



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Fyysinen työhyvinvointi ravintolan keittiössä

Pirkanmaan Osuuskaupan ravintolat

Kustaa ja Lähi ABC Kaleva

Sanna Tuuna

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017
Palveluliiketoiminta



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminta

TUUNA SANNA
Fyysinen työhyvinvointi ravintolan keittiössä
Pirkanmaan Osuuskaupan ravintolat
Kustaa ja Lähi ABC Kaleva

Opinnäytetyö 35 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Marraskuu 2017

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Pirkanmaan Osuuskaupan ravintoloiden keittiöhenkilökunnan fyysistä työhyvinvointia ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Fyysiseen työhyvinvointiin kuuluvat muun muassa fyysiset työolosuhteet, fyysiset kuormittavuustekijät sekä ergonomiset ratkaisut. Fyysinen työhyvinvointi on kuitenkin vain osa työhyvinvointia ja työhyvinvointia tulisi tarkastella kokonaisvaltaisesti. Työhyvinvointi koostuu neljästä hyvinvoinnin osa-alueesta, jotka ovat psyykinen, fyysinen, henkinen ja sosiaalisen hyvinvointi.

Tutkimus tehtiin laadullisena toimintatutkimuksena. Tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastattelua ja havainnointia. Teemahaastatteluun osallistui kuusi keittiöhenkilökunnan edustajaa kahdesta Pirkanmaan Osuuskaupan ravintolasta. Havainnoinnit suoritettiin kyseisten ravintoloiden keittiöympäristöissä. Teemahaastatteluiden tulokset analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että keittiötyötä pidetään fyysisesti kuormittavana. Fyysisen työhyvinvoinnin ja ergonomian kannalta keittiötyössä esiintyy erilaisia riskejä työympäristöstä ja työntekijän omasta toiminnasta johtuen. Tutkimuksesta voidaan todeta, että työntekijät ovat tietoisia riskeistä. Ergonomisen työskentelyn koulutus on henkilöstölle vähäistä ja sen lisääminen auttaisi henkilöstöä ja yrityksen fyysistä työhyvinvointia. Tulokset osoittivat myös, että työyhteisöllä ja sen ilmapiirillä on suuri merkitys työhyvinvoinnin kannalta.

ABSTRACT

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

TUUNA, SANNA:
Physical Occupational Well-Being in Restaurant Kitchen
Restaurants of Pirkanmaa Osuuskauppa
Kustaa and Lähi ABC Kaleva

Bachelor's thesis 34 pages, appendices 2 pages
November 2017

The purpose of this thesis was to find the main factors of physical occupational well-being and factors affecting it in the restaurants of Pirkanmaan Osuuskauppa. Physical occupational well-being includes physical working environment, physical workload factors and ergonomic solutions among other things. Physical occupational well-being should be surveyed by all its sections. Occupational well-being includes four parts which are psychological, physical, mental and social well-being.

The research was carried out as a qualitative action research. Research methods were focused interview and observation. A focused interview was attended by six kitchen representatives from two restaurants of Pirkanmaan Osuuskauppa. Observation was accomplished in the kitchen environments of the restaurants. The results from focused interview were analyzed using content analysis.

The research results showed that kitchen work is physically burdensome. Because of the working environment and the employee's own activities, there are various risks to physical well-being and ergonomics. From the research it can be stated that employees are aware of the risks. Ergonomic training for staff is low and increasing it would help the staff at work and the company's physical well-being. The results also showed that the work community and its atmosphere play a major role in the well-being.

Key words: physical occupational well-being, occupational well-being, kitchen work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KEITTIÖ TYÖYMPÄRISTÖNÄ	6
	2.1 Työn sisältö.....	6
	2.2 Työympäristö	7
	2.3 Kuormitustekijät	8
	2.4 Työnantajan velvollisuus	9
3	TYÖNHYVINVOINTI	11
	3.1 Työhyvinvointi.....	11
	3.2 Fyysinen työhyvinvointi ja ergonomia	13
	3.3 Henkinen työhyvinvointi	14
	3.4 Psyykinen työhyvinvointi	15
	3.5 Sosiaalinen työhyvinvointi	16
4	TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN JA YLLÄPITÄMINEN	17
	4.1 Hyvä ja motivoiva johtaminen.....	17
	4.2 Työyhteisön merkitys	19
	4.3 Työntekijöiden ammattitaito.....	20
	4.4 Työkyvyn ylläpitäminen	21
	4.5 Työterveyshuollon tuki	23
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	25
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	27
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	30
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET	34
	Liite 1. Haastattelulomake.....	34
	Liite 2. Havainnointilomake.....	35

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee työhyvinvoinnin eri osa-alueita ja vaikutustekijöitä. Työhyvinvointi koostuu fyysisestä, psyykkisestä, henkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista. Fyysinen hyvinvointi on yksi osa-alue työhyvinvointia ja sitä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti, sillä kaikki hyvinvoinnin osa-alueet heijastavat toisiinsa. Tutkimuksessa kuitenkin keskityttiin pääasiassa fyysiseen työhyvinvointiin ja ergonomiaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää fyysisen työhyvinvoinnin tilannetta ja kehittämiskohteita Pirkanmaan Osuuskaupan ravintoloissa keittiöhenkilökunnan näkökulmasta.

Tutkimuskysymyksinä oli: Millaisia riskejä keittiötyössä esiintyy fyysisen työhyvinvoinnin ja ergonomian kannalta? Miten työntekijät huomioivat fyysisen työhyvinvoinnin? sekä Miten fyysistä työhyvinvointia edistetään? Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastatteluita ja havainnointia. Teemahaastattelut tehtiin kuudelle keittiöhenkilökunnan edustajalle. Tutkimus toteutettiin Pirkanmaan Osuuskaupan kahdessa ravintolassa Tampereella. Ravintolat olivat Kustaa bar & kitchen sekä Lähi-ABC Kaleva.

Ravintola Kustaa bar & kitchen sijaitsee Tampereen Kuninkaankadulla, Kuninkaankadun ja Kauppakadun kulmassa. Kustaa on New Mexico vaikutteinen ala carte-ravintola, jossa lounas tarjoillaan maanantaista torstaihin linjastosta. Perjantaisin lounaana tarjoillaan burger-annos, joka tuodaan asiakkaalle lautastarjoiluna. Ravintolan yläkerrassa on ruokaravintola ja alakerrassa baari. Kustaa on auki kuutena päivänä viikossa. Maanantaista torstaihin 11.00-21.30 sekä perjantaisin ja lauantaisin 12.00-24.00. Keittiö on auki maanantaista torstaihin koko aukioloajan ja viikonloppuisin 12.00-23.00. Henkilökuntaa Kustaassa on yhteensä 19, joista keittiöhenkilökuntaa on 7.

Lähi-ABC Kaleva on monipuolinen liikennemyymälä Kalevassa, Tampereen keskustan tuntumassa. Lounas tarjoillaan linjastosta, myös viikonloppuisin pidennetyin tarjoiluajoin. Lisäksi tarjolla on ala carte-annoksia ja ravintolan omia Artesan-pizzoja. Kahvion puolella on tarjolla vitriinituotteita. Lähi-ABC Kalevassa toimii myös kauppa ja Hesburger läpi vuorokauden. Keittiö on auki joka päivä 10.00-22.00. Henkilökuntaa Lähi-ABC Kalevassa on yhteensä 26, joista keittiöhenkilökuntaa on 8.

2 KEITTIÖ TYÖYMPÄRISTÖNÄ

2.1 Työn sisältö

Keittiötyöntekijän työ koostuu mm. raaka-aineiden käsittelystä, ruoan valmistuksesta, suunnittelusta ja esillepanosta, tavaroiden tilaamisesta, vastaanottamisesta ja varastoinnista sekä keittiöympäristön puhtaanapidosta. Työ on usein kiireistä, joten työntekijältä vaaditaan ripeyttä, organisointi- ja stressinsietokykyä. Myös vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä keittiössä työskennellessä. Keittiötyö on seisomatyötä, joka on raskasta selälle ja jaloille. Työ on useimmiten vuorotyötä, joten keittiötyöntekijät ovat usein viikonloppuisin töissä ja arkivapaat ovat yleisiä. Keittiössä valmistetaan erilaisia kylmiä ja kuumia ruokia. Ne voidaan tarjoilla lautasannoksina tai noutopöydästä. Pakkaamattomia elintarvikkeita käsitteleviltä henkilöiltä vaaditaan hygieniosaamistodistus, jonka Elintarvikevirasto Evira myöntää hygieniosaamistestin suorittaneille. Ruoka-aine- ja pesukemikaaliallergikoille työ on haastavaa. (Ammattinetti 2017.)

Näissä keittiöissä käytettäviä tuotantotapoja on kolme, cook and serve, cook and chill ja kylmävalmistus. Cook and serve tarkoittaa kypsentämistä ja tarjoilua. Ruoka valmistetaan ja tarjoillaan mahdollisimman pian valmistuksesta. Jos ruokaa on tarkoitus kuljettaa muualle, se pakataan hyvin, lämpötiloja tarkkaillaan ja tarjoillaan mahdollisimman pian ruoan valmistumisesta. Cook and chill- menetelmässä ruoka kypsennetään ja jäädytetään. Kypsennyksen jälkeen ruoka jäädytetään mahdollisimman nopeasti, jonka jälkeen ruoka kylmäsäilytetään. Jos ruoka kuljetetaan kuumennuskeittiöön, se kuljetetaan kylmänä eikä kylmäketju saa katketa. Kuumennuskeittiössä ruoka kuumennetaan ja tarjoillaan. Kylmävalmistus tarkoittaa nimensä mukaisesti ruoan valmistamista kylmänä. Se valmistetaan esikeitetyistä raaka-aineista tai puolivalmisteista eikä sitä kuumenneta. Ruoka kylmäsäilytetään. Kuljetuksessa ruoka säilytetään kylmänä ja perillä se kypsennetään ja tarjoillaan. Gastronorm-mitointi eli GN-mitointi on standardin mukainen ammattikeittiöiden käyttämä astiakokojärjestelmä. Uunit, tarjoiluvaunut, lämpö- ja kylmähauteet ovat useimmiten mitoitettu sen mukaan. (Rakennustieto 2017, 2, 10.)

2.2 Työympäristö

Ammattikeittiöitä on monenlaisia ja monen kokoisia. Ammattikeittiöitä ovat ravintoloiden, kahviloiden, henkilöstöravintoloiden, päiväkotien, koulujen, varuskuntien, sairaaloiden, hoitokotien, palvelukotien ja vankiloiden keittiöt sekä oppilaitoksien opetuskeittiöt, keskuskeittiöt ja ruokatehtaat. Keittiöissä menetellään eri tavoin ja ne ryhmitelläänkin toimintatapojen mukaan keskuskeittiöön, aluekeittiöön, valmistuskeittiöön sekä palvelukeittiöön. Keskuskeittiössä tehdään suuria ruokaeriä, jotka kuljetetaan ulkopuolella sijaitseviin palvelukeittiöihin. Aluekeittiössä valmistetaan ja tarjoillaan ruokaa paikan päällä sekä voidaan kuljettaa lähialueiden palvelukeittiöihin. Valmistuskeittiössä valmistetaan ja tarjoillaan ruoka paikan päällä. Palvelukeittiössä ruoka kuljetetaan muualta. Palvelukeittiöt voidaan jakaa kahteen ryhmään, jakelukeittiöön sekä kuumennuskeittiöön. Jakelukeittiössä tarjoillaan muualla kuumennettua ruokaa sekä kylmiä ruokia. Kuumennuskeittiössä kuumennetaan ruoka, joka on kuljetettu muualta sekä kylmiä ruokia, jotka ovat myös kuljetettu muualta. (Rakennustieto 2017, 2.) Keittiön lisäksi keittiötyöntekijä työskentelee usein myös salin puolella sekä kuiva-aine- ja kylmävarastotiloissa (Ammattinetti 2017).

Toimivan keittiön toteutus alkaa yleensä rakennussuunnittelusta. Jos kyseessä ei ole uudisrakennus, niin sitten keittiö uudistetaan tarvittavin osin muutostöillä. Näissä suunnitelmissa huomioida monia vaatimuksia, joita ovat mm. rakennusmääräykset, pelastus- ja työsuojelumääräykset sekä hygienia ja melumääräykset että myös elintarvikehuoneistoa koskevat yleiset määräykset. Muun muassa elintarvikehygienia-, ilmanvaihto- ja viemärintimääräykset määräytyvät keittiötyypin ja sen toiminnan laajuuden mukaan. (Ravintola-alan ABC 2015, 19.) Keittiötiloja suunniteltaessa on tavoitteena turvallinen ja sujuva toiminta. Hukkaneliöitä ja -kuutioita sekä kulku- ja kuljetustarvetta vähentämällä pyritään taloudellisuuteen ja tehokkuuteen. Usein riskinä on kuitenkin, että kulkuväylät jäävät liian ahtaiksi ja tapaturmariski kasvaa. Lyhyet kuljetusmatkat suunnitelluissa tiloissa ovat tehokkuuden lisäksi vähemmän työntekijää kuormittavia. Ergonomiasuositukset ovat usein samankaltaisia tilasuunnittelun suositusten kanssa. Hyvällä tilasuunnittelulla saadaan kevennettyä työn kuormittavuutta sekä varmistettua sujuva ja turvallinen työympäristö työlle, joka vaatii paljon liikkumista. Työpisteitä ja kalusteita suunniteltaessa työkaluna käytetään työpistettä käyttävien työntekijöiden mittoja sekä kartoitetaan käytettävät työasennot ja siihen tarvittava riittävä tila. (Launis & Lehtelä 2011, 129, 147.)

Ammattikeittiöiden tilat jaotellaan puhtaisiin ja likaisiin tiloihin. Puhtaat tilat ovat tuotantotiloja, jossa ruokaa tehdään ja missä ruoanvalmistukseen ja tarjoiluun liittyvät välineet ovat. Tilat tulee erotella hyvin, ettei minkäänlaista kontaminaatiota tule. Likaiset tilat eivät ole niin hygieeniset, kuin puhtaat tilat. Näihin luokitellaan astianpesuun tulevien astioiden tilat sekä keittiöön ulkopuolelta tulevat tilat. Ammattikeittiöiden tilat suunnitellaan niin, että nostoja ja kurotuksia tulisi mahdollisimman vähän. Ammattikeittiöissä käytettävät raaka-aineet kuljetetaan keittiölle rekka-, kuorma- tai pakettiautoilla rullakoissa, laatikoissa tai lavoilla lastauslaiturille. Tavarantoimittajan lastausalue tulee olla katettu ja keittiön sisäänkäynnin yhteydessä. Isoissa yksiköissä vastaanotto tulee erotella tuotantotiloista, sillä vastaanottotilat on määritelty likaisiksi tiloiksi. Kylmähuoneiden sekä kylmäkaappien hyllyt tulee olla irrotettavia ruostumattomasta teräksestä tai elintarvikekäyttöön tarkoitettua muovista tehtyjä. Kylmäkaapit ja -huoneet suositellaan varustettavaksi keittiön ulkopuolelle tulevilla erilliskylmälaitteilla, jotta melu ja lämpökuormitus olisi keittiössä vähäisempi. Tällöin kylmätiloihin tulee ulkopuolelta luettavat mittarit. (Rakennustieto 2017, 2, 7-9.)

2.3 Kuormitustekijät

Kuormitusajattelussa tarkastellaan kuormittavuutta koko toiminnassa sekä työsuoritusten kestoja verrattuna työntekijän edellytyksiin. Pitkäaikaiset työsuoritukset sekä toistuvat liikkeet alentavat työntekijän suorituskykyä. Jokaiseen työhön pitää löytää oikea intensiteetti ja kuormitustaso, joka ei vaurioita työntekijän elimistön rakenteita eikä aiheuta liiallista väsymystä. Kokonaiskuormituksen vaikuttavat monet eri kuormitustekijät, muun muassa huonot työvälineet ja menetelmät, liian nopea työtahti ja lämpötila. Myös liian vähäinen kuormitus on haitallista, esimerkiksi yksioikoisuus tai paikallaan olo. Kuormittavuutta voidaan mitata työntekijöiden elimistön reaktioilla kuten sydämen sykkeellä. (Launis & Lehtelä 2011, 30.)

Työskentely ammattikeittiössä on fyysisesti monipuolisesti kuormittavaa ja vaihtelevaa työtä. Keittiössä työskennellään miltei poikkeuksitta seisten. Yleisimpiä fyysisiä kuormitustekijöitä keittiötyössä ovat ajallisesti pitkät suoritukset, liikkeiden toistot, hankalat työasennot sekä nostaminen ja kantaminen. Tyypillisimpiä kuormitustekijöitä ovat väärän korkuiset työtasot, jotka aiheuttavat yläraajan tai -raajojen kohoasennot sekä selän etukumaraasennot. (Stenholm 2003, 18.) Seisomatyön lisäksi, työ tehdään usein paikallaan

puutteellisissa työtiloissa. Hotelli- ja ravintola-alalla noin 29 prosenttia altistuu kovalle melulle, joista neljä prosenttia kokee melun vaarantavan heidän terveyttään. Ääriämpötiloissa työskentely on alalla yleistä. Eteenkin lämpötilojen suuri vaihtelu ja vetoisuus kuormittavat työntekijän hyvinvointia, esimerkiksi kuumasta keittiöstä siirtyminen kylmiin varastotiloihin. Haavat, palovammat, kompastumiset, liukastumiset ja tavaroiden korkealta putoamiset esimerkiksi jalan päälle ovat yleisiä riskitekijöitä keittiössä. Lisäksi keittiössä käsitellään paljon puhdistukseen liittyviä kemikaaleja sekä ruoka-aineita, jotka voivat aiheuttaa työntekijöille erilaisia oireita. (Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työturvallisuus 2008, 2.)

Kuormitustekijät vaihtelevat kuitenkin paljon eri keittiöissä. Vaihtelevuus johtuu eri työympäristöistä, palvelualoista sekä keittiöhenkilökunnan työnkuvasta. (Stenholm 2003, 18.) Kuormittavimmat työtehtävät ovat astiahuolto sekä ruoanjakelu. Ruoanjakelussa kuormitustekijänä on toistuva ranneliike. (Korpela-Kosonen 2014.) Käytettävät työvälineet, työtilat sekä työn määrä vaikuttavat ulkoisiin kuormitustekijöihin. Kuitenkin työntekijän kuormitukseen vaikuttavat myös muun muassa työntekijän omat työtavat ja asennot sekä kunto-taso. (Stenholm 2003, 64.) Ammattikeittiötyössä hyvin yleisiä ovat yläraajan, niska-hartiaseudun sekä selän vaivat (Korpela-Kosonen 2014).

2.4 Työnantajan velvollisuus

Työturvallisuus on työympäristön tila työntekijöiden terveyden ja turvallisuuden kannalta, eli työpaikan olosuhteiden järjestämistä mahdollisimman turvalliseksi (Työturvallisuuskeskus 2010, 104). Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata työntekijän työympäristö, henkinen ja fyysinen turvallisuus sekä ennaltaehkäistä työstä aiheutuvat haitat (Martimo, Antti-Poika & Uitti 2010, 49). Vastuullinen työpaikka noudattaa työturvallisuuslainsäädäntöä, joka onkin Suomessa viety hyvin pitkälle. Työturvallisuutta on tärkeä johtaa ennakkoiden, suunnitelmallisesti sekä tavoitteellisesti, sillä jokaisella on oikeus turvalliseen työpaikkaan. Tapaturmat kertovat prosessin ongelmakohdista. Niiden seuraukset maksavat yritykselle henkisesti ja taloudellisesti. (Hämäläinen 2014, 2.)

Työturvallisuuden ylläpitämisessä keskeisempiä asioita ovat työtapojen tarkastelu, turvalaitteiden oikeanlainen käyttö sekä oikeanlaiset työvälineet ja niiden huolto. Jokainen

pystyy itse vaikuttamaan työympäristön turvallisuuteen panostamalla muun muassa työtapoihin ja siisteyteen. (Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työturvallisuus 2008, 2.) Vaikka esimies onkin loppupeleissä vastuussa työturvallisuudesta, on se myös jokaisen työntekijän omalla vastuulla. Työhön perehdyttämisellä, opastuksella, osaamisen johtamisella ja kehittämisellä, koulutuksella sekä yhteistoiminnalla pyritään varautumaan poikkeustilanteisiin sekä ennaltaehkäistä vaaratilanteita. Perehdytyksen yhteydessä opastetaan työvälineiden, -laitteiden ja koneiden käsittely ja turvaohjeet, paloturvallisuus ja henkilöturvallisuus. Vastuu perehdytyksestä on esimiehellä. Työsuojelunvalvonnassa ja ohjauksessa on tavoitteena edistää ja ylläpitää työntekijän työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä terveydelliset haitat ja vaarat. (Pirkanmaan Osuuskauppa 2017, 3-12.) Turvallisuuskulttuuri voi peilata yrityksen julkista kuvaa, joka taas vaikuttaa hyvän henkilöstön saamiseen. Hyvä työturvallisuuskulttuuri voi siis olla yritykselle yksi kilpailuvaltti. (Hämäläinen 2014, 2.)

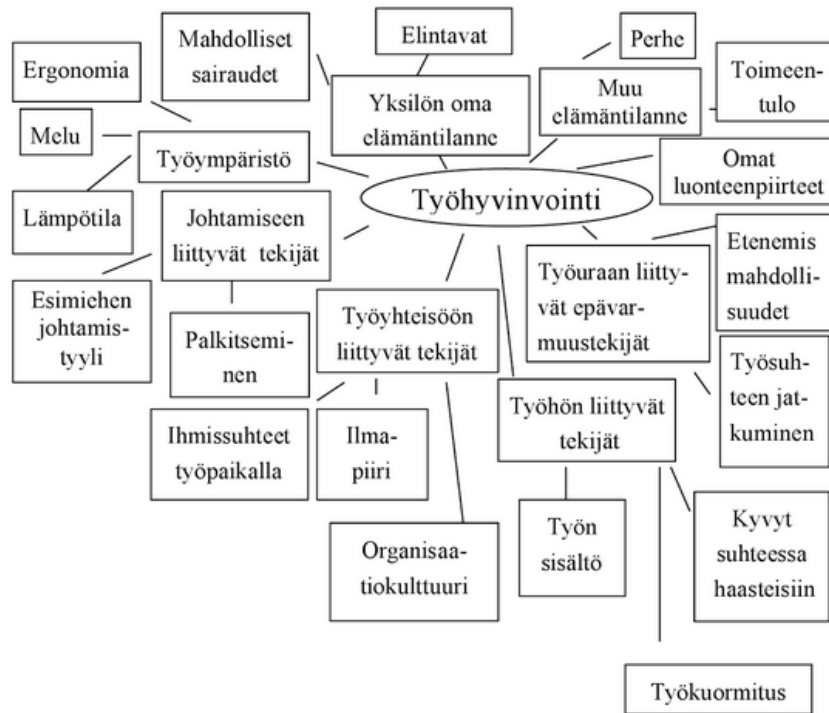
Jokaisella työpaikalla tulee olla nimetty työsuojelupäällikkö, joka on riittävän pätevä ja perehtynyt työpaikan turvallisuusasioihin. Työnantaja nimeää työsuojelupäällikön. Eteenkin pienissä yrityksissä työnantaja on itse työsuojelupäällikkö. Hän vastaa työpaikan työterveyshuollon, työsuojeluviranomaisten ja muiden työsuojelutahojen yhteistoiminnasta työnantajan ja työntekijöiden kanssa. Henkilöstön määrän ollessa vähintään kymmenen, työntekijät valitsevat työsuojeluvaltuutetun, joka edustaa heitä, sekä kaksi varavaltuutettua. Työsuojeluvaltuutettu voidaan myös halutessaan valita pienemmissä työpaikoissa. Työsuojelupäällikkö vastaavasti edustaa työnantajaa. Työsuojeluvaltuutettu pitää myös perehtyä työpaikan työturvallisuuteen ja -suojaan. (Eräsalo 2008, 110.)

3 TYÖNHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi kiinnostaa nykyään työssä käyviä, sillä he haluavat olla energisiä ja hyvinvoivia työssään sekä työpäivän jälkeenkin. Myös työn mielekkyys ja siinä viihtyvyys ovat tärkeitä työntekijälle. Työnteon motiivi 1900-luvun puolessa välissä oli raha ja toimeentulo. Nykyään ihmiset haluavat oppia uutta, uusia haasteita ja mahdollisuuden kehittyä työssään entistä enemmän. Työntekijät ovat alkaneet kiinnittää huomiota omiin elämäntapoihinsa ja asenteisiinsa. Myös työnantajat ovat huomanneet, että hyvinvoivasta työyhteisöstä on hyötyä heille, työntekijöille itselleen sekä yhteiskunnalle, ja alkaneet panostaa työhyvinvointiin työpaikoilla. (Virolainen 2012, 9.)

Työterveyslaitos määrittää työhyvinvoinnin seuraavasti: ”Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä.” Työhyvinvointi pitää sisällään neljä hyvinvoinnin osa-aluetta; psyykkisen, fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin. Ne koostuvat monista eri tekijöistä. Kuviossa 1 on avattu kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Kaikkia hyvinvoinnin osa-alueita tulisi tarkastella kokonaisvaltaisesti, sillä jokaisessa osa-alueessa voi piillä syy-seuraussuhde hyvinvoinnin puutteelle. Esimerkiksi työstä aiheutuva psyykinen stressi voi heijastua fyysiseksi vaivaksi. Työhyvinvointi on hyvin henkilökohtaista ja se koetaan erillä tavoin. Yksilön oma elämänsäsenne, terveydentila ja elämäntavat sekä elämäntilanne vaikuttavat koettuun työhyvinvointiin. Lisäksi työhyvinvointiin vaikuttaa myös työpaikka, työnteko ja työyhteisö. (Virolainen 2012, 11-12.)



KUVIO 1. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi (Virolainen 2012, 13)

Työhyvinvointi ei synny itsestään, vaan sitä on johdettava systemaattisesti. Työhyvinvointitoimintaa pitää suunnitella ja arvioida jatkuvasti. Henkilöstön voimavarojen lisäämiseen suunnitellaan toimenpiteet. Työhyvinvoinnille voidaan asettaa tavoitteet ja seurata sekä arvioida näiden saavuttamista. Jokainen yksilö on kuitenkin loppujen lopuksi vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan. (Docendum 2017.)

Tutkimusten mukaan työhyvinvoinnilla on merkittävä positiivinen vaikutus yritysten tulostuloksiin kuten tuottavuuteen, voittoon ja asiakastyytyväisyyteen. Myös työntekijöiden vaihtuvuus, sairauspoissaolojen ja tapaturmat ovat pienemmät hyvinvoinnilla työpaikoilla. Vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja kehittämisestä on sekä työnantajalla, että työntekijällä. Työpaikoilla tapahtuva työhyvinvoinnin edistäminen tulee olla aina johtajien, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyötä tehtyä kehitystyötä työterveyshuollon tuella. (TTL 2017.)

3.2 Fyysinen työhyvinvointi ja ergonomia

Fyysinen työhyvinvointi pitää sisällään muun muassa fyysiset työolosuhteet, fyysiset kuormittavuustekijät sekä ergonomiset ratkaisut kuten työpöydät ja -asennot. Fyysisiin työolosuhteisiin liitetään työympäristön siisteys, lämpötilat, melu ja työvälineet. Jos fyysisen työn kuormittavuus on yksitoikkoista, eli työ kuormittaa tiettyä kehonosaa enemmän kuin muita, pitää työtehtävää muuttaa niin, että kuormittavuus jakautuu tasaisemmin. Tällöin ei synny liikaa kuormittavuutta yksittäisiin kehonosiin. Keinona voi käyttää esimerkiksi työnkieroa, jolloin työtehtävät vaihtelevat, eikä työ ole fyysisesti yksitoikkoista. Pitkäaikainen paikallaan olo ja istuminen saattavat aiheuttaa myös haasteita, sillä ihmisen fysiikka on luotu liikkumaan. Lihasten jäykistymistä voi ehkäistä esimerkiksi venyttelyillä, pienillä kävelyillä sekä seisomaan nousuilla. (Virolainen 2005, 17.) Fyysistä hyvinvointia pystyy jokainen yksilötasolla edistämään terveellisillä elintavoilla. Tarvittavan unen saanti, terveellinen ravinto, vähäinen alkoholinkäyttö, tupakoimattomuus ja liikunta ovat terveellisten elintapojen avaintekijöitä. (Martimo, ym., 2010, 79.)

Työhyvinvoinnin tärkeä osa-alue on ergonomia. Ergonomia tulee kreikan kielestä ja se tarkoittaa työn tiedettä. (Virolainen 2005, 27-28.) Ergonomia on siis tieteen ala, jonka tehtävänä on tutkia ihmistä tekniikan käyttäjänä sekä oman työnsä tekijänä. Sen avulla pystytään suunnittelemaan ja kehittämään parempia työtapoja ja -ympäristöjä. Sopimattomat tekniikat ja toiminnot voivat aiheuttaa työntekijän epäviihtyvyyden, tehottomuuden, virheet sekä pahimmassa tapauksessa työstä aiheutuvat terveyshaitat, onnettomuudet ja tapaturmat. Tekniikan ja toiminnan soveltamisen tavoitteena työn tehokkuuden ja laadun varmistaminen, häiriöttömyys sekä ihmisten turvallisuus, terveys, hyvinvointi ja kehittyminen. Ergonomia on tekniikan ja toiminnan soveltamista ihmisille. Työ, työvälineet, työympäristö ja muu toimintajärjestelmä sopeutetaan vastaamaan ihmisen tarpeita. IEA eli International Ergonomics Association on kansainvälinen ergonomiayhdistys, jonka mukaan ergonomian osa-alueita on fyysinen ergonomia, kognitiivinen ergonomia ja organisatorinen ergonomia. Fyysinen ergonomia sisältää fyysisen työympäristön, työpisteiden, työvälineiden sekä työmenetelmien suunnittelun. Kognitiivinen ergonomia on järjestelmien ja niiden käyttöliittymien ja tiedon esittämistapojen suunnittelua. Organisatorinen ergonomia tarkastelee ergonomiata henkilöstön, työprosessin, työkokonaisuuksien ja työaikajärjestelyiden suunnittelun sekä tuotannon, toiminnan laadun ja yhteistyön kehittämisen kannalta. (Launis & Lehtelä 2011, 17-20.)

Ergonomista toimintaa voidaan tutkia testaamalla ja mallintamalla ennakolta. Käyttäjien ja eri alojen asiantuntijoiden kanssa yhteistyöllä voidaan varmistaa suunnitelmien sopivuus käyttötilanteisiin ja käyttäjille. Ihmiseen kohdistuvat toimet, kuten yksilöllinen fyysinen kunto, eivät ole yleisen käsityksen mukaan ergonomiaa. Toki fyysinen kunto, työssä kehittyminen, kouluttaminen ja työntekijän valikoituminen työhön ovat usein järjestelmän toimivuuden kannalta tarpeellisia tietoja. Ensisijaisesti ergonomian kehittämiskohteita ovat tekniset ratkaisut ja työprosessit eli koneet ja laitteet, fyysinen työympäristö, työjärjestelyt, työtehtävät, työtilat ja kalusteet. (Launis & Lehtelä 2001, 20-21.) Työpaikan esteettömyys voidaan myös laskea ergonomian yhdeksi osa-alueeksi. Se käsittää työpaikkarakennuksen saavutettavuuden sekä sen sisätilojen esteettömyyden ja vapaan liikumis- ja toimimistilan. Työvälineet ja palvelut ovat esteettömällä työpaikalla kaikkien saatavilla ja helppokäyttöisiä. (Virolainen 2005, 29.)

3.3 Henkinen työhyvinvointi

Kirjallisuudessa henkinen työhyvinvointi on usein yhdistetty psyykkiseen työhyvinvointiin. Henkinen työhyvinvointi onkin melko uusi käsite työelämässä. Siinä ei ole mitään uskonnollista tai mystistä ja se voidaan kokea eri tavoin. Se koostuu usein pienistä arjen toimintatavoista ja ajatustavoista, arvoista ja uskollisuudesta omaa tekemistä ja ryhmää kohtaan. Henkisyys työpaikalla näkyy työtovereiden kohtelussa, miten heidän yhteistyönsä sujuu sekä asiakkaiden kohtaamisissa. (Virolainen 2005, 26.)

Näkyvä piirre työpaikalla henkisestä työhyvinvoinnista voi olla henkilöstön iloisuus sekä työtovereista ja asiakkaista välittäminen. Oman työn tekemisellä koetaan olevan merkityksellistä ja työntekijät viihtyvät työssään. Työpaikalla näytetään työntekijän arvostus ja annetaan tarvittavaa tukea. Työssään kehittymisellä ja itsensä toteuttamisella koetaan olevan vaikutusta myös kasvaa henkisesti ihmisenä. Yhteisöllisyys näkyy henkisesti hyvinvoivalla työpaikalla ja useille ihmisille työpaikka onkin se ainoa paikka, jossa he tuntevat yhteisöllisyyttä. (Virolainen 2005, 26.)

Henkiseen hyvinvointiin liittyy myös arvomaailmat. Työntekijän omien arvojen ja työorganisaation arvomaailman kohdatessa syntyy henkistä työhyvinvointia. Jos organisaation tarkoituksena ei ole saada pelkästään taloudellista tulosta, vaan myös yhteiskunnallista

hyötyä, sekä työorganisaatiolla on korkea arvomaailma ja visio tulevasta, henkisen työhyvinvoinnin määrä kasvaa. Jos taas työntekijä joutuu työssään tekemään jotakin omaa arvomaailmaansa ja moraalikäsitystään vastaan tai työorganisaation arvomaailma ei ole lähellä työntekijän omaa, voi syntyä työpahoinvointia. (Virolainen 2005, 26.)

3.4 Psykkinen työhyvinvointi

Psykkinen työhyvinvoinnin tekijöitä ovat muun muassa työpaineet, työn stressaavuuden ja työilmapiirin. Psykkisen työhyvinvoinnin edistämällä usein suuri merkitys sairauspoissaolojen ehkäisyssä ja työssä viihtymisellä. (Virolainen 2005, 18.) Kehittämällä työelämää, edistetään myös ihmisten mielenterveyttä. Työntekijän omalla vaikutusvallalla sekä oikealla osaamisella ja riittäväillä voimavaroilla pystytään tukemaan työntekijän psyykkistä hyvinvointia. Lisäksi työnmielekkyyys ja työssä jaksaminen lisääntyy, kun työntekijä saa hallittavuuden tunteen omaan työhönsä näiden tekijöiden kautta. (Martimo, ym. 2010, 79.) Työnkierto on myös psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta hyvä ratkaisu, jolloin työtehtäviinsä kyllästynyt työntekijä saa uutta piristystä työhönsä ja mieli saa uutta ajateltavaa (Virolainen 2005, 17).

Suomalaista naisista joka kolmannella ja miehistä joka viidennellä on työstä aiheutuvia psyykkisiä oireita. Useimmiten työstä aiheutuvista psyykkisistä tekijöistä kiire on yleisin. Psykkistä työhyvinvointia voidaan edistää jakamalla työt henkilöstön kesken niin, ettei ketään kuormiteta liikaa, työntekijöiden tukemisella sekä huolehtimalla työn suhdetta lepoon ja vapaa-aikaan. Butterworthin ym. tutkimuksen mukaan työssäkäyvien mielenterveys on vahvempi kuin työttömien. Jos kuitenkin työolosuhteet ovat huonot, kuten palkkaus, suuri stressin määrä ja työn epämielekkyyys, on työssäkäyvän mielenterveys heikompi kuin työttömän. Työttömän mielenterveys parani tutkimuksen mukaan vain, jos työttömyys vaihtui mielekkääseen työhön ja työpaikkaan. Työpaikalla työntekijän tulisi myös saada näyttää tunteensa ja kertoa mielipiteensä. Jos työntekijä kokee, ettei saa ilmaista mielipiteitään eikä tunteitaan, työntekijä saattaa tuntea ahdistuneisuutta, joka aiheuttaa työpahoinvointia. (Virolainen 2005, 18-19.)

Matkailu-, ravitsemis- ja catering-alan suurimmat psyykkiset riskit aiheutuvat normaalisti poikkeavista työajoista. Töissä ollaan usein silloin, kun muiden alojen ihmiset eivät työskentele. Työn ja vapaa-ajan erottamisen vaikeus on myös riskitekijä. Työpäiviä ja -

aikoja on vaikea ennakoida sekä työpäivät saattavat venyä yllättäen, koska työ on hyvin asiakasriippuvaista ja ennalta arvaamatonta. (Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työturvallisuus 2008, 2.)

3.5 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen työhyvinvointi on hyvinvointia, joka syntyy työpaikalla sosiaalisesta kanssakäymisestä ja vuorovaikutuksesta. Sosiaalisesti hyvinvoivalla työyhteisöllä on mahdollista keskustella työtovereiden kanssa vapaasti, tulla toimeen työyhteisössä ja helppo lähestyä työtovereita. Usein uhkana onkin tiukat aikataulut, jolloin kanssakäymistä ei ehdi. Työyhteisön jäseniin tutustuminen ihmisenä tukee sosiaalista hyvinvointia. Kun työtoverit tuntevat toisensa, tietävät toistensa harrastuksistaan ja tutustuvat toistensa perheisiin, alkavat he tuntea yhteisöllisyudentunnetta. Lämpimät sosiaaliset välit työyhteisössä luovat hyvää ilmapiiriä. Henkilöstön työpisteiden sijaitessa kaukana toisistaan, jää sosiaalinen kanssakäyminen vähäiseksi. Lyhyet fyysiset välimatkat työpisteiden välillä mahdollistavat sosiaalisen spontaanin vuorovaikutuksen työyhteisössä. (Virolainen 2005, 24-25.)

Suomalaisille ystävyssuhteet työpaikoilla ovat yleisiä. Ystävyssuhteilla työpaikoilla koetaan olevan viihdyttävä ja motivoiva vaikutus sekä osat kokevat myös työtehonsa parantuneen ystävyssuhteiden ansiosta. Usein vanhoihin työtovereihin ollaan yhteydessä työpaikan vaihtumisen jälkeenkin. Rakkaussuhteita työpaikoilla on vai kuudella prosentilla (6%) suomalaisista. Ystävyssuhteet eivät kuitenkaan aina ole ongelmattomia. Ristiriitoja voi syntyä esimerkiksi työhön kohdistuvasta ongelmasta, josta ei uskalleta sanoa tai huomauttaa ystävälle. Esimiehen ja alaisen väliset ystävyssuhteet voivat myös aiheuttaa ristiriitatilanteita. Työyhteisössä voidaan ajatella esimiehen suosivan alaistaan tai alaisen kertovan esimiehelle työyhteisön keskusteluista. (Virolainen 2005, 25-26.)

4 TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN JA YLLÄPITÄMINEN

4.1 Hyvä ja motivoiva johtaminen

Johtajuus on hyvin laaja ja vaikeasti määriteltävä käsite. Johtajuus on laajasti määriteltynä yhteisön toimintatapojen säätelemistä. Johtajaksi valikoituu tai hakeutuu usein henkilö, jolla on hyvät ongelmanratkaisutaidot ja halu ratkaista yhteisön ongelmia nopeasti ja tehokkaasti. Johtajalle tyypillisiä piirteitä ovat myös aloitteellisuus ja aktiivisuus. (Jalava 2001, 8.) Varsinainen johtajuus näkyy yrityksen arkipäiväisessä toiminnassa. Johtamisella tavoitellaan toiminnan ja henkilöstön johtamista kohti asetettuja tavoitteita ja päämääriä. (Eräsalo 2011, 116.)

Esimies toimii ryhmän tai yksilöiden johtajana. Yleensä esimies on johtamansa alan ammattilainen. Jos esimies ei osaa alaa vahvasti, alaiset eivät arvosta esimiestä, vaan haluavat johtajaksi vahvan ammattilaisen. (Jalava 2001, 11.) Esimiestyössä on lisääntynyt selvästi työkykyyn ja työyhteisön ilmapiiriin liittyvät ongelmat sekä työntekijöiden muu hyvinvointi (Nummelin 2008, 26). Hyvällä johtamisella saadaan esiin työyhteisön ja yksilön parhaimmat puolet. Esimiehen tehtävänä onkin nostaa työyhteisön ja työntekijöiden motivaatiota ja yhdessä heidän kanssaan keinoja löytää työn mielekkyyttä. (Vesterinen 2006, 87.)

Esimiesrooli muodostuu ja kehittyy esimiesuran aikana. Miten esimies tunnistaa ja ymmärtää odotukset häntä kohtaan eri tahoilta, miten hän ne kohtaa ja vastaa niihin, vaikuttaa oleellisesti esimiesroolin muovautumiseen ja sen kehitykseen. Oma persoonallisuus on myös tärkeä ottaa jossakin määrin rooliin mukaan, muttei ylikorostaa sitä. Vahvat persoonallisuuden piirteet pitää kuitenkin osata pitää kurissa. Uran edetessä itselle luontuvimmat toimintatavat muovautuvat esimiesrooliin. Jos esimiesasemassa oleva henkilö ei tunne roolia omakseen eikä pysty vastaamaan odotuksiin, rooli on jäsentynyt huonosti ja on alikehittynyt. (Eräsalo 2011, 106-107.)

Esimies on myös avainasemassa työyhteisön hyvinvoinnissa. Hän työskentelee alaisiaan varten ja johtaa heitä kohti tuloksia sekä luo edellytyksiä niiden saavuttamiseksi. Esimiehen on sitouduttava yhteisiin tavoitteisiin ja kyseenalaistaa epäsovivia toimintatapoja. Henkilöstö osaa usein ratkaista työhään koskevia käytännönläheisiä ongelmia paremmin,

kuin esimies yksin. Esimiehen tulee kuunnella ja kannustaa alaisiaan ja keskustella rakentavasti henkilöstön kanssa. Näin hän pystyy antamaan henkistä tukea ja näyttää esimerkkiä koko työyhteisölle. Esimerkkinä toimiminen vähentää ristiriitoja työyhteisössä ja antaa esimiehelle arvostusta henkilöstön keskuudessa. Palautteen anto ja vastuuttaminen ovat esimiehen tärkeimpiä motivointikeinoja. Kun alainen saa työhönsä lisää vastuuta tai esimieheltään rakentavaa palautetta, motivaatio nousee. Työntekijä tuntee työpanoksellaan olevan merkitystä, kun saa palautetta tehdystä työstään. Palautetta kannattaa opetella antamaan ja ottamaan vastaan koko työyhteisössä, niin hyvää kuin kehittävääkin. (Jabe 2010, 112-115.)

Esimehen tulee tutustua työntekijöiden henkilökohtaisiin motivaatiotekijöihin ja arvoihin, jotta hän pystyy antamaan työntekijälle oikeat avaimet työssään kehittymiseen (Nummelin 2008, 36-37). Esimies ja johtoporras pystyvät vain tukemaan motivaation syntyä, mutta eivät voi antaa suoraan valmista motivaatiota, vaan työntekijän on itse rakennettava se (Aarnikoivu 2008, 153). Kehityskeskustelut toimivat esimiehen työkaluna, joka oikein käytettynä tuottaa motivaatiota ja kehitystä työyhteisössä ja toimintatavoissa. Esimiehen tai alaisen asenteen kehityskeskusteluita kohtaan ollessa negatiivinen, on työkalu vain ajan ja resurssien hukkaan heittämistä. Kehityskeskusteluissa esimies voi myös päästä lähemmäs alaisiaan. Keskusteluissa edistetään henkilöstön ja yksilön sitoutumista, kehittymistä sekä työssä parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamista. Kehityskeskusteluissa tarkastellaan menneisyyttä, nykypäivää ja tulevaa, asetetaan kehittymiselle tavoitteet mahdollisuuksia kartoittaen ja tarkastellaan, mitä on saatu jo aikaan. (Aarnikoivu 2008, 115-120.)

Esimehen työ on usein hyvin kuormittavaa. Yksi kuormitustekijöistä on kiire. Kiire on myös syy usein ylityöhön. Kiireessä esimies suorittaa välttämättömimmät kiireiset työt ja omat hallinnolliset työt jäävät tekemättä. Kollegoiden ja oman esimiehen tuella, työnohjauksella, koulutuksella sekä mentoroinnilla pystytään edistämään esimiehen työhyvinvointia. Myös työajan ja vapaa-ajan erottamisella pystyy esimies tukemaan hyvinvointiaan. Esimiehen työhyvinvointi vaikuttaa merkittävästi alaisiin ja työyhteisön ilmapiiriin. Henkilöstö saa tarvitsemansa tuen ja kannustuksen, kun esimies voi hyvin. (Nummelin 2008, 22-27.)

4.2 Työyhteisön merkitys

Houkutteleva työyhteisö voidaan määritellä sosiaalisesti vastuullisena, työstään innostuneena ja tavoitteellisena. Onnistunut sosiaalinen vastuullisuus heijastaa myös yrityksen ulkopuolelle. Se syntyy hyvästä työilmapiiristä, toisten työntekijöiden auttamisesta sekä työntekijöiden yhteistyöstä, jolloin työntekijät viihtyvät työyhteisössään. Työyhteisöllä pitää olla yhteiset tavoitteet, joita he yhdessä määrätietoisesti yrittävät saavuttaa. (Virtanen 2005, 12-13.) Työyhteisön hyvinvoinnin edistäminen edistää myös työntekijöiden yksilöllistä hyvinvointia (Vesterinen 2006, 29).

Hyvä työilmapiiri syntyy ihmissuhteiden toimivuudesta, joka luo työtyytyväisyyttä. Hyvä työskentelyhenki yhteisössä nostaa työntekijöiden motivaatiota, innovatiivisuutta sekä näkyy tuloksellisuudessa. Huono ilmapiiri taas kasvattaa stressin määrää työpaikoilla, työntekijöiden into työhön laskee ja sairauspoissaolot lisääntyvä. Näin syntyy myös enemmän riskiriitoja työyhteisön sisällä. Hyvän työyhteisön perustaitona on ongelmanratkaisukyky ja selvät pelisäännöt. Työyhteisössä syntyy aina väärinymmärryksiä ja sosiaalisia ristiriitoja, jotka on hyvä purkaa heti, etteivät ongelmat ja väärinymmärrykset lisäänty. Työpaikalla kaikille pitää olla samat pelisäännöt. Ne käydään läpi yhdessä ja jokaiselle uudelle työntekijälle tulee kertoa säännöistä heti. Pelisäännöt työpaikalla toimimisesta ja käyttäytymisestä auttavat ristiriitojen selvittämisessä ja ennalta ehkäisee niiden syntyä. (Nummelin 2008, 54-56.)

Jokaisen työntekijä vastuulla on tuoda ongelmat esille ja olla osana ratkaisemassa niitä yhdessä keskustellen. Hyvä työilmapiiri vaatii jokaiselta työntekijältä kunnioitusta työtovereita ja työyhteisöä kohtaan. Tervehtiminen, anteeksi pyytäminen ja kiittäminen ovat tärkeitä jokaisen työntekijän velvollisuuksia. Toisten kunnioittamiseen kuuluvat myös kunnioittava kielenkäyttö sekä toisten kuunteleminen. Hyvä ilmapiiri ja pelisääntöjen omaaminen työyhteisössä helpottavat puhumista sekä puuttumista vaikeisiinkin asioihin ja ongelmiin. Avoimessa työilmapiirissä työntekijät tietävät, mitä organisaatiossa ja työpaikalla tapahtuu ja suunnitellaan sekä mitä heiltä odotetaan. Keskustelu ja kuulluksi tuleminen tuovat lisää työmotivaatiota ja työn hallinnan tunnetta. (Nummelin 2008, 54-56.) Hyvä työilmapiiri johtaa usein parempaan työturvallisuuteen ja henkilöstö kokee saavansa osallistua päätöksentekoihin. Avoin ja hyvinvoiva työyhteisö omaa tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen yhteishengen. Erilaisuutta ei nähdä uhkana vaan mahdollisuutena. (Vesterinen 2006, 41.)

4.3 Työntekijöiden ammattitaito

Oman ammattialansa osaaminen sekä työpaikalla käyttäytyminen ovat ammattitaidon perustana. Se koostuu monista tekijöistä. Ammattialan työn osaamiseen kuuluvat työmenetelmien, työvälineiden, tiedon, materiaalien sekä työturvallisuuden hallinta. Siihen kuuluvat myös hyvä käyttäytyminen, kiinnostus työtä kohtaan, neuvojen ja avun pyytäminen, vastuullisuus, työrauhan ylläpito sekä oikeanlaisten työvaatteiden oikea käyttö. Ammattitaitoa on myös noudattaa työnantajan määräyksiä, lakeja ja sääntöjä, tehdä työtehtävät huolellisesti sekä omata oikeanlainen asenne työhön. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan perustyötaitoihin kuuluu elintarvikehygienian osaaminen, asiakaspalvelun perussäännöt, työvälineiden ja koneiden käyttö, astiahuolto, jätteiden lajittelu, ergonominen työskentely sekä puhtaanapidon perusteet. (Ammattitaito 2005.)

Rekrytoinnille tulee olla yksilöity tarve, jota tarkastellaan eri näkökulmista. Millaisiin työtehtäviin työntekijää tarvitaan ja onko työtehtävät tarpeellisia tai muokattavissa. Millaista osaamista ja ominaisuuksia hakijalta vaaditaan ja sopiiko hän kokonaiskuvaan ja työympäristöön sekä miksi työ tuli avoimeksi. Rekrytoinnissa tulisi löytää ihminen, joka sopii haettavaan työtehtävään ammattiosaamiseltaan ja motivaatiotekijöiltään. Lisäksi voidaan hakea ihmistä, joka tuo uutta osaamista työyhteisöön. Työnantaja ei saa penkoa työnhakijan tietoja ilman hakija lupaa esimerkiksi edellisiltä työnantajilta. Tiedot tulee kerätä hakijalta ja hänen antamistaan lähteistä. Rekrytoinnissa tiedonhankinta tulee kohdistua kykytekijöihin, motivaatiotekijöihin, sosiaalisiin taitoihin sekä persoonallisuustietoihin. Rekrytointi on yksi yrityksen menestystekijöistä. Työhönottoprosessi vie paljon aikaa ja rahaa, joten sen suunnitteluun ja toteuttamiseen kannattaa panostaa. (Eräsalo 2008, 28-37.)

Hyvä perehdytys on jatkoa hyvälle rekrytoinnille. Jos ammattitaitoinen ihminen on onnistuttu rekrytoimaan yritykseen, sitä ei kannata heittää hukkaan huonolla perehdytyksellä. Onnistuneella perehdytyksellä vaikutetaan uuden työntekijän toimintaan, kehittämiseen ja tätä kautta yrityksen tulokselliseen toimintaan. Perehdyttämisen tavoitteena on saada työntekijälle työkokonaisuuden hallintaa. Työntekijän kotouttaminen yritykseen ja sen kulttuuriin sekä organisaation oppiminen ovat myös perehdytyksen perustavoitteita. Usein perehdytys on jäänyt huonotasoiseksi, eikä siitä ole hyötyä työnantajalle eikä työn-

tekijälle, päinvastoin. Perehdytys on osa henkilöstön kehittämistä. Hyvä perehdytys helpottaa työntekijän sopeutumista työyhteisöön ja selventää työorganisaation odotuksia häntä kohtaan. Myös pitkään työstään poissa olleet voidaan perehdyttää, ainakin osittain, uudestaan, jotta he pääsevät paremmin takaisin sisälle työhönsä ja työyhteisöönsä. Perehdytys on esimiehen tehtävänä ja hän vastaa siitä. Hän voi silti delegoida perehdytyksen osittain toiselle työntekijälle, mutta on silti itse vastuussa perehdytyksestä. (Eräsalo 2008, 58-63.)

4.4 Työkyvyn ylläpitäminen

Hyvinvoinnin huolehtimisella on tärkeä merkitys niin työelämässä kuin yksityiselämässäkin. Parhaimmat edellytykset työkyvyn edistämiseen työpaikalla on, kun tarkastellaan samanaikaisesti työntekijää, työyhteisöä ja työtä. (Vesterinen 2006, 175.) Työkykyä ylläpitävä toiminta eli Tyky, tarkoittaa työkyvyn ja työhyvinvoinnin tukemista (Nummelin 2008, 97). Työterveyslaitoksen työkykytalo-mallinnuksessa työkyvyn sisäiset vaikuttajat ovat terveys, ammatillinen osaaminen, arvot ja työ. Arvoon sisältyvät työntekijän motivaatio ja asenteet. Työ sisältää työolot, työyhteisön, organisaation, vaatimuksen ja työn sisällön. Ulkoisia tekijöitä työkyvyille ovat perhe ja lähiyhteisö sekä yhteiskunta. (Martimo, ym. 2010, 167.)

Työkyvyn ylläpitävä toiminta on kolmiportainen. Ensimmäinen taso on ennaltaehkäisyä. Tavoitteena on, että työ- ja toimintakyky säilyisi koko työuran ajan. Toinen taso sisältää toimenpiteitä, joilla autetaan uhkana olevaa työ- ja toimintakyvyn alenemista. Kolmas taso on suunnattu henkilöille, joilla työ- ja toimintakyky on jo päässyt heikentymään. Tällöin tavoitteena on säilyttää jäljellä oleva työkyky ja ehkäistä työkyvyttömyyttä. Usein toiminta on kuitenkin kapeampaa, kuin edellä mainittu Yleistä on, että työ- ja toimintakyvyn ylläpitävä toiminta on vain kerran vuodessa järjestettävä Tyky-päivä, eli liikunnallinen henkilöstön yhteinen virkistäytymispäivä, tai/ja työnantajan tarjoamat liikuntasetelit. Nämä keinot eivät yksin riitä, vaikka ovatkin hyviä keinoja tukea työhyvinvointia. Työkyvyn ylläpitävä toiminta tulisi olla pitkäjänteistä ja suunnitelmallista toimintaa, jota katsotaan yksilöllisesti. Näin voidaan parhaiten auttaa ja tukea työntekijöiden työ- ja toimintakykyä, ennen kuin ongelmia syntyy. Toimintaa on myös syytä seurata ja arvioida, jotta nähdään toiminnan todelliset hyödyt. Työsuojelutoiminnalla edistetään työntekijöi-

den ja työyhteisön työkykyä. Siinä huomioidaan psyko-sosiaaliset sekä fyysiset työympäristötekijät. Työkyvyn ylläpitävää toimintaa tulee olla päivittäisessä toiminnassa, mutta eteenkin muutostilanteissa, joissa työntekijä tarvitsee eniten tukea. (Nummelin 2008, 97-99.)

Henkisen työhyvinvoinnin tukemisen merkitys korostuu, kun työtehtävissä tapahtuu muutoksia tai työn määrä kasvaa (Vesterinen 2006, 175). Liiallinen kuormitus saattaa näkyä epäsopivalla käytöksellä, liiallisella päihteiden käytöllä tai työstä suoriutumattomuudella. Pelisäännöt auttavat näissä tilanteissa. Ongelma huomataan helpommin ja siihen voidaan puuttua. Keskustelevalle ilmapiirillä voidaan myös ehkäistä liiallisen henkisen kuormituksen haittoja. (Nummelin 2008, 99.) Esimiehen ja johdon toiminta vaikuttaa työhyvinvointiin merkittävästi työyhteisössä. Viestintätyyli, vastuun jakaminen ja toimintanormit vaikuttavat työyhteisön ilmapiiriin, joka taas vaikuttaa työyhteisön työhyvinvointiin. (Virolainen 2005, 134.)

Työn perustehtävänä ei ole edistää terveyttä, mutta työpaikalla voidaan edistää työkyvyn ylläpitoa. Työ edistää itsessään työntekijän terveyttä, mutta työstä aiheutuvat liialliset kuormitukset ovat haitallisia. Jokaisen ihmisen henkilökohtaiset valinnat vaikuttavat hänen terveyteensä ja sitä kautta työkykyyn. Liiallinen alkoholinkäyttö, epäterveellinen ravinto sekä liikunnan puute ovat keskeisempiä työikäisen väestön terveyden ja toimintakyvyn heikentäjiä. (Martimo, ym. 2010, 199)

Alkoholin suurkulutus ja varhaisvaiheinen riskikulutus voivat näkyä työpaikoilla esimerkiksi poissaoloilla ja työterveyshuollon vastaanottokäyntien lisääntymisellä. Työpaikalla tulisi olla ehkäisevä päihdetoiminta yhdessä työterveyshuollon kanssa, jolloin työpaikoilla voitaisiin ongelmiin puuttua ajoissa. Työterveyshuollossa puututaan asiaan usein vasta, kun haitat ovat jo näkyvissä. Työpaikalla alkoholin haitat voivat aiheuttaa työturvallisuuden, työkyvyn, työn tuottavuuden sekä työterveyden heikentymisen. Alkoholisyyt ovat toiseksi yleisiin työikäisten kuolinsyy. (Martimo, ym. 2010, 199-200.)

Tärkeä osa työkykyä ja terveyttä on ravinto. Sillä on vaikutusta myös työvireyteen ja lihavuuteen. Työpaikkaruokaluilla on monenlainen merkitys työntekijälle. Ne ovat levähdyshetkiä, työstä irtaantumista ja työtovereiden näkemistä ravinnon saannin ohella. Noin joka kolmas syö työpaikkaruokalassa. Joukkoruokailu onkin merkittävä keino vaikuttaa

suomalaisten ruokailutapoihin ja siksi hyvä terveyden edistyskeino. Työpaikkaruokaloissa syövien ravinto onkin todettu useimmiten terveellisemmäksi, kuin eväitä syövien tai niiden, jotka jättävät ruokailun kokonaan väliin. Työpaikalla onkin hyvä keskustella ruokailuista ja niiden järjestämisestä. Työpaikkaruokailulla voidaan edistää merkittävästi terveellisen ruokavalion yleistymisestä. (Martimo, ym. 2010, 200.)

Yli puolet työikäisistä liikkuu terveytensä kannalta liian vähän. Työ on usein fyysisesti kuormittavaa ja tällöin tulisi harrastaa liikuntaa työkyvyn ja terveyden ylläpitämiseksi. Työpaikalla voidaan monin tavoin kannustaa työntekijöitä liikkumaan. Työnantaja voi tukea liikkumista liikuntapaikkoihin tarkoitetuilla seteleillä tai järjestää henkilöstölle jonkinlaisen vakiovuoron. Työnantaja voi kannustaa työmatkaliikuntaan esimerkiksi palkitsemalla. Myös erilaisilla liikuntaan liittyvillä välineillä, kuten sykemittari, voidaan tukea työntekijän liikkumista. Työnantajan, työterveyshuollon ja liikuntapalveluiden tarjoajan yhteistyöllä voidaan tehdä asennemuutoksia ja tukea fyysisesti aktiivisempaan elämäntapaan. Liikunnan lisäämisellä on saatu positiivisia tuloksia tuki- ja liikuntaelinvaivojen vähentymisestä. (Martimo, ym. 2010, 200-202.)

4.5 Työterveyshuollon tuki

Työterveyslain tavoitteena on ehkäistä työhön liittyviä sairauksia ja tapaturmia, edistää työympäristön, työn ja työntekijän turvallisuutta, terveellisyyttä, toimintakykyä sekä työyhteisön toimintaa. Työterveyshuolto toimii yhdessä työnantajan ja työntekijöiden kanssa edistääkseen edellä mainittuja tavoitteita. Työterveyslain perustana on työturvallisuuslaki, jota kaikkien työnantajien tulee noudattaa. Työnantaja on vastuussa työpaikan turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Työterveyshuolto tukee ja pyrkii edistämään työnantajan toimintaa. Työterveyshuollon työkaluna on työpaikasta tehty työpaikkaselvitys sekä riskianalyysi. Hyviä tulokset on syntynyt, kun työpaikkaselvitystä ja riskianalyysistä on päivitetty yhdessä työntekijöiden, työnantajan ja työterveyshuollon kanssa. (Martimo, ym. 2010, 50, 146-147.)

Työnantajan tulee järjestää työterveyshuolto, jos yrityksessä työskentelee työnantajan lukuun ottamatta yksikin työntekijä. Työterveyshuollon voi hankkia terveyskeskukselta tai joltakin muulta taholta, jolla on työterveyshuoltopalveluiden tuottamiseen oikeudet. Muu

taho voi olla yritysten yhteinen työterveysasema, yrityksen omatyöterveysyksikkö tai yksityinen lääkärikeskus. Työnantajan tulee järjestää työntekijöilleen terveystarkastuksen, jonka työnantaja kustantaa. Terveystarkastus järjestetään töitä aloittaessa ja työstä riippuen järjestetään määräaikaistarkastus. Terveystarkastuksessa kartoitetaan työntekijän terveydentila sekä se, pystyykö työntekijä työskentelemään kyseisessä työssä. (Martimo, ym. 2010, 60-67.)

Työterveyshuollolla on velvollisuus osallistua työnantajan järjestämään työkyvyn ylläpitävään toimintaan. Kuntoutukseen ja hoitoon koskeva neuvonta sekä työntekijöiden kuntoutukseen ohjaaminen kuuluvat myös työterveyshuollolle. Majoitus- ja ravitsemisalalla on syytä kiinnittää entistä enemmän huomiota työkyvyn ylläpitämiseen, sillä ikääntyvien työntekijöiden työkyvyn heikkeneminen on kasvanut suurissa määrin. Eräsalo 2008, 108.) Työterveyshuollon tehtäviin kuuluu myös muiden työhyvinvointiin ja työturvallisuuden liittyvien asioiden neuvonta. Neuvonnan tavoitteena on saada työpaikkojen työympäristöstä ja työntekijöiden työtavoista sekä elintavoista terveyttä ja turvallisuutta edistäviä. (Martimo, ym. 2010, 267.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ravintolakeittiön työhyvinvointia, erityisesti fyysisen työhyvinvoinnin ja ergonomian näkökulmasta. Tutkimuskysymyksenä oli; Millaisia riskejä keittiötyössä esiintyy fyysisen työhyvinvoinnin ja ergonomian kannalta? Miten työntekijät huomioivat fyysisen työhyvinvoinnin? sekä Miten fyysistä työhyvinvointia edistetään? Tutkimus toteutettiin laadullisena toimintatutkimuksena. Menetelminä käytettiin havainnointia ja teemahaastatteluja. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin tutkimuskohteen henkilöstön määrän vuoksi. Toimintatutkimus on osallistava ja käytännönläheinen laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmä, jossa tutkija on mukana tutkittavan asian toiminnassa (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007). Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu. Kysymykset muoto on jokaiselle haastateltavalle sama, mutta haastatteliija voi halutessaan muuttaa kysymysten järjestystä ja haastateltavat voivat vastata kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelussa kohdennetaan haastattelu tiettyihin teemoihin. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 35-36.)

Teemahaastattelut tehtiin Pirkanmaan Osuuskaupan kahden eri ravintolan kuudelle henkilökunnan edustajalle viikolla 42 ja 43. Molemmista ravintoloista haastateltiin kolmea keittiöhenkilökunnan jäsentä. Havainnointi toteutettiin samoilla viikolla kyseisten ravintoloiden keittiöympäristöissä. Teemahaastatteluissa käytettiin apuna haastattelulomaketta (liite 1), jossa haastattelu jaettiin neljään eri teemaan. Teemoina oli työympäristö, fyysinen työhyvinvointi, työyhteisö sekä työhyvinvointia edistävät tekijät. Teemoissa kysymyksiä oli yhteensä 16. Havainnoinnissa käytettiin havainnointilomaketta (liite2), jossa keskityttiin fyysiseen työympäristöön ja työntekijöiden toimintatapoihin. Lisäksi haastatteluissa kerättiin taustatietoja. Haastattelut nauhoitettiin ja myöhemmin litteroitiin, eli tuotettiin haastattelut tekstimuotoon sanasta sanaan nauhoitteen kanssa. Teemahaastattelut analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen.

Sisällönanalyysissa litteroinnin jälkeen aineisto käydään läpi. Aineisto koodataan, eli poimitaan yhtäläisyydet ja kiinnostavat eroavaisuudet materiaalista. Koodaukseen voidaan käyttää esimerkiksi värikoodausta. Koodauksen jälkeen aineisto pelkistetään eli redusoidaan. Redusoitu aineisto luokitellaan ja teemoitetaan. (Metodix 2014.) Materiaalin koodauksessa käytettiin värikoodausta ja se luokiteltiin teemoittain. Pelkistetyt ilmaukset yh-

disteltiin alaluokiksi. Alaluokista muodostui päätelmiä yläluokkaan, jossa päätelmät yhdistyivät teemoittain (taulukko 1). Teemoina käytettiin teemahaastatteluiden teemoja. Teemahaastattelussa haastateltiin kuutta keittiötyöntekijää, joista viisi oli naisia ja yksi mies. Haastateltavat olivat 19-31 vuotiaita ja heistä viidellä oli kokin koulutus. Ravintolalan työkokemusta haastateltavilla oli yhdestä kuukaudesta kymmeneen vuoteen. Keskimääräinen työkokemus nykyisessä työpaikassa oli vuosi ja kahdeksan kuukautta.

TAULUKKO 1. Esimerkki sisällönanalyysistä teemoittain.

Työympäristö

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p><u>Fyysinen työympäristö</u></p> <p>Keittiö on iso ja tilava, Työtasot ovat sopivalla korkeudella.</p> <p><u>Työnkulku</u></p> <p>Jos käytävät pidetään siistinä, tilaa on hyvin liikkua myös kärryillä.</p> <p>Kuormanpurkuun tuo haastetta se, ettei rullakoita saa sisälle ja kaikki pitää kantaa sisälle.</p> <p><u>Suurimmat riskit</u></p> <p>Kuormanpurku Liukkaat lattiat Kuumat laitteet Veitset ja terät</p>	<p>Keittiö on tilava ja työtasot ovat sopivalla korkeudella.</p> <p>Työnkulku on sujuvaa, jos paikat pidetään siisteinä.</p> <p>Yhden vastaajan mielestä kuormanpurku on haastavaa, koska rullakoita ei saa sisälle.</p> <p>Suurimpia riskejä hyvinvoinnin kannalta ovat kuormanpurku, liukkaat lattiat, kuumat laitteet ja veitset sekä terät.</p>	<p>Työympäristöt ja työnkulku keittiöissä ovat pääasiallisesti toimivia, jos työturvallisuutta noudatetaan. Henkilöstö tiedostaa työympäristönsä riskit hyvinvoinnin kannalta.</p> <p>Kuormanpurkuun tuo haasteita keittiöympäristön rakenteelliset ratkaisut.</p>

6 TUTKIMUSTULOKSET

Työympäristöä pidettiin tilavana. Työtasot sijaitsivat sopivalla korkeudella ja laskutilaa on riittävästi. Yksi haastateltavista piti laskutilaa vähäisenä. Osa hyllyistä sijaitsee liian korkealla. Työnkulkua keittiössä pidettiin pääasiallisesti sujuvana. Käytävät ovat tilavat ja niillä pääsee kulkemaan esteettömästi myös tasokärryillä silloin, kun ne pidetään siistinä. Yksi haastateltavista kertoi kuormanpurun olevan monivaiheista ja haastavaa. Työympäristön suurimpana riskinä hyvinvoinnin kannalta pidettiin kuormanpurkua. Myös kuumat laitteet, liukkaat lattiat ja veitset sekä muut terät mainittiin suurina riskeinä.

”Kuormanpurussa tuo haastetta se, kun ei saa rullakoita sisälle. Tavarat täytyy ulkoa kantaa ensin sisälle ja sitten paikoilleen ja, jos tulee oikein iso kuorma, niin on tavaroiden sijoittelu hankalaa ja joudutaan olemaan huonoissa asennoissa.”

Fyysinen työhyvinvointi työpaikalla koettiin hyvänä. Selkävaivoista kärsi puolet haastateltavista, mutta henkilöstöä pidettiin silti suhteellisen hyväkuntoisena. Fyysisesti kuormittavimpina työtehtävinä mainittiin kuormanpurku sekä lounasvuoro. Kuormanpurun mainitsi lähes jokainen haastateltava. Kuormitustekijäksi mainittiin myös kiire. Ergonomian huomiointi työpaikalla on haastateltavien mielestä vähäistä. Osan perehdytyksessä oli ohjeistettu nostoja ja pyytämään apua niihin. Lisäksi mainittiin tasokärryt sekä vetolaatikostojen organisointi. Haastateltavien mukaan taukojärjestelyissä kiire estää joskus taukojen pitämisen, mutta työyhteisössä pyritään silti järjestämään, että kaikki pääsevät edes hetkeksi istumaan. Työskentelyolosuhteita työpaikalla kuvattiin kuumiksi ja kiireiseksi. Kiirettä kuvailtiin vaihtelevana ja työhön kuuluvana. Valaistukseen oltiin tyytyväisiä.

” Tunnistan itseni et tosi huonosti niinkun varsinkin noita nostoja. Hirveen paljon tulee nostettua selällä, ku jotain äkkiä hakee. Mä äkkiä käyn, eihä se paljon paina.”

Työyhteisön merkitystä pidettiin hyvin suurena oman työhyvinvoinnin kannalta. Koettiin, että töitä jaksaa tehdä paremmin, kun työyhteisön ilmapiiri on hyvä. Oma työyhteis-

sön ilmapiiriä pidettiin hyvänä ja rentona ja, että työyhteisössä autetaan toisia. Haastateltavien mukaan joistakin työkavereista on tullut myös hyviä ystäviä. Oman työyhteisön ilmapiiri vaikuttaa positiivisesti haastateltavien työmotivaatioon ja työssä jaksamiseen. Ilmapiiri on piristävää, kun työkaverit ovat kannustavia ja auttavat toisia. Suurin osan haastateltavien mielestä lähimmiltä esimiehiltä saa tukea ja kannustaa sekä heidän kanssaan on helppo puhua.

Työhyvinvointia edistäviä tekijöitä tuli esille paljon. Haastateltavien mukaan työpaikalla edistetään työhyvinvointia työvirerahalla, jonka voi käyttää esimiehen kanssa sovitun palveluun tai tuotteeseen. Lisäksi nousivat esiin fysioterapeutin palvelut, hieronta-passi, elokuvaliput sekä monet liikkumiseen kannustavat edut, kuten sählyvuorot ja alennukset kuntosaleille. Kukaan heistä ei kuitenkaan ollut osallistunut yhteisiin ryhmäliikuntatunteihin eikä käyttänyt kuntosalietua. Lisäksi työyhteisö saa rahaa virkistäytymistilaisuuksiin. Suurin osa haastateltavista oli tyytyväisiä nykyisiin edistyskeinoihin, mutta osa toivoi enemmän erilaisia liikuntalajeja.

Fyysistä hyvinvointia ja työssä jaksamista haastateltavat edistivät eri tavoin. Suurin osa pyrkii harrastamaan jotain liikuntaa ja hyötyliikuntaa. Kaksi haastateltavista pyrkii syömään terveellisesti. Suurin osa myös mainitsi hyvinvoinnin edistämiskeinokseen levon ja nukkumisen, mutta kolmasosa kertoi nukkuvansa liian vähän. Työergonomiaan liittyvää koulutusta oli saatu lähinnä koulussa, jossa oli käyty läpi nostotekniikoita. Myös osan perehdytyksissä oli muistutettu nostoista, Selkäongelmista kärsineet olivat saaneet fysioterapeutilta ohjeita nostotekniikkaan. Haastateltavien mukaan työpaikoilla oli todella vähän käyty työergonomiaan liittyviä asioita. Kaksi heistä mainitsi taukotilan seinällä olevan venyttely- ja nosto-ohjeita. Moni toi esille, että jokainen on itse vastuussa omista työasennoistaan ja nostotekniikoistaan.

”Lähinnä nostotekniikkaa, et oon saanu opastusta fysioterapeutilla. Sen takia justinsa ku selkäongelmaa on, niin joutuu fysioterapeutilla käymään. Ni se just muistuttaa ja auttaa ja näyttää ihan tarkalleen et mikä se oikee nostotyylly on.”

Havainnoinnista saadut tulokset vahvistivat teemahaastatteluiden tuloksia, pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta. Osa molempien keittiöiden hyllyistä ovat korkealla, joissa säilytetään muun muassa lautasia, josta aiheutuu kurottelua ja olkapäille raskaita nostoja.

Havainnoinnissa tuli myös esille, että ravintola Kustaan lounaslinjasto sijaitsee kaukana keittiöstä, jolloin lounasvuorossa tulee hyvin paljon askelia. Pinnavaunuilla pääsee lähelle linjastoa ja lämpökaappia, mutta kylmät tuotteet pitää hakea joka kerta keittiöstä. Kylmäkaapilta kylmälinjastolle tulee 28 askelta. ABC Kalevan astiahuollon puhtaassa päässä on vähän laskutilaa ja oviaukko on miltei tukossa, kun astianpalautuskärryt ovat tiskissä. ABC Kalevan keittiössä työtasoilla valaistus on hieman hämärä, vaikka teema- haastatteluissa oltiin valaistukseen tyytyväisiä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Työympäristöt ja työnkulku keittiöissä ovat pääasiallisesti toimivia, jos työturvallisuutta noudatetaan. Ravintola Kustaan kuormanpurkuun tuo haasteita keittiöympäristön rakenteelliset ratkaisut. Kuormaa purkaessa, rullakoita ei saa sisälle, vaan kaikki on kannettava ulkoa. Keittiöissä työt on organisoitu hyvin ja suunnitelmallisesti. Henkilöstö tiedostaa työympäristönsä riskit hyvinvoinnin kannalta. Henkilöstön mukaan suurimmat riskit ovat kuormanpurku, kuumat laitteet, liukkaat lattiat ja veitset sekä terät. Riskit tapaturmista pienenevät, kun noudatetaan oikeanlaisia työasentoja ja työturvallisuutta. Ravintola Kustaan lounasvuoron kuormitusta vähentäisi huomattavasti salissa kylmälinjaston läheisyydessä sijaitseva kylmäkaappi, johon saisi kylmien tuotteiden vaihtoja. Teoriassa työympäristön kuormitustekijänä mainittava melu ei tullut esille tutkimuksessa.

Työpaikkojen fyysistä työhyvinvointia pidetään hyvänä, vaikka puolet teemahaastattelun vastanneista kärsi jonkinlaisista selän ongelmista, eikä ergonomiaa ole juurikaan huomioitu työpaikoilla. Työ mielletään kuitenkin niin kuormittavana, että pienet fyysiset vaivat kuuluvan työhön. Työskentelyolosuhteet ovat kuumat ja kiireiset. Kuormanpurku nousi ylivoimaisesti kuormittavimmaksi työtehtäväksi. Kuormitusta voitaisiin vähentää, jos kuormaa ei purettaisi yksin. Astiahuoltoa ei mainittu kuormittavana työtehtävänä tutkimuksen aikana.

Työyhteisön merkitys on suuri työmotivaation ja työssä viihtymisen kannalta. Myös esimiehet ovat ravintola-alalla usein osa muuta työyhteisöä, koska he tekevät paljon suoritettavaa työtä, ja ehkä juuri siksi ovat helposti lähestyttäviä. Ystävystyminen työyhteisössä tuli ilmi tutkimuksesta sekä teoriapohjasta. Työnantajan tarjoamiin työhyvinvoinnin edistämisen mahdollisuuksiin ollaan tyytyväisiä, mutta etuja ei kuitenkaan hyödynnetä täysin. Ryhmäliikuntamahdollisuudet saattavat jäädä vuorotyöläisiltä helposti työvuorojen epä säännöllisyyden vuoksi. Teemahaastatteluun vastanneista vain yksi kolmasosa kertoi syövänsä terveellisesti. Tämä on mielestäni huolestuttavaa, koska kyseessä on kuitenkin ravintola-alan työntekijät, jotka työskentelevät päivittäin ruoan parissa. Terveellisen ruokavalion noudattaminen on jokaisen henkilökohtainen valinta, eikä mielestäni kuulu työnantajalle. Toki työterveyshuollon toimesta asia voitaisiin ottaa esille. Selän ongelmista kärsineet on ohjattu fysioterapiaan, josta on saatu neuvoja ja ohjeita turvalliseen

työskentelyyn sekä selän kuntouttamiseen. Työntekijät antoivat ymmärtää, että työterveyshuolto toimii ainakin fysioterapian osalta. Hoitoon pääsee helposti ja siitä on hyötyä. Työpaikoilla on otettu hyvin vähän huomioon henkilöstön ergonominen työskentely. Vaikka moni toikin teemahaastatteluisa esille, että työasennot ja nostotekniikat ovat omalla vastuulla, tulisi mielestäni niitä opastaa ja ohjeistaa henkilökunnalle. Pehdytyksessä voitaisiin antaa ohjeita ergonomiseen työskentelyyn, mutta myös vanhemmalle henkilöstölle voitaisiin järjestää koulutusta ergonomiaan ja fyysiseen hyvinvointiin liittyen. Pehdytyksessä voitaisiin etenkin kiinnittää huomio oikeanlaiseen kuormanpurkuun.

Ravintolat, joihin tutkimus tehtiin, varmistuivat vasta kaksi viikkoa ennen tutkimuksen aloittamista. Tämä toi itselle hieman epävarman olon tutkimuksesta, koska suunnitelmat tutkimuskohteista olivat niin epävarmat. Muuten työ eteni suunnitellusti. Uskon, että haastatteluiden vastauksista olisi tullut luotettavimpia, jos haastatteluiden sijaan olisi tehty nimetön kysely. Myös kysymyksien antaminen vastaajille ennakkoon, olisi voinut parantaa vastauksien laajuutta.

Työn luotettavuutta voidaan tarkastella muun muassa miettimällä, onko kuusi haastattelua riittävä otanta tuloksien muodostamiseen. Teemahaastatteluiden vastauksista saatiin kuitenkin niin paljon yhtäläisyyksiä, että voidaan tuloksia pitää luotettavina. Ravintoloita tutkimuksessa on kuitenkin kaksi erilaista, mutta keittiöhenkilöstö on molemmissa ravintoloissa pieni. Luotettavuutta kuitenkin lisää se, että teemahaastatteluiden lisäksi tutkimusta täydennettiin havainnoinnilla.

Teoria tuki hyvin tutkimuksen tekemistä. Haastattelukysymykset oli helppo tehdä teoriasta nousseiden asioiden pohjalta. Myös havainnointikohteet tulivat teoriasta. Tuloksilla oli yhtäläisyyksiä teoriaosuuden kanssa. Tutkimus on mielestäni onnistunut ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Uskon, että Pirkanmaan Osuuskauppa pystyy hyödyntämään tutkimustuloksia. Tutkimuksessa olisi voitu keskittyä vain yhteen ravintolaan, jolloin tutkimustulokset olisivat olleet yksityiskohtaisemmat. Kuitenkin tässä tutkimuksessa, kun tutkimus tehtiin kahteen eri ravintolaan, saatiin laajempi näkemys Pirkanmaan Osuuskaupan ravintoloiden keittiöiden työhyvinvoinnista.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. Helsinki: WSOYpro.

Ammattinetti. Kokki. Luettu 24.8.2017 http://www.ammattinetti.fi/ammait/de-tail/621_ammatti

Ammattitaito. 2005. Duunioppi.net. Luettu 11.9.2017. <https://www11.edu.fi/duunioppi/index.php?id=47>

Docendum. 2017. Työhyvinvoinnin tekijät. Luettu 30.8.2017. <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>

Eräsalo, U., 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. 7. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hotelli- ravintola- ja catering-alan työturvallisuus. 2008. Bilbao: Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto.

Hämäläinen, M. 2014. Työympäristövastaavat, Pirkanmaan Osuuskauppa. Koulutusmateriaali. LähiTapiola-ryhmä.

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi – opas alaisille ja esimiehelle. Yrityskirjat Oy.

Jalava, U. 2001. Esimiestyö – valmentaminen ja uudistuminen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8 uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Korpela-Kosonen, K. 2014. Ammattikeittiöiden työergonomia kehitty yhteistyöllä. Luettu 10.9.2017. <http://www.amko.fi/blogi/ammattikeittioiden-ergonomia-kehittyy-yhteistyolla/>

Launis M. & Lehtelä J. 2011. Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Pirkanmaan Osuuskauppa 2017. Työympäristövastuun toimintaohjelma. Tampere: Pirkanmaan Osuuskauppa.

Martimo, K-P., Antti-Poika, M. & Uitti, J. 2010. Työstä terveyttä. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Metodix. 2014. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Luettu 7.1.2017. <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYpro.

Rakennustietosäätiö. 2017. RTS 16:27 Ammattikeittiöt. Luettu 13.9.2017.

https://www.rakennustieto.fi/material/attachments/5f-PeDhrH/T9Q1TMcC3/RTS16_27_Ammattikeittiot.pdf

Ravintola-alan ABC. Ohjeita kahvilan tai ravintolan perustajalle. 2012. YritysHelsinki.

Luettu 24.8.2017. <http://www.newcohelsinki.fi/fi/perusta/oppaat>

Stenholm, S. 2003. Ammattikeittiötyön fyysisten kuormitustekijöiden arviointimenetelmän luotettavuuden tarkastelu. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Luettu

15.9.2017. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8208/G0000297.pdf?sequence=1>

Työterveyslaitos TTL. 2017. Työhyvinvointi. Luettu 20.9.2017.

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

Työturvallisuuskeskus TTK. 2010. Elintarvikealan työsuojeluopas. 3. painos. Työturvallisuuskeskus TTK, Elintarvikealojen työalatoimikunta.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2007. Toimintatutkimus. Luettu 6.11.2017.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomake

Haastattelu

Ikä:

Sukupuoli:

Ammatti/työtehtävä:

Työkokemus ravintola-alalla ja nykyisessä työpaikassa:

Työympäristö

- Miten kuvailisit fyysistä työympäristöäsi?
 - o koko, kylmätilat, työtasot, sosiaali-tilat
- Miten kuvailisit työnkulkua keittiössä?
 - o Tavarantoimitus, varastot, esivalmistus, valmistus, tarjoilu, astiahuolto, jätehuolto
- Mitkä ovat työympäristössäsi suurimmat riskit hyvinvoinnin kannalta?

Fyysinen työhyvinvointi

- Miten kuvailisit työpaikkasi fyysistä työhyvinvointia?
- Mitkä työtehtävät ovat fyysisesti kuormittavimpia?
- Kuinka ergonomia on huomioitu työpaikallasi?
- Millaiset taukojärjestelyt teillä on?
- Millaiset työskentelyolosuhteet työpaikallasi on?
 - o lämpötila, valaistus, kiire

Työyhteisö

- Mikä merkitys työyhteisöllä on työhyvinvointiin?
- Millainen ilmapiiri työyhteisössäsi on?
- Miten se vaikuttaa työssä jaksamiseen?
- Millainen on johdon tuki työyhteisössäsi?

Työhyvinvointia edistävät tekijät

- Miten työpaikalla edistetään työhyvinvointia?
 - o Miten toivoisit, että työhyvinvointia edistetään?
- Miten itse ylläpidät fyysistä hyvinvointiasi ja työssä jaksamista?
 - o liikunta, ravinto, alkoholi, tupakointi, unen saanti
- Millaista koulutusta olet saanut työergonomiaan liittyen?

Liite 2. Havainnointilomake

Havainnointi

Fyysinen työympäristö

- työtasot
- kävelymatkat
- käytävät
- koneet ja laitteet
- astiahuolto
- linjasto

Työntekijän toimintatavat

- nostot
- toistot
- kurottelu
- ryhti