat riskin suuruuden. Kuormituksella tarkoitetaan ihmisen fyysisten toimintojen ja ominaisuuksien käyttöä työssä ja työprosessissa ja nämä tarkasteltavat kuormitustekijät voivat usein olla samoja tekijöitä, joita tarkastellaan myös riskien arvioinnissa. Erityisesti silloin kuormituksen arviointi poikkeaa vaaran ja riskin arvioinnista, kun arvioidaan tietyn yksilön työtilannetta ja sen kuormittavuutta. Kuormituksen arvioinnin ta-

voitteena on terveellinen ja turvallinen työ ja työympäristö. (Lindström 2013; Raudas ym. 2011, 26.)

On selvää, että töiden monipuolinen kehittäminen ihmisen ominaisuuksien pohjalta parantaa hyvinvointia ja antaa sitä myöten mahdollisuudet hyvään työsuoritukseen ja vähentää sairauskustannuksia. Vaikka automaatio on vähentänyt työn fyysistä raskautta ja yksipuolista toistotyötä, se ei ole poistanut fyysistä voimaa vaativia aputoita. Ravintolalan työssä on paljon taakkojen nostamista, siirtämistä ja kantamista vaativia tehtäviä ja usein niihin voi liittyä myös puutteita työympäristössä. Epätarkoituksenmukaiset kalusteet ja niiden huono sijoittelu voivat pakottaa työntekijän hankaliin työasentoihin. Mikäli korjauksia ei tehdä, pitkällä aikavälillä terveys vaarantuu. Työympäristön puutteet tai epäkohdat, joihin ei usein kiinnitetä riittävästi huomiota, voivat olla myös kuormitustekijä. Ne voivat lisätä työn järjestelystä ja työtilan ergonomisista virheistä aiheutuvia vaivoja. Tällaisia työympäristön kuormitustekijöitä voivat olla esimerkiksi korkea lämpötila, joka kuormittaa elimistöä tai korkea melutaso, joka voi aiheuttaa stressiä ja vaikeuttaa kuulemistä ja keskittymistä erityisesti asiakaspalvelutyössä. (Työturvallisuuskeskus 2006, 122–123.)

Kun vähennetään työympäristön fyysisiä kuormitustekijöitä, on hyvä ottaa avuksi myös ergonomia. Ergonomia on työtiedettä ihmisen hyväksi ja sen tarkoitus on sopeuttaa työ ihmiselle sopivaksi. Ergonomian tehtävä on tunnistaa työhön liittyvät kuormitustekijät ja optimoida niiden vaikutus ihmiseen. Työpisteen rakenteet, työvälineet, kalusteet ja työmenetelmät kehitetään ihmisen ominaisuuksien, toimintojen ja kykyjen mukaisiksi. Ergonomia jaetaan kolmeen osa-alueeseen: fyysiseen, kognitiiviseen ja organisatoriseen ergonomiaan. Fyysinen ergonomia keskittyy fyysisen toiminnan sovittamiseen ihmisen fysiologisten ominaisuuksien mukaiseksi. Se korostuu työmenetelmien, -välineiden, -pisteiden ja -ympäristön suunnittelussa. Kognitiivinen ergonomia keskittyy erilaisten järjestelmien ja niiden käytettävyyden sopeuttamiseen ihmisen tiedonkäsittelyyn sopivaksi. Se korostuu eri tietoteknisten ohjelmien ja tiedon esittämistapojen suunnittelussa. Lisäksi organisatorinen ergonomia tarkoittaa teknisen ja sosiaalisen järjestelmän yhteensovittamista. Se korostuu suunniteltaessa työprosesseja, työkokonaisuuksia ja työaikajärjestelyjä, ja se liittyy myös palveluiden ja tuotannon sekä henkilöstön yhteistyön kehittämiseen. (Työterveyslaitos 2006, 97; Härkönen 2013; Työsuojeluhallinto 2013c.)

Myös ergonomian avulla parannetaan ihmisen turvallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä sekä järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa. Ergonomian on tarkoitus saada työ kokonaisuudessaan vastaamaan ihmisen ruumiillisia ja henkisiä edellytyksiä mahdollisimman hyvin. Hyvä työtulos on saatava aikaan siten, että työntekijän työ- ja toimintakyky sekä voimavarat säilyvät mahdollisimman pitkään. (Suomen ergonomiayhdistys 2013; Työterveyslaitos 2013c.)

Työturvallisuuslain 24§ 1-5 momentissa on yleisen ergonomian lisäksi muita seikkoja, joita työnantajan tulee huomioida. Työnantajan tulee varata työn tekemiseen riittävästi tilaa ja työntekijällä tulee olla mahdollisuus vaihdella työasentoa. Työtä tulee tarvittaessa keventää apuvälinein. Käsien tehtävät nostot ja siirrot on tehtävä mahdollisimman turvallisiksi, kun niitä ei voida välttää tai keventää apuvälinein. Myös toistorasituksen aiheuttama haitta tulee välttää tai jollei sitä pystytä välttämään, tulee haitan olla mahdollisimman vähäinen. Ergonomisia vaatimuksia on myös sisällytetty työturvallisuuslain 26 § näyttöpäätetyöskentelystä. Sen mukaan työnantajan on järjestettävä työnteko mahdollisimman turvallisesti näyttöpäätetyötä tekeväille työntekijälle, jotta haitalliset tai vaaralliset kuormitustekijät saadaan mahdollisimman vähäisiksi. (Työsuojeluhallinto 2013c.)

Ravintola-alalla työtila, tilan käyttö, työvälineet ja kalusteet luovat työtehtävien ergonomisen pohjan. Työasentoihin ja työliikkeisiin vaikuttavat työtehtävä, työpiste ja henkilökohtainen työtapa. Hyvä nosto- ja siirtotekniikan hallitseminen on erittäin tärkeässä osassa, koska työ sisältää paljon painavien taakkojen käsittelyä. Raskaiden taakkojen nostossa tulisi käyttää apuvälineitä kuten nostolaitteita, rullatasoja ja erilaisia vaunuja, mikäli mahdollista. Kahden työntekijän käyttäminen on myös suotavaa. Lattiatason ja hartiatason yläpuolella tehtäviä tulisi välttää. Myös kiinteät työtasot voivat aiheuttaa kuormittumista, varsinkin keittiössä työskenteleville. Väliaikaisesti työtasoa voi korottaa leikkuulaudan avulla, mutta suurten pituuserojen takia säädettävä työtaso tai eri korkeudella olevat tasot olisivat parhaimmat. Huomattava osa työtehtävistä tulisi tehdä tasolla, joka on kyynärtason korkeudella tai hieman sitä alempana. Työpaikoilla ergonomista osaamista voidaan lisätä ohjauksella, opastuksella, koulutuksella ja harjoittelulla. Työterveyshuollon yksiköt saattavat tarjota ergonomiseen opastukseen, selvittämi-

seen ja koulutukseen liittyviä palveluita. (Raudas ym. 2011, 26; Työsuojeluhallinto 2012, 6.)

6 TYÖTURVALLISUUSMANUAALI

6.1 Työturvallisuusmanuaalin laatiminen

Työturvallisuusmanuaali ei ole työpaikoilla lakisääteinen, joten siihen ei ole olemassa mitään tiettyä valmista pohjaa, jonka mukaan se pitäisi laatia. Työn liitteeksi laadin ai-noastaan Ravintola Tuoppia varten suunnitellun manuaalin, jonka on toivottu olevan mahdollisimman käytännön läheinen ja esimerkillinen. Työturvallisuusmanuaalia varten kävin haastattelemassa Ravintola Tuopin kahta työntekijää, jotta sain selville työpaikan tämän hetkisen tilanteen. Ravintola Tuoppi on vuodesta 1964 lähtien toiminut samalla liikepaikalla ja on Tampereen vanhin pubi. Lokakuussa 2013 Tuopissa tehtiin remontti, jossa uusittiin pintoja ja kalusteita. Myös olut-, kahvi- ja ruokavalikoimaa uudistettiin. Sen myötä pubista ei enää saa rasvakeittimellä tehtyjä ruokia, vaan tarjolla on Armas-pikaruokalan pikkupurtavaa. (Kippis 2013.)

Ravintola Tuopissa on vain kolme kokoaikaista vakituista työntekijää ja pari osa-aikaista. Lisäksi viikonloppuisin käytetään henkilöstövuokrauksen kautta hankittuja ekstratyöntekijöitä, joita työssäni kutsun staffilaisiksi. Valitsin haastattelun tutkimustavaksi kartoittaakseni Tuopin tämän hetkistä tilannetta, koska haastattelemalla saan enemmän tietoa työntekijöiltä esimerkiksi kyselylomakkeeseen verrattuna. Koska Tuopissa ei ole niin montaa työntekijää, sain haastattelemalla kahta työntekijää riittävästi tietoa tämän hetken tilanteesta. Työtäni varten haastattelemasta kahdesta työntekijästä toinen on ollut Tuopissa vuodesta 2009 lähtien ja siitä asti työskennellyt ravintola-alalla. Hän toimii osa-aikaisena työntekijänä. Toinen työntekijä on työskennellyt ravintola-alalla vuodesta 1986 lähtien ja Tuopissa vakituksena kokoaikaisena työntekijänä ollut 2,5 vuotta. Hän on aikoinaan työskennellyt lähes jokaisessa erityylisessä ravintola-alan työpaikassa, sillä häneltä löytyy kokemusta niin yökerhosta, ruokaravintolasta kuin pubeista.

Vaikka Ravintola Tuopissa ei juuri ole ollut ongelmia uhkaavien ja väkivaltaisten asiakkaiden kanssa, on mielestäni hyvä sisällyttää manuaaliin myös ohjeistus uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen. Kun uhkaavia tilanteita ei ole, niihin ei osaa varautua ja sitä

aina ajattelee, ettei tuollaiset koske itseään. Manuaalin avulla ohjeita tulee kerrattua ja mahdollisessa uhkatilanteessa niistä on hyötyä. Uhkaaviin tilanteisiin liittyy myös manuaalin tuntomerkkilomake, joka on tarpeellinen, mikäli syyllistä ei saada heti kiinni. Manuaalissa sivutaan myös yleisimpiä ensiapu- ja paloturvallisuusohjeita, joita ravintolassa voidaan tarvita. S-ryhmällä on olemassa monenlaisia laajoja ensiapu- ja paloturvallisuusoppaita, mutta tässä ne kaikki tärkeimmät ohjeet ovat samassa manuaalissa.

6.2 Työntekijöiden mielipiteet

Molemmat työntekijät kokevat jaksavansa työssään hyvin. Tuoppi on työpaikkana mukava ja siellä vallitsee hyvä työilmapiiri. Koska publi kuuluu isoon ketjuun, on se sen myötä myös turvallinen työpaikka. S-ryhmä on luotettava työnantaja, joka pitää työntekijöistään huolta esimerkiksi hierontaeduilla, liikuntaseteleillä ja kuntoutuksien avulla. Suurin osa asiakaskunnasta on vuosien saatossa tullut työntekijöille tutuiksi, joten myös asiakkaat ovat yksi työn hyvistä puolista. Työntekijät sanoivat myös, että monet asiakkaat ovat enemmän kuin asiakkaita. He pitävät myös työn luonteesta, sillä usein asiakkaiden kanssa harjoitetaan small talkia ja asiakkaat ovat aidosti kiinnostuneita työntekijöiden kuulumisista. Tuoppia pidetään kaikkien yhteisenä olohuoneena ja asiakaskunnan ikähaarukka on 18-vuotiaasta aina 96-vuotiaaseen veteraaniin. Haastattelun pohjalta huomasi molempien työntekijöiden olevan sitä mieltä, että Tuopin esimies on helposti lähestyttävissä ja kuuntelee, mikäli työntekijöillä jotakin murhetta työn suhteen on.

Molemmat työntekijät kokivat, että staffilaiset vaikuttavat työssä jaksamiseen ja työn kuormittavuuteen. Ekstratyöntekijöitä käytetään useimmiten viikonloppuisin sekä kii-reisimpinä päivinä ja ekstrojen työvuoro alkaa yleensä pahimpaan ruuhka-aikaan. Silloin ei ole aikaa alkaa kunnolla opastamaan ja neuvomaan. Toinen työntekijöistä oli sitä mieltä, että myyntiä voisi olla enemmän, mikäli ruuhkahuippuina ei tarvitsisi ohjata staffilaisia tai viettää aikaa keittiön puolella tiskaamassa. On myös itselle stressaavaa työskennellä sellaisen kanssa, joka ei aiemmin ole ollut Tuopissa. Myös työntekijöiden vaihtuvuus on henkisesti raskasta, koska mitään pysyvyyttä ei ole.

Työntekijöiden henkilökohtaisessa jaksamisessa huomasin hieman eroa. Toinen työntekijä, joka ei ole alalla niin pitkään työskennellyt, kertoi varsinkin viikonlopun iltavuoroista palautumisen vievän enemmän aikaa. Perjantaisin ja lauantaisin Tuoppi on auki yöllä kello kahteen, muina iltoina puoleen yöhön asti. Aamulla pubi aukeaa kello 10, lukuun ottamatta sunnuntaita, jolloin avausaika on kello 11. Yli 20 vuotta alalla työskennellyt kertoi jaksavansa työssä hyvin. Vapaa-ajan hän käyttää koirien kanssa, joten koirat auttavat unirytmien kanssa. Iltavuoron jälkeen kun käy lyhyen lenkin, saa heti unen päästä kiinni. Aiemmin hän on joutunut turvautumaan unilääkkeisiin, jotta pystyi kunnolla nukkumaan. Tähän myös tietysti auttaa se, ettei ole niitä perinteisiä yökerhojen aukioloja, jolloin työvuorot päättyvät neljän jälkeen aamuyöllä.

Kumpikaan työntekijöistä ei ole oireillut työn takia tai kärsinyt ravintola-alan ammattitaupeista, kuten selkä- ja käsiongelmista. Molemmat pitivät ajoittaista pientä kiirettä ja hälinää hyvänä asiana, koska silloin tuntee olevansa parhaimmillaan eikä työpäiviä tarvitse kuluttaa vain kelloa tuijottamalla. Ravintolatyössä tulee heidän mielestään olla hyvä paineensietokyky, joka Tuopissa konkretisoituu varsinkin viikonloppuisin, kun tulee olla monta rautaa tulella. Kumpikaan ei kammoksu yksintyöskentelystä vaan enemmän pitää siitä. Ravintola Tuopissa tuetaan työntekijöiden työssä jaksamista hieronta eduilla ja liikuntaseteleillä. Yritys tarjoaa myös kuntosalin edun, mutta kumpikaan työntekijä ei ole kokenut tarvetta sen hyödyntämiseen, koska vapaa-ajalla tulee liikuttua joka tapauksessa. Myös kokoaikaisten työntekijöiden työkenkien hankinnassa avustetaan.

Työntekijöiden kanssa keskusteltiin ennen remontin aloitusta ja he esittivät toiveen, että tiskikone säilytettäisiin baarin puolella, eikä sitä siirrettäisi takakeittiöön. Tätä toivetta ei ole täytetty, koska ajatuksena oli, että ilman tiskikonetta baaritiskin ilmettä saataisiin siistimmäksi. Tiskikone on nykyään keittiössä, mistä aiheutuu työntekijöille enemmän huolta. Remontin myötä keittiön lattiamateriaali on kiiltäväpintainen, ja se on erittäin liukas. Työntekijät pelkäävät satuttavansa itsensä lattian liukkauden takia. Toinen työntekijöistä ei enää vie lasipakissa likaisia laseja tiskiinkin, vaan tarjottimella. Näin hän minimoi tapaturman riskin ja parantaa omaa turvallisuuttaan. Hän on myös huomannut kävellessään takahuoneessa jännittävänsä koko vartaloa, joka aiheuttaa väsymystä työpäivien aikana. Työntekijät odottavat kauhulla talven tuloa, jolloin ulkoa tullut lumi

sulaa lattialle muuttaen lattian entistä liukkaammaksi. Toinen työntekijä on kerran jo liukastunut takakeittiön liukkaan lattian takia ja silloin saanut tyhjän tarjottimen silmäkulmaansa. Hänelle on ehdotettu toisenlaisia kenkiä, mutta tämän hetkiset kengät ovat todella hyvät pitkien päivien ja seisomisen takia. Työntekijät ovat päätyneet siihen tulokseen, ettei keittiön lattialle tulla tekemään mitään ennen kuin joku teloo itsensä pahasti. Mielestäni paljon työntekijöiden ajatusmaailmasta kertoo myös lause ”on lotto-voitto jos pääsee ehjänä kotiin työvuorosta”, jonka toinen työntekijä sanoi haastattelutilanteessa.

Kuorman tultua takahuone on joskus myös niin täynnä, ettei siellä välttämättä pakin kanssa edes mahdu kävelemään vaan likaiset lasit täytyy viedä tarjottimella tai käsissä ja silloinkin joutuu kulkemaan ahtaista väleistä. Tämä lisää askelten määrää työpäivän aikana. Ruuhkaisempina päivinä tämä myös tarkoittaa sitä, että tiskejä ei pysty kunnolla hoitamaan tai joutuu viettämään pidempiä aikoja poissa baaritiskiltä. Aiemmin, kun kone vielä oli baaritiskillä, tiskikonetta pystyi täyttämään samalla kun palveli asiakkaita.

Toinen työntekijöistä on huomannut myös lasipakkien purkamisen vaikuttavan niskojen kireyteen. Ennen pystyi työn lomassa tyhjentämään pöydällä olevan pakin, mutta nykyään baaritiskillä ei ole kunnollista tilaa, mihin pakin pystyisi laskemaan tyhjentämisen ajaksi. Puhtaiden lasien pakki laitetaan usein aukinaisten vetolaatikoiden päälle ja siitä tyhjennetään.

Remontin myötä myyntiin tuli enemmän hanatuotteita, mikä lisäsi kaljatankkien määrää. Valikoimissa on tällä hetkellä 12 hanatuotetta, joista 8 tuotteen tankkeja säilytetään takana. Baaritiskin puolella on vähän säilytystilaa, joten takaa täytyy hakea vaihtotankit baaritiskin alla oleviin tankkeihin. Tuopissa ei ole tarjolla apuvälineitä, kuten tasokärryjä tai rulla-alustoja, tankkien kuljetukseen. Toinen työntekijä on huomannut, että helpoiten tankin saa takahuoneesta baaritiskille vierittämällä sitä lattialla. Näin ei tarvitse kanniskella painavaa tankkia pitkiä matkoja. Ravintola Tuopissa on melko ahtaat tilat, jonka takia nostot täytyy tehdä siten, miten tila antaa myöten ja silloin ei aina ole mahdollista työskennellä ergonomisesti. Välillä kuorman tultua oluttankkeja saattaa olla neljä päällekkäin ja varsinkin lyhyemmille naistryöntekijöille ylimmäisen nostaminen on ras-

kasta ja haastavaa. Työntekijät nousevat tyhjän juomakorin päälle, jotta ylettyvät paremmin nostamaan ylimmän tankin pois.

Kumpikaan haastattelemistani työntekijöistä ei tunne oloansa turvattomaksi työpaikallaan tai pelkää väkivaltaisia asiakkaita. He ovat sitä mieltä, että kanta-asiakkaat luovat turvallisuuden tunnetta eikä siitä syystä uhkaavia tilanteita pahemmin ole ollut. Tarjoilun lopettaminen saattaa kärjistä tilanteen ja se voi saada asiakkaan tunteet kuumenemaan. Useimmiten muut asiakkaat ovat tukemassa ja rauhoittamassa tilannetta. Kumpikaan työntekijä ei ole joutunut käyttämään vartijan hälytysnappia kuin pari kertaa Tuopissa työskentelyn aikana. Myös Ravintola Tuopin sijainnista on apua, sillä keskustan ravintoloista harvoin eksyy kukaan sattumalta Tuoppiin. Molemmat työntekijät olivat sitä mieltä, että kokemus ja ikä tuovat varmuutta ja auktoriteettia sekä vähentää pelkoja, joten nuorilla saattaa olla enemmän pelkoa töissä. Tällä hetkellä Tuopin työntekijät hieman pelkäävät keittiön liukkaan lattian takia töissä oloa. Vartalo ei välttämättä kestä lihasten jännittämistä ja varovaista kävelyä. Molemmat haastateltavat työntekijät liikkuvat paljon työajan ulkopuolella, joten jalat kyllä kestävät lisääntyneet askelmäärät.

Ravintola Tuoppi on harvinainen ravintola, sillä heillä ei ole ikinä ollut minkäänlaista ongelmaa liian kovan melun suhteen. Liiketila sijaitsee asuintalon kivijalassa, joten musiikki ei saa soida kovalla ja melutaso ei muutenkaan saa nousta kovin korkealle. Asukkaiden kanssa on jonkun verran ollut ongelmia melun takia ja valituksiakin on tullut esimerkiksi korkokengillä kävelevistä ihmisistä, mutta työntekijät ovat siihen haastattelun mukaan tottuneet. Talvella Tuopissa on todella kylmä ja vetoisaa, kun taas kesäisin tukahduttavan kuuma. Ennen remonttia ulko-ovella oli pieni tuulikaappi, joka hiukan esti kylmyyttä, mutta se purettiin remontissa pois. Oven päällä on kyllä pieni lämpöpuhallin, joka hiukan lämmittää. Kylmästä on tullut myös jonkun verran asiakaspalautetta, sillä ulkoa tuleva kylmyys tulee suoraan baaritiskille, missä monet asiakkaat tykkäävät istua.

Aiemmin ravintolassa myydyt pienet pubiruoka-annokset tehtiin rasvakeittimellä, joka oli takakeittiössä. Usein kiireellisimpinä aikoina rasvakeitin laitettiin päälle ja tuotteet jätettiin kypsymään sinne ilman valvontaa. Siinä oli todella iso turvallisuusriski. Työntekijät käyttivät silloin umpinaisia kenkiä, etteivät polttaneet varpaitaan tulikumalla

rasvalla. Remontin myötä rasvakeittimestä on luovuttu ja tilalle on tullut uunissa lämmitettävät pakastetut rullakebabit, joiden kanssa tarjoillaan salaattia ja kastikkeita. Salaattiansiossa ainoastaan kootaan takakeittiössä ja rulla lämmitetään baarin puolella olevassa uunissa. Työntekijöiden mielestä tämä on helpottanut huomattavasti ruoka-annosten valmistusta, eikä tarvitse enää työskennellä polttavan kuuman rasvan kanssa.

Ravintola Tuoppi on ollut remontin jälkeen auki vasta 1,5 kuukautta, joten työnteosta uudessa ympäristössä ei ole vielä täysin tullut rutiinia. Työntekijät tokaisivat, että kaikenhan sitä ihminen tottuu ja uskovat, että niin käy myös tässä tilanteessa. Vaikka asiasta on ilmaistu mielipiteitä esimiehelle ja annettu kehitysehdotuksia, niille ei ainakaan vielä ole tehty mitään. Ehkä jonain päivänä keittiön lattialle voidaan tehdä jokin pitävämpi pinnoite tai hankkia mattoja estämään liukastumiset. Kysyessäni työntekijöiden mielestä Tuopissa olevia muutoskohtia ja kehityksiä, oli molemmilla työntekijöillä sama vastaus. Tiskipisteelle ja keittiön lattialle täytyisi tehdä jotain. Myös baaritiskiä voisi hieman uudelleen järjestää, koska varsinkin viikonloppuisin drinkkejä tehdessä joutuu paljon hakemaan tavaroita eri paikoista ja väistelemään toista työntekijää. Olisi hyvä, jos kaikki drinkkien valmistukseen käytetyt lasit, juomat ja tarvikkeet olisivat yhdessä kohtaa. Työntekijät toivoivat myös kärryjä, joiden avulla raskaiden taakkojen siirtelyä paikasta toiseen voitaisiin helpottaa.

6.3 Johtopäätökset ja pohdinta

Työntekijöiden mielipiteen kartoittamisen myötä huomasin, kuinka tärkeää mielestäni on nostaa manuaalissa esiin nostojen ergonomisuuden. Monet työntekijät varmasti tuntevat oikeat nostotekniikat, mutta ahtaissa tiloissa taakat nostetaan kuinka vain ylös saadaan välittämättä ergonomiasta. Olen sitä mieltä, että ergonomia-asioista ei voi olla liikaa muistutuksia työpaikalla ja on tärkeä opastaa työntekijöitä terveellisiin ja turvallisiin työtapoihin. Mielestäni Tuopissa olisi tärkeää tehdä nostot oikealla tavalla, koska tilaa ei juuri ole.

Haluan liittää manuaaliin mukaan myös S-ryhmän läheltä piti-lomakkeen, sillä lomakkeiden avulla työsuojelutoimikunnassa voidaan miettiä parannuksia mahdollisiin työ-

turvallisuuspuutteisiin. Pirkanmaan osuuskaupan nolla tapaturmaa-hankkeen takia läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen on tärkeää. Niiden avulla saadaan työpaikoilta vähennettyä ja mahdollisesti tulevaisuudessa poistettua tapaturmat. Omalla työurallani olen huomannut, että läheltä piti-tilanteet jätetään huomiotta ja niiden ajatellaan olevan tarpeettomia, vaikka asia on juuri päinvastoin.

Mikäli keittiön lattian takia tapahtuu työtapaturmia tai läheltä piti-tilanteita, tulisi lattialle viimeistään silloin tehdä jotakin. Kävelin itse lattialla, kun se oli täysin kuiva. Huomasin, että se on erittäin liukas ja jalassani oli tasapohjaiset, melko pitävät ulkojalkineet. Olen työntekijöiden kanssa samaa mieltä, että talvella kun kenkien mukana tulee lunta, lattiasta tulee vaarallinen. Käydessäni Tuopin takahuoneessa, huomasin myös, että tiskikoneen ympärillä ei ole vesipistettä lainkaan eikä juurikaan laskutilaa. Likais-ten astioiden korille oli laskutila, mutta puhtaille ei siitä riittänyt. Puhtaat astiat tulisi aina kantaa baaritiskin puolelle kuivumaan ja jäähtymään. Mielestäni jonkinlaiset kärryt auttaisi myös tässä tilanteessa. Tuoppiin tulisi myös hankkia kunnolliset ja turvalliset tikkaat, joiden avulla työntekijät pystyisivät turvallisemmin kiipeämään ja nostamaan ylimmät oluttankit pois tankkitornin päältä. Uskon, että työtapaturmia tai ainakin läheltä piti-tilanteita tulee tapahtumaan, mikäli työntekijät jatkavat tyhjien juomakorien päällä kiipeilemistä.

Turvallisuutta ja hyvinvointia työssä voi edesauttaa hyvillä työjalkineilla. Tuopissakin on pitkiä päiviä jalkojen päällä, joten työkenkät ovat mielestäni todella tärkeässä osassa. Olen aina itse kuullut, että mikäli joutuu seisomaan pitkän päivän, kannattaa työpaikalla pitää kaksia eri kenkiä ja kesken työpäivän ne tulisi vaihtaa. Mielestäni myös Tuopissa niin kannattaa tehdä. Seisomisen takia myös pehmustematto baarin puolella lattiassa voisi myös olla hyvä keventämiskeino.

LÄHTEET

Duunitalkoot. 2006. Mitä on työkuormitus. Luettu 14.11.2013.
http://www.ttl.fi/duunitalkoot/kehittajat_s1_1_1.html

Espo, S. 2010. Ravintolatyön ergonomia ja apuvälineet. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Heiskanen, M. 2013. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Luettu 1.12.2013. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
www.optula.om.fi/uploads/3k9wsj0skw4_1.pdf

Hietala, H., Hurmalainen, M. & Kaivanto, K. 2009. Työsuojeluvastuuopas. 7. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Härkönen, H. 2013. Ihmisen mittaista työtä. Telma – työelämän kehittämisen erikoislehti. 3/2013, 14–23.

Kippis. 2013. Tuoppi. Luettu 14.11.2013.
<http://kippis.fi/tuoppi>

Kuikko, T. 2006. Työturvallisuus ja sen valvonta. 4. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Lindström, K. 2004. TIKKA-työkuormituksen arvioinnin uusi menetelmä työpaikkaselvitykseen. Luettu 3.12.2013.
http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=ttl00175&p_haku=hoitosuositus

Palvelualojen ammattiliitto Pam. 2013a. Työkykyä ylläpitävä toiminta. Luettu 9.10.2013. <http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/tyohyvinvointi/Sivut/tyky.aspx>

Palvelualojen ammattiliitto Pam. 2013b. Työsuojelun toimintaohjelma. Luettu 17.10.2013.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/yhteistoiminta/Sivut/tyosuojeluntoimintaohjelma.aspx>

Palvelualojen ammattiliitto Pam. 2013c. Melu. Luettu 13.11.2013.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/melu.aspx>

Palvelualojen ammattiliitto Pam. 2013d. Lämpötila. Luettu 13.11.2013.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/lampotila.aspx>

Palvelualojen ammattiliitto Pam. 2013e. Yötyö ja vuorotyö. Luettu 13.11.2013.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/yotyoyavuorotyoy.aspx>

Palvelualojen ammattiliitto Pam. 2013f. Yksintyöskentely. Luettu 14.11.2013.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/toistotyoy.aspx>

- Palvelualojen ammattiliitto Pam. 2013g. Työtaturmat. Luettu 19.11.2013.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/tapaturmat/Sivut/Default.aspx>
- Rantanen, S., Madetoja, S., Räikkönen, T., Pääkkönen, R., Liuhamo M. & Hanhela. R. 2007. Työturvallisuus pienyrityksessä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Raudas, A., Björn, M. & Hämäläinen, J. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Rautjärvi, L. 2004. Työväkivallan tunnistaminen ja hallinta työpaikalla. Luettu 1.12.2013.
http://www.ebm-guidelines.com/dtk/tyt/avaa?p_artikkeli=ttl00155
- Salo, J. Pirkanmaan osuuskaupan työhyvinvointipäällikkö. 2013a. Haastattelu 26.9.2013. Haastattelija Lipasti, A.
- Salo, J. Pirkanmaan osuuskaupan työhyvinvointipäällikkö. 2013b. 3.12.2013. Sähköpostiviesti. jaana.salo@sok.fi. Luettu 3.12.2013.
- Seinäjoen koulutuskuntayhtymä. 2005. Työturvallisuuden perusteet majoitus-, ravitsemis- ja talousalan perustutkinnoissa. Luettu 18.10.2013.
<http://www.sedu.fi/tyoturvaluus/pdf/marata.pdf>
- Siiki, P. 2003. Työturvallisuuslainsäädäntö. Työnantajan ja työntekijän velvollisuudet ja oikeudet. 2. painos. Helsinki: Edita.
- S-ryhmä. 2013a. Työturvallisuus ja ergonomia hotelleissa ja ravintoloissa. Keskenikäisen koulutusmateriaali.
- S-ryhmä. 2013b. Tietoa Pirkanmaan osuuskaupasta. Luettu 3.12.2013.
<https://www.s-kanava.fi/web/s/pirkanmaa>
- Suomen ergonomiayhdistys ry. 2013. Luettu 3.12.2013
<http://www.ergonomiayhdistys.fi/>
- Työsuojeluhallinto. 2012. Käsien tehtävät nostot ja siirrot työssä. Työsuojeluoppaita ja –ohjeita 23. Tampere: Aluehallintovirasto.
- Työsuojeluhallinto. 2013a. Riskien arviointi. Luettu 18.10.2013.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/riskienarviointi>
- Työsuojeluhallinto. 2013b. Työtaturma, ammattitauti. Luettu 29.10.2013.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyotaturma>
- Työsuojeluhallinto. 2013c. Ergonomia. Luettu 3.12.2013.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/ergonomia>
- Työsuojelunäyttely. 2013. Uimalankatu 1, Tampere. Käynti 25.11.2013.
- Työtaturmavakuutuslaitosten liitto. 2013. Vuosijulkaisu 2013. Luettu 18.11.2013.

<http://www.tvl.fi/fi/Tilastot-/Tilastojulkaisut/Tilastojulkaisu/>

Työterveyslaitos. 2006. Työsuojelun perusteet. 3. korjattu painos. Helsinki.

Työterveyslaitos. 2009. Kuumassa työskentely. Työterveyslaitoksen tietokortit nro 3. Luettu 13.11.2013. <http://www.ttl.fi/fi/tietokortit/Documents/Tietokortti%203.pdf>

Työterveyslaitos. 2010. Työturvallisuuslaki. Soveltamisopas. 9. tarkistettu painos. Helsinki.

Työterveyslaitos. 2012. Riskienarviointiprosessi. Luettu 18.10.2013.
http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/riskien_hallinta/kokonaisvaltaisen_riskinarviointi/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2013a. Työväkivalta. Luettu 19.10.2013.
http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2013b. Vuorotyö ja terveys. Luettu 14.11.2013.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoaika/tyoajat_terveys_hyvinvointi/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2013c. Työn fyysisiä kuormitustekijöitä. Luettu 3.12.2013.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/tyon_fyysisia_kuormitustekijoita/sivut/default.aspx

Työturvallisuuskeskus. 2006. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. 3. korjattu painos. Helsinki.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Vaarna, V. 2012. Kuulovaurio uhkaa: Näin kovaa soi musiikki karaokeravintoloissa Tampereella. 12.4.2012. Aamulehti. Luettu 13.11.2013.
<http://www.aamulehti.fi/Pirkanmaa/1194737759060/artikkeli/kuulovaurio+uhkaa+nain+kovaa+soi+musiikki+karaokeravintoloissa+tampereella.html>

LIITTEET

Liite 1. Ravintola Tuopin työntekijöiden haastattelukysymykset

- ~ Kuinka kauan olet työskennellyt Tuopissa?
- ~ Kuinka kauan olet työskennellyt ravintola-alalla?
- ~ Tunnetko jaksavasi työssä hyvin? Miksi / miksi et?
- ~ Kuinka itse edistät työssä jaksamistasi? Kuinka hoidat työssä jaksamistasi vapaa-ajalla?
- ~ Tuetaanko työpaikalla työssä jaksamista? Miten? Oletko hyödyntänyt näitä etuja?
- ~ Saivatko työntekijät vaikuttaa remontin lopputulokseen / olla mukana suunnitteluvaiheessa? Miten? Kuinka paljon sillä oli kokonaisvaikutusta remontiin?
- ~ Onko työpaikalla mahdollisia työturvallisuus- ja ergonomiaongelmia? Mitä?
- ~ Onko Tuopissa tarjolla apuvälineitä raskaiden nostojen ja siirtojen avuksi kuten esimerkiksi oluttankkien nostoon ja siirtämiseen? Jos on, ovatko ne käytössä? Onko niiden havaittu auttavan? Mitä apuvälineitä kaipaisit?
- ~ Mitä muuttaisit / kehittäisit työympäristössäsi tai työtavoissa ym.?
- ~ Onko jotain mitä kaipaat työhön tai työpaikalle?

Työturvallisuusmanuaali

Ravintola Tuoppi



Perustiedot

2 (15)

Yritys: Ravintola Tuoppi
Osoite: Pynikintori 6 33230 Tampere
Puhelinnumero: 010 – 767 2360
Sähköpostiosoite: tuoppi@sok.fi
Pubipäällikkö: Mikko Haapanen
Sähköpostiosoite: mikko.haapanen@sok.fi

Työterveys

Yritys: XXX
Osoite: XXX
Puhelinnumero: XXX
Työterveyslääkäri: XXX
Työterveyshoitaja: XXX
Työfysioterapeutti: XXX

Työsuojeluviranomainen

Aluehallintovirasto: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto / Työsuojelun vastuualue
Uimalankatu 1 33101 Tampere
puhelinnumero: 0295 018 450

Viranomaiset

Yleinen hätänumero: 112
Vartija: XXX
Myrkytyskeskus: 09 – 471 977
TAYS Ensiapu Acuta: 03 – 311 611

Ensiaputaitoiset työntekijät

(nimi + kurssi + voimassaoloaika)

HÄTÄILMOITUS

3 (15)

- Soita **112**. Soita hätäpuhelu itse, mikäli se vain on mahdollista.
- Mitä on tapahtunut?
 - Onnettomuus?
 - Sairauskohtaus?
 - Onko ihmisiä vaarassa?
- Missä?
 - osoite, osasto, rakennus
- Vastaa hälytyskeskuksen kysymyksiin.
- Noudata annettuja ohjeita.
- Lopeta puhelu vasta kun olet saanut siihen luvan. Pidä puhelinlinja vapaana puhelun päätyttyä.
- Opasta auttajat paikalle.

TOIMENPITEET TULIPALON SATTUESSA

- Pelasta ensin loukkaantuneet ja vaarassa olevat, kehoita muita poistumaan palopaikalta.
- Ilmoita lähimmällä puhelimella palosta hätäkeskukseen.
- Mikäli arvioit alkusammutuksen mahdolliseksi, sammuta palo alkusammuttimella esimerkiksi sammutuspeitteellä tai käsisammuttimella.
- Rajoita palo sulkemalla ikkunat ja ovet sekä pysäyttämällä ilmanvaihto, jos alkusammutuksen avulla sitä ei saada sammumaan.

Opasta palokunta paikalle ja varmista paloauton pääsy palopaikalle.

Toimintaohjeet onnettomuus- ja hätätilanteita varten

KÄSISAMMUTTIMEN KÄYTTÖOHJE



SAMMUTUSPEITTEEN KÄYTTÖOHJE

- Vedä nauhasta peite ulos.
- Ota peitteen kahvoista tai nurkista kiinni suojaten kädet peitteen taakse.
- Ojenna kädet suorana eteenpäin.
- Lähesty paloa tuulen suunnasta peitteen takana suojassa.
- Levitä peite palon päälle ja tukahduta palo.
- Jätä peite paikoilleen.

Jos ihminen palaa

- Vaatteiden palaessa kaada uhri maahan ja peitä tiiviisti sammutuspeitteellä.
- Aloita ylävartalosta ja jätä uhrin pää peitteen ulkopuolelle.
- Anna välittömästi ensiapua.
- Tee hätäilmoitus numeroon 112.

TOIMENPITEET SAIRAUSKOHTAUKSEN SATTUESSA

- Selvitä mitä on tapahtunut. Onko kyseessä sairauskohtaus vai tapaturma.
 - Tarkista potilaan tila ja onko hän hereillä. Puhuttele ja ravistele kevyesti. Tarkista hengitys. Tyrehdytä mahdollinen verenvuoto. Käännä päätä taaksepäin, että hengitystiet avautuvat.
 - Tee hätäilmoitus numeroon 112. Noudata annettuja ohjeita.
- Mikäli potilas on tajuton eikä hengitystä tunnu, aloita painelu-puhalluselytytys. Tee vuorotellen 30 painallusta ja 2 puhallusta. Jatka kunnes elintoiminnot palautuvat tai ammattiauttajat saapuvat paikalle.
- Tarkkaile potilasta.
 - Opasta ambulanssi paikalle. Kerro ammattiauttajille, mitä on tapahtunut ja onko ensiapua annettu.

KÄSIN TEHTÄVÄT NOSTOT & TAAKKOJEN KÄSITTELY

Varsinkin kuormaa purettaessa tapahtuu paljon käsin tehtäviä nostoja. Silloin kuormitus kohdistuu etenkin alaselkään. Ylös nostaessa kuormitus kohdistuu niska-hartiaseutuun ja olkapäihin. Jotta kuormitusta voidaan vähentää, täytyy käyttää oikeita työtapoja ja mahdollisesti apuvälineitä.

Alhaalta nostettaessa on tärkeä olla mahdollisimman lähellä taakkaa. Mitä kauempana taakka on, sitä suurempi on myös kuormitus. Ota tukeva asento, koukista polvia ja kallista vartaloa eteenpäin. Ota nostettavasta taakasta kunnan ote. Älä tee riuhtaisuja, noston pitää olla hallittu ja rauhallinen. Muista nostaessasi, ettet käytä selkääsi, vaan käytät jalkojen voimaa. Pidä myös selkä mahdollisimman suorassa, jottei selkäsi kuormitu. Älä kierrä vartaloa noston aikana, vaan vasta kun olet saanut noston suoritettua loppuun. Kun nostat hartiatason yläpuolelta, tulee taakka tukea vartaloon ja laskea ensin rinnalle. Kädet tulisi mahdollisimman pian laskea vaakatasoon.

Varastossa painavat tuotteet tulee sijoittaa keskihylyille tai mahdollisuuksien mukaan vyötärökorkeudelle, koska siitä niiden nostaminen hyvässä asennossa on mahdollista. Kevyet tuotteet voidaan sijoittaa ylä- tai alahyllylle. Kaikkia nostoja ei ole tarkoitus tehdä yksin, vaan kaikkein raskaimpiin nostoihin tulee ottaa työkaveri avuksi. Mikäli mahdollista, raskasta taakkaa olisi hyvä keventää purkamalla sitä

9 (15)

pienempiin pakkauksiin. On parempi tehdä useita pienten taakkojen nostoja, kuin yksi painavan taakan nosto!

Kannettaessa olkavarret ja kyynärpäät tuetaan vartaloon, josta saa näin tukea ja hartiaseudun kuormitus vähenee. Tue myös taakka vartaloon ja pidä se mahdollisimman lähellä vartalon edessä. Käsien taakkoja kannetaan lyhyinä jaksoina.

Raskaiden taakkojen siirtämisessä kannattaa hyödyntää erilaisia apuvälineitä, kuten tasokärryjä ja pyörialustoja. Niitä käytettäessä kantaminen vähenee, tavaroiden siirtely ja kuljetus kevenevät. Myös selän ja yläraajojen kuormitus vähenee. Tikkaita ja muita apuvälineitä on turvallista käyttää, mikäli tavaraa säilytetään ylhäällä. Korokkeen avulla ylettyy helpommin korkealla sijaitsevaan tuotteeseen ja se on helpompi siirtää. Korkeiden kuormien purussa korokkeen hyödyntäminen on kannattavaa.

YLEISIÄ TURVALLISUUSVINKKEJÄ

Pidä työpiste aina siistinä ja lattiapinnat puhtaana. Hyvä yleinen järjestys estää tapaturmia. Lattialla oleva rasva, neste ja epäpuhtaus lisäävät liukastumis- ja kaatumistapaturmia.

Täytä läheltä piti-lomake aina, mikäli se on aiheellista. Läheltä piti-tilanteella tarkoitetaan vaaratilannetta, jossa tapaturman sattuminen on ollut lähellä, mutta henkilövahingoilta on vältytty.

Käytä kunnollisia ja turvallisia työjalkineita. On hyvä vaihtaa työpäivän keskellä kengät toisenlaisiin. Sen avulla vähennetään selän ja jalkojen haitallista kuormitusta sekä tapaturmavaaraa.

Muista työpaikalla asetetut yhteiset pelisäännöt ja käytännöt eri tilanteisiin. Käytä vaadittuja suojavälineitä. Mikäli huomaat työpaikalla mahdollisen epäkohdan, kerro siitä esimiehelle.

Mikäli työpaikalla lämpötila nousee liian korkeaksi, muista tauottaa työtäsi enemmän ja huolehtia riittävästi nesteensaannista.

Muista omasta kunnosta huolehtiminen ja riittävä lepo. Terveelliset ruokailutottumukset ja liikunta vapaa-ajalla tukevat työssä jaksamista. Huolehdi itsestäsi tauottamalla työtä. Kuuntele kehosi tuntemuksia ja puutu oireisiin ajoissa.

Hyvinvoiva työntekijä jaksaa palvella asiakkaita iloisesti ja on innostunut työstään!

VÄKIVALTAISEN TAI UHKAAVAN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Ravintola-ala luokitellaan väkivallan riskialaksi. Vaikka tähän mennessä väkivaltaisista tai uhkaavista asiakkaista juurikaan ole joutunut kärsimään, ei väkivaltilanteisiin voi koskaan liikaa varautua. Asiakastyössä ei voi ikinä olla täysin varma, ettei kohtaa väkivaltaista tai uhkaavaa asiakasta. Uhan ja väkivallan mahdollisuuksia ravintolalalla lisää päihtyneet tai huumausaineiden vaikutuksen alaisena olevat asiakkaat, kontrollointi ja käytökseen puuttuminen sekä anniskelun lopettaminen. Usein ajatellaan niin, että väkivalta leimahtaa äkillisesti eikä siihen pysty ennakolta varautumaan. Tämä on väärä uskomus. Kun oppii ennakolta tunnistamaan väkivaltaisen ja uhkaavan asiakkaan, pystyy myös väkivalta- ja uhkatilanteet ennakoimaan ja havaitsemaan aiemmin.

Tyypillisiä tilanteita, joissa väkivaltaa tai uhkaa voidaan käyttää, ovat esimerkiksi ristiriidat, erimielisyydet ja näkemuserot, asiakkaalle kohdistetut rajoitukset ja kiellot, palvelutapahtumaan liittymätön uhkailu ja rähinöinti tai näpistys-, varkaus- ja ryöstötilanteet. Turvallisen asiakaspalvelun lähtökohdat ovat ammattitaitoinen ja laadukas asiakaspalvelu ja toimintakyvyn säilyttäminen myös uhkaavissa tilanteissa. Aina kuitenkin pelkkä hyvä palvelu ei riitä.

Asiakastyössä ilmenevä väkivalta voidaan määritellä haluksi vahingoittaa työntekijää joko fyysisesti tai henkisesti. Työntekijä voidaan

myös pakottaa sellaiseen, johon ei halua olla osallisena tai johon hänen valta ei riitä. Väkivalta voi olla myös sanallista: huutamista, uhkailua tai tahallista ärsyttämistä.

Muistisääntöjä väkivaltaisen ja uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen:

- Muista säilyttää oma rauhallisuus ja toimintakyky!
- Hakeudu sellaiseen paikkaan, jossa sinulla on tilaa ympärilläsi. Vältä ahtautta nurkkauksia, tuulikaappeja ja huoneita, joihin muilla ihmisillä ei ole näkö- tai kuuloyhteyttä tai joista ei pysty pakenemaan. Älä jää väkivaltaisen tai uhkaavan henkilön kanssa kahden suljetussa tilanteessa!
- Kuuntele ja kysy. Puhu selkeästi ja rauhallisella äänellä. Asiakasta voi ohjata irrottautumaan voimakkaista tunteista kysymällä yksinkertaisia asiakysymyksiä.
- Älä tuijota asiakasta.
- Pidä keskustelu asiassa äläkä puutu henkilökohtaisuuksiin. Asiakas saattaa sanoa henkilökohtaisuuksia tilanteessaan.
- Keskustele asiakkaan kanssa mistä tahansa, mikä rauhoittaa tilannetta.
- Jos mikään ei auta, ja mikäli mahdollista, voit kutsua paikalle toisen työntekijän. On tärkeää, että työkaverit tietävät asiakkaastasi ja tilanteestasi. Usein ulkopuolinen voi löytää jonkin ulospääsyn tilanteesta.
- Muista ihmisen henkilökohtainen reviiri!
- Älä tee äkkinäisiä liikkeitä ja äläkä käännä selkäsi uhkaavalle tai väkivaltaiselle henkilölle.

13 (15)

- Ota uhkaukset aina todesta! Älä epäröi käyttää vartijan hälytysnappia tai kutsua poliisia paikalle!
- Älä leiki sankaria! Kaikki muu on korvattavissa, mutta sinun henki ei ole!
- Muista noudattaa työpaikalla asetettuja turvallisuussääntöjä ja toimintatapoja.

Erityistilanteet

- Ryöstö:
 - Pyri toimimaan ryöstäjien käskyjen ja toiveiden mukaisesti ja normaalisti: ei liian hitaasti eikä liian innokkaasti. Älä vastusta!
 - On tärkeää säilyttää maltti!
 - Vältä keskustelua ja katsekontaktia ryöstäjien kanssa. Pyri olemaan niin huomaamaton kuin mahdollista.
- Aseistautunut uhkaaja:
 - Älä yritä ottaa mahdollista asetta pois uhkaajalta, koska ase on hänen turvansa.
 - Toimi uhkaajan käskyjen mukaisesti!

Mikäli uhkaavaa tai väkivaltaista asiakasta, ryöstäjää tai uhkaajaa ei saada kiinni, täytä mahdollisimman pian tuntomerkkilomake. Täytä lomake itsenäisesti.

Tuntomerkkilomake

Paina tuntomerkit mieleesi

Mies Nainen Vartalo: hoikka normaali tanakka lihava

Ikä _____ Pituus _____

Kasvot _____

Silmät _____

Hampaat _____

Korvat _____

Puhe _____

Kädet _____

Tatuointi _____

Arvet _____

Koru, kello _____

Hattu _____

Hiukset _____

Parta _____

Paita, solmio _____

Takki /pusero _____

Kantamus _____

Housut _____

Jalkineet _____

Ase _____

Muuta _____

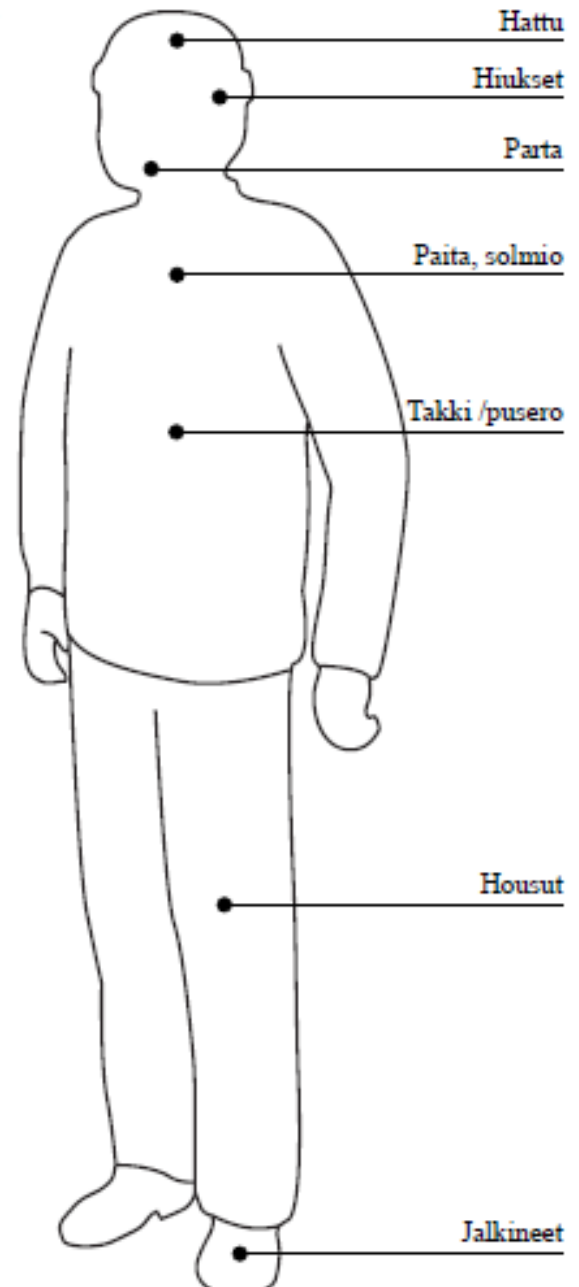
Liikkuminen

Suunta _____

jalkaisin pyörällä autolla muu _____

Ajoneuvon rekisterinumero _____

Merkki, väri _____



Rikoksen tapahtuttua tai epäilyttävissä tapauksissa ota yhteys poliisiin. **Poliisin hätänumero 10022**



LÄHELTÄ PITI –TILANTEET

15 (15)

Toimipaikka _____ Pvm: _____

ILMOITUS LÄHELTÄ PITI -TILANTEESTA TAI JO TAPAHTUNEESTA TAPATURMASTA TOIMIPAIKASSA

Kun olet havainnut läheltä piti –tilanteen tai jo tapahtuneen tapaturman, kirjaa se tähän lomakkeeseen ja ehdotuksesi vaaran välttämiseksi. Lähetä täytetty lomake työsuojeluvaltuutetulle konttorille.

Mikä on aiheuttanut vaarallisen tilanteen toimipaikassani? Ehdotukseni vaaran ehkäisemiseksi.

päivämäärä

allekirjoitus
