

FYYSISIIN JA PSYKOSOSIAALISIIN RISKEIHIN PUUTTUMINEN TUKKU- JA VÄHITTÄISKAUPASSA

YHTEINEN
HANKERAPORTTI
PARHAISTA
KÄYTÄNNÖISTÄ



Kiitokset

Raportti on laadittu Brysselin vapaan yliopiston (ULB) METICES-tutkimuskeskuksessa, ja siitä vastaa erityisesti Isabelle Carles. Työtä ovat ohjanneet Guy Lebeer ja Valter Cortese.

Haluamme kiittää kaikkia, jotka ovat tukeneet hanketta suomalla sille aikaansa ja jakamalla näkemyksiään haastatteluissa. Ranskassa haluamme kiittää Carrefourin Mathilde Tabarya, Christophe Labattut'ta ja Remi Desmet'tä sekä INRS:n ergonomia-asiantuntija Jean-Pierre Zanaa. Suomessa kiitokset kuuluvat Erika Käharälle (PAM), Juha Saariselle (Keslog Oy) ja Riikka Lindholmille (Kaupan liitto). Kiitos myös Beatrix von Eyckenille ja Peter Wiesenekkerille (Metro, Saksa) ja Doug Russellille (Usdaw, Iso-Britannia). Lopuksi haluamme kiittää EuroCommercen Ilaria Savoinia, Claire Williamsia ja Alexandra Simonia sekä UNI Europa Commercen Laila Castaldoa heidän arvokkaasta panoksestaan hankkeeseen.



Esipuhe

Tukku- ja vähittäiskauppa ovat ihmisvaltaisia aloja. Työllistämme 29 miljoonaa ihmistä, jotka toimivat mitä erilaisimmissa tehtävissä. Liiketoimintamme menestyminen on riippuvainen heidän sitoutumisestaan laatuun ja hyvään asiakaspalveluun, joten otamme työntekijöidemme fyysisen terveyden, mielenterveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin vakavasti.

On hienoa, että EuroCommerce ja UNI Europa ovat yhdistäneet voimansa ja teettäneet tutkimushankkeen, joka on poikinut tämän hyödyllisen oppaan. Sen perustana ovat jäsenistön keskuudessa tehdyn kyselytutkimuksen tulokset. Tutkimuksessa havaittiin useita riskialueita, jotka liittyvät ergonomiaan, työstressiin ja psykososiaalisiin ongelmiin. Lisäksi löydettiin innovatiivisia keinoja, joilla työntekijöiden hyvinvointia ja turvallisuutta voidaan parantaa työmarkkinaosapuolten yhteistyöllä. Niistä voidaan mainita turhan rasituksen ehkäiseminen hyllyjä täytettäessä, myymälöiden riskikohteiden tunnistaminen, toistoliikkeiden vähentäminen, myymälöiden suunnittelu tavalla, joka vähentää henkilöstön altistumista asiakkaiden sanalliselle tai jopa fyysiselle väkivallalle, sekä psykologisen ammattiavun tarjoaminen väkivaltaa kokeneille työntekijöille.

Suosittellemme tutkimuksen löydöksiä ja oppaaseen sisältyviä päätelmiä kaikille yrityksille koosta ja toimialasta riippumatta. Toivomme johdon ja työntekijöiden edustajien löytävän esimerkeistä hyödyllisiä neuvoja, joilla voidaan varmistaa työympäristön terveellisyys ja turvallisuus. Siitä huolehtiminen voi auttaa henkilöstöä suoriutumaan mahdollisimman hyvin ja parantaa yritysten edellytyksiä tarjota palvelua, jollaista asiakkaiden hankkiminen ja pitäminen edellyttävät.



Christian Verschueren

*EuroCommercen
pääjohtaja*



Oliver Roethig

*UNI Europan
aluesihtööri*

Sisällysluettelo

Tutkimusmenetelmät	9
Tiivistelmä	11
Johdanto	13

1. luku	
Tunnistettut ongelmat ja haasteet	15

2. luku	
Ergonomian parhaat käytännöt	19

Selkä- ja hartiakivun tehokas ehkäisy: <i>Hyllytyspöytä ja -lava – Carrefour, Ranska</i>	19
---	----

Tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisy: <i>Trukkiergonomiahanke – Keslog Oy, Suomi</i>	21
---	----

Työpaikan liukastumis- tai kaatumisriskien kartoittaminen: <i>Usdaw-riskikartoitustyökalu – Iso-Britannia</i>	22
--	----

Raskaiden taakkojen käsittelyn sekä toistoliikkeiden vähentäminen: <i>Moduulikassan kehittäminen – METRO Cash and Carry, Saksa</i>	24
---	----

3. luku	
Työstressin ja psykososiaalisten riskien ehkäisyn parhaat käytännöt	25

Työstressin ja psykososiaalisten riskien ehkäisy: <i>Psykososiaalinen puhelinpalvelukeskus – Carrefour, Ranska</i>	25
---	----

Väkivaltaan liittyvän työstressin ehkäisy: <i>Kolmannen osapuolen väkivallan ehkäisykampanja – Usdaw ja British Retail Consortium</i>	27
--	----

Uhkaavien tilanteiden kohtaaminen myymälöissä: <i>PAMin ja Kaupan liiton yhteinen Uhkaava asiakastilanne -verkkokurssi</i>	29
---	----

Hyvä keino stressin vähentämiseen ja asiakassuhteiden parantamiseen: <i>Yhden jonon järjestelmän käyttöönotto – Carrefour, Ranska</i>	30
--	----

4. luku	
Työmarkkinaosapuolten vuoropuhelun rooli	

5. luku	
Siirrettävyyden merkitys	35
6. luku	
Työmarkkinaosapuolten ja OSHAn kampanjoiden välinen vahva yhteistyö	37
7. luku	
Lisätietoja	39
Lähteet	41

VASTUUVAPAUSLAUSEKE

Teoksen sisällöstä ovat vastuussa tekijät. Euroopan komissio ei vastaa teoksessa olevien tietojen käytöstä.

Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen aluksi tehtiin analyysi kyselytutkimuksesta, joka toteutettiin EuroCommercen ja UNI Europan jäsenistön keskuudessa. Kyselyn kysymyksistä sovittiin ohjausryhmässä, joka koostui tukku- ja vähittäiskaupan tunnustettujen työmarkkinaosapuolten – EuroCommercen ja UNI Europan – edustajista, niiden työmarkkinavuoropuhelusta vastaavista puheenjohtajista sekä Brysselin vapaan yliopiston asiantuntijoista. Asiantuntijoiden laatima kyselylomake lähetettiin hyväksyttäväksi eurooppalaisille työmarkkinaosapuolille, ja sen lopullisessa versiossa otettiin huomioon osapuolten ehdotukset ja kommentit.

Vastauksia saatiin kaikkiaan 28. Niistä 12 saatiin EuroCommercen jäseniltä (viisi liittoa ja seitsemän yhtiötä) sekä 16 UNI Europan jäseniltä (kahdeksan liittoa ja kahdeksan yhtiötä). Ammattiliittojen osallistuminen oli näin ollen suurempaa kuin työnantajaliittojen.

Kansallisilta työmarkkinaosapuolilta saatujen tietojen pohjalta laadittiin maakohtaiset yleiskatsaukset ja kehitettiin niiden pohjalta jäsenvaltioiden välisen vertailun mahdollistava työkalu. Tämän jälkeen kyselytutkimuksen tulokset kontekstualisoitiin kansallisen tiedon avulla. Näin havainnollistettiin tukku- ja vähittäiskaupan yleiseurooppalaista tilannetta työergonomian, työstressin ja työn psykologisten riskien osalta.

Tutkimukseen sisältyi useita temaattisia tapaustutkimuksia (ergonomia, stressi sekä psykologiset riskit työpaikalla), joiden tarkoituksena oli analysoida käytännössä eri maiden ja yhtiöiden ratkaisuja kyselytutkimuksessa havaittuihin ongelmiin.

Parhaita esimerkkikäytäntöjä valittiin kahdeksan (joista neljä liittyy ergonomiaan ja neljä työstressiin sekä psykososiaalisiin riskeihin). Esimerkit valittiin sen perusteella, miten innovatiivisia ne ovat ja miten kattavasti ne vastasivat vastaajien tunnistamiin erityisen vakaviin ongelmiin. Samalla ne ovat esimerkkejä tehokkaasta ja menestyksekkästä työmarkkinavuoropuhelusta.

Tutkijat vierailivat valituissa yhtiöissä ja liitoissa syventyäkseen esimerkkitapauksiin ja tehdäkseen laajapohjaisia haastatteluja muun muassa johdon, henkilöstöhallinnon, työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa. Haastattelut perustuivat runkoon, jossa oli teemoittain ryhmiteltyjä kysymyksiä. Näin pyrittiin varmistamaan keskustelun luonteva soljuminen aiheesta toiseen.

Haastattelujen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä parhaan käytännön kehittämistä edeltäneestä prosessista sekä testaus- ja täytäntöönpanovaiheista. Tapaustutkimuksissa selvitettiin niin ikään käytäntöjen siirrettävyyttä. Lopuksi analysoitiin prosessista tehtyä kokonaisarviota. Haastattelukysymykset muotoiltiin siten, että ne ottivat huomioon toimialakohtaiset seikat.

Kuhunkin esiteltävään esimerkkitapaukseen on otettu vaikutteita Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (OSHA) alaisesta globaalista toiminnasta sekä toimialatason työmarkkinavuoropuhelusta. Perimmäisenä tavoitteena on ollut mahdollistaa kaikkein innovatiivisimpien ja tarkoituksenmukaisimpien hankkeiden leviäminen eri tasoille, kuten kansallisiin liittoihin, kaupan alan osalta eurooppalaiselle tasolle sekä terveyden ja turvallisuuden osalta globaalille tasolle (OSHA).

Tiivistelmä

EuroCommerce ja UNI Europa ovat päättäneet tukku- ja vähittäiskaupan tunnustettuina EU-tason työmarkkinaosapuolina vahvistaa yhteistyötään ja vaihtaa parhaita käytäntöjä asioissa, jotka liittyvät tukku- ja vähittäiskaupan henkilöstön terveyteen, turvallisuuteen ja hyvinvointiin. Tavoitteena on kehittää tehokasta yhteistyötä tarkoituksenmukaisten EU-toimielinten kuten Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (OSHA) kanssa.

EuroCommerce ja UNI Europa päättivät siten teettää Euroopan komission tuella hankkeen, joka keskittyy terveyteen ja turvallisuuteen kolmen pääteeman pohjalta:

- ergonomia (lähinnä tuki- ja liikuntaelinsairaudet)
- työstressi (työperäinen stressi, joka johtaa poissaoloihin, henkilöstön vaihtuvuuteen ja fyysiseen stressiin)
- psykososiaaliset riskit (mukaan lukien kolmannen osapuolen väkivalta ja mielenterveysriskit).

Tutkimuksessa lähetettiin kyselytutkimus EuroCommercen ja UNI Euroopan jäsenille, jotka ovat kehittäneet innovatiivisia terveys- ja turvallisuushankkeita. Kyselyn tavoitteena oli tunnistaa tukku- ja vähittäiskaupan keskeiset ergonomia-, stressi- ja psykososiaaliset haasteet sekä keskeiset tulevat haasteet.

Vaikka kaikissa osallistujamaissa on toteutettu laajoja tiedotus-, koulutus- ja riskinarviointitoimia, kyselyn tulokset osoittavat, että ergonomiaan, työstressiin ja psykososiaalisiin seikkoihin liittyvät ongelmat ovat yhä yleisiä. Ongelmista voidaan mainita tuki- ja liikuntaelinsairaudet (TULE-sairaudet) sekä stressiperäiset terveysongelmat, jotka johtavat poissaoloihin ja työperäisiin sairauksiin.

Tukku- ja vähittäiskaupan työmarkkinaosapuolet päättivät lisätä ergonomiaan, stressiin ja psykososiaalisiin riskeihin liittyvää tietoisuutta kokoamalla oppaan, joka perustuu tietyistä Euroopan unionin jäsenvaltioista kerättyihin käytännön esimerkkeihin.

Käsillä olevaan oppaaseen on valittu työmarkkinaosapuolten omaksumia parhaita käytäntöjä. Kaikki valitut käytännöt vähentävät riskejä ja parantavat terveyttä suoraan ja mitattavasti. Niiden toimivuus perustuu aktiiviseen yhteistyöhön, jota työnantajat, työntekijät tai heidän edustajansa ovat tehneet kyseisessä hankkeessa. Molemmat osapuolet ovat osallistuneet kehitystyöhön, pilotointiin ja arviointiin.

Tutkimukseen valittuja innovatiivisia hankkeita voidaan levittää laajalti Euroopan tasolla OSHAn OIRA-työkalun¹ kautta. Monet oppaaseen sisällytetyistä esimerkitapauksista perustuvat riskinarvioinnin periaatteeseen, jota OSHA pitää ratkaisuna työperäisen stressin ehkäisyyn. Periaate voi olla erityisen hyödyllinen pk-yrityksille, joiden osuus tukku- ja vähittäiskaupan yrityksistä on 99 %. Euroopan mikro- ja pienyritysten on tehtävä riskinarviointeja yhtä paljon kuin suurempien yritysten.

1. OIRA on riskinarvioinnin vuorovaikutteinen eurooppalainen verkkotyökalu, jossa voi luoda maksutta helpokäyttöisiä toimialakohtaisia riskinarviointityökaluja pienille ja mikroyrityksille.

Johdanto

Euroopan viidennen työolotutkimuksen (EWC) mukaan fyysinen ja psykososiaalinen ympäristö vaikuttaa henkilöstön hyvinvointiin huomattavasti.² Vähittäiskaupan töissä, joille on ominaista kiivastahtisuus ja vähäinen autonomia, on tästä näkökulmasta riskinä epäterveellisen kova stressi ja siitä johtuvat stressiperäiset sairaudet, kuten sydän- ja verisuonitaudit ja mielenterveysongelmat.

Fyysisten riskien osalta tutkimuksesta ilmenee, että asento- ja liikeperäisille riskeille altistuminen on suurinta vähittäiskaupan alalla. Ranskalaisen Evrest-tutkimuslaitoksen vuonna 2011 tekemän tutkimuksen mukaan vähittäiskaupassa on suuria fyysisiä rajoitteita: 72 %:iin töistä sisältyy fyysistä ponnistusta tai raskaita taakkoja, 78,6 %:iin sisältyy toistoliikkeitä, 79,9 %:iin pitkäaikaista seisomista ja 48 %:iin kävelyä.³ Alalle on tunnusomaista runsas manuaalinen käsittely – esimerkiksi hedelmien, vihannesten ja muiden tuotteiden hyllyttäminen. Kassanhoitajan päivittäinen työ on suurelta osin taakkojen manuaalista käsittelyä.

EuroCommerce ja UNI Europa ovat päättäneet tukku- ja vähittäiskaupan tunnustettuina EU-tason työmarkkinaosapuolina vahvistaa yhteistyötään ja vaihtaa parhaita käytäntöjä asioissa, jotka liittyvät tukku- ja vähittäiskaupan henkilöstön terveyteen, turvallisuuteen ja hyvinvointiin. Tämä on tärkeä osa niiden työohjelmaa vuodesta 2014 eteenpäin. Pyrkimyksenä on kehittää tehokasta yhteistyötä tarkoituksenmukaisten EU-toimielinten kuten Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (OSHA) kanssa.

Tämän rinnalla työmarkkinaosapuolet ovat jo kehittäneet menestyksekkästä yhteistyötä, joka liittyy kolmannen osapuolen väkivaltaan. Esimerkkinä voidaan mainita ”STOP IT!” -aloite, johon liittyvä keinovalikoima auttaa työntekijöitä ja työnantajia parantamaan työturvallisuutta.⁴ Kyseessä oli tiedotusohjelma, joka perustui asiakasväkivallan kohtaamisen parhaisiin käytäntöihin.

Tukku- ja vähittäiskaupan, yksityisten turvallisuuspalvelujen, paikallishallinnon, koulutusalan ja terveydenhuollon työmarkkinaosapuolten edustajat (EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce ja CoESS) sopivat lisäksi 16. heinäkuuta 2010 monialaisista suuntaviivoista työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjumiseksi.⁵ Suuntaviivat täydentävät työpaikkahäirintää ja -väkivaltaa koskevaa puitesopimusta, joka solmittiin 26. huhtikuuta 2007.⁶

EuroCommerce ja UNI Europa päättivät täydentää näitä aloitteita ja teettää Euroopan komission tuella hankkeen, joka keskittyy terveyteen ja turvallisuuteen kolmen pääteeman pohjalta:

- ergonomia (lähinnä tuki- ja liikuntaelinsairaudet)
- työstressi (työperäinen stressi, joka johtaa poissaoloihin, henkilöstön vaihtuvuuteen ja fyysiseen stressiin)
- psykososiaaliset riskit (mukaan lukien kolmannen osapuolen väkivalta ja mielenterveysriskit).

Työmarkkinaosapuolet vaihtoivat hankkeessa näkemyksiä EU-komission julkaisemasta uudesta työterveys- ja työturvallisuusstrategiasta, jonka tavoitteena on parantaa EU-alueen työntekijöiden suojelua työperäisiltä tapaturmilta ja sairauksilta.⁷ Tutkimuksen tavoitteena oli se, että työntekijöiden ja työnantajien kansalliset edustajat voisivat hyötyä Euroopan tason työmarkkinavuoropuhelusta. Tutkimus pohjusti myös tämän oppaan laatimista Euroopan unionin jäsenvaltioista kerätystä parhaista käytännöistä, jotka liittyvät ergonomiaan, stressiin ja psykososiaalisiin riskeihin työpaikalla.

Käsillä olevaan oppaaseen on valittu käytäntöjä, joita eurooppalaiset työmarkkinaosapuolet ehdottivat EuroCommercen ja UNI Europan jäsenille tehdyssä kyselytutkimuksessa. Kyselyn tavoitteena oli yhtäältä tunnistaa tukku- ja vähittäiskaupan keskeiset ergonomia-, stressi- ja psykososiaaliset haasteet, ja toisaalta tunnistaa näihin ongelmiin vastaamiseksi kehitettyjä innovatiivisia toimia.

2. Eurofound (2012), *Euroopan viides työolotutkimus*, Euroopan unionin julkaisutoimisto, Luxemburg, <http://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

3. Évolutions et relations en santé au travail (2011), *Rapport sur les employés du commerce*, http://evrest.alamarge.org/_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf

4. EuroCommerce ja UNI Europa (2009), *Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit*, Bryssel, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

5. EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce ja CoESS (2010) Monialaiset suuntaviivat työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan, https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/guidelines_Finnish.pdf

6. ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007), Häirintää ja väkivaltaa työpaikalla koskeva työmarkkinaosapuolten puitesopimus, <https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

7. Euroopan komissio (2014): komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle työterveyttä ja -turvallisuutta koskevasta EU:n strategiakehikystä kaudelle 2014–2020, COM(2014) 332, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332>

Esimerkeillä on ollut kolme valintaperustetta: innovatiivisuus, kyky vastata kyselyn vastaajien kokemuksiin vakaviin huolenaiheisiin sekä kyky havainnollistaa sitä, miten työmarkkinaosapuolet ovat yhdessä pyrkineet parantamaan myymälähenkilöstön turvallisuutta.

Kokoamalla tämän tukku- ja vähittäiskaupan työterveyttä ja -turvallisuutta parantavan oppaan työmarkkinaosapuolet pyrkivät

- kehittämään stressi-, ergonomia- ja psykososiaalisten riskien ehkäisyn sektorikohtaisen lähestymistavan, joka perustuu kansallisella ja paikallisella tasolla onnistuneesti omaksuttuihin hyviin käytäntöihin
- lisäämään tietämystä tukku- ja vähittäiskaupan työterveyden ja työturvallisuuden erityistekijöistä sekä yhteisen ennaltaehkäisevän lähestymistavan tarpeellisuudesta
- antamaan työmarkkinaosapuolina yhteisen panoksensa psykososiaalisiin riskeihin liittyvään OSHA-kampanjaan
- tarjoamaan tukku- ja vähittäiskaupan pienyrityksille käytännön tukea, jolla voidaan parantaa terveys- ja turvallisuusvaatimusten noudattamista.

Käsikirja on tarkoitettu käytännön työkaluksi, jota levitetään laajasti etenkin pk-yrityksiin. Tukku- ja vähittäiskaupan eurooppalaiset työmarkkinaosapuolet toivovat jäsentensä ja henkilöstönsä hyötyvän oppaaseen kerätyistä kokemuksista. Tämä koskee suuria, keskisuuria ja varsinkin pieniä yrityksiä, joiden osuus kaikista tukku- ja vähittäisyrittäjistä on 99 %.

Tunnistettut ongelmat ja haasteet

Tutkimuksessa lähetettiin EuroCommercen ja UNI Europan jäsenille kyselytutkimus, jonka tavoitteena oli tunnistaa tukku- ja vähittäiskaupan suurimmat ergonomia-, stressi- ja psykososiaaliset ongelmat sekä keskeiset tulevat haasteet. Näihin kolmeen teemaan liittyvät keskeiset tutkimustulokset esitellään jäljempänä.

Kaikissa osallistujamaissa toteutetaan paljon teemoihin liittyviä tiedotus- ja koulutustoimia sekä riskinarviointoja terveysriskien ehkäisemiseksi. Yritykset ja liitot jakavat tietoa kaikille työntekijöille lähinnä verkkokursseilla, mutta myös perinteisemmin liittokokouksissa, ilmoitustauluilla, esitteissä ja julkisilla tiedotuskampanjoilla.

Tätä täydentää kohdennettu koulutustarjonta, kuten verkkokurssit, videot ja seminaarit. Monissa maissa toteutetaan myös ennaltaehkäiseviä viestintäkampanjoita. Ne keskittyvät oikeisiin toimintatapoihin sekä hyvien työasentojen varmistamiseen, ja keinoina ovat radiomainokset, myymäläjulisteet sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin liittyvät tiedotuskampanjat.

Kyselytutkimus osoittaa, että kolmeen pääteemaan liittyvät ongelmat ovat kaikista panostuksista huolimatta yhä yleisiä ja että ne johtavat poissaoloihin sekä työperäisiin sairauksiin. Näin ollen on hyödyllistä tarkastella vastaajien tunnistamia keskeisiä teemakohtaisia ongelmia ja haasteita.

Ergonomia

Tutkimuksen vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme ergonomiaan ja fyysisiin olosuhteisiin liittyvää suurinta ongelmaa seuraavasta luettelosta:

- pöly tai savu
- melu
- vaaralliset kemikaalit, pesuaineet ja liuotteet
- hyvin kuumat tai kylmät lämpötilat ja veto
- ääni
- toistuvat asennot ja liikkeet
- epämukavat tai staattiset asennot ja liikkeet

- raskaiden taakkojen nostelu ja siirtely ilman mekaanisia apuvälineitä
- työnaikaiset yksipuoliset toistoliikkeet
- työympäristön riittämätön ilmanvaihto.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että työnantajat ja työntekijät pitävät suurimpana ergonomiaongelmana raskaiden taakkojen nostelua ja siirtelyä, joka tapahtuu ilman mekaanisia apuvälineitä. Toiseksi suurimmaksi ongelmaksi molemmat tunnistivat työnaikaiset yksipuoliset toistoliikkeet. Haastavina pidettiin myös toistuvia asentoja ja liikkeitä sekä epämukavia tai staattisia asentoja.

Tutkimuksesta ilmeni niin ikään, että ammatti- ja työnantajaliitot arvioivat ergonomiariskejä samalla tavalla. Molemmat arvioivat teemaan liittyvät riskit vakaviksi tai erittäin vakaviksi, kun asteikko oli 1:stä (erittäin vakava) 5:een (ei vakava).

Haasteet

Enemmistö kyselyyn vastanneista työnantajista ja työntekijöistä oli sitä mieltä, että tukku- ja vähittäiskaupan suurimmat ergonomiahaasteet kytkeytyvät raskaisiin taakoihin, toistuviin asentoihin ja liikkeisiin sekä työperäisiin tuki- ja liikuntaelinsairauksiin.

Ongelmien ratkaisuksi vastaajat ehdottivat uusien välineiden ja materiaalien käyttöönottoa, kuten erityisratkaisuja, jotka vastaavat tukku- ja vähittäiskaupan ikääntyvän työvoiman tarpeisiin.

Organisatorisella tasolla vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että työkierto on hyvä esimerkki terveysriskien ehkäisystä. Toisena esimerkkinä ovat työterveys-, työturvallisuus- ja työympäristötimeistä koostuvat moniammatilliset tiimit, jotka osallistuvat myymälän pohjaratkaisujen tai uuden prosessin suunnitteluun.

Vastaajat ehdottivat, että työntekijöiden tietoisuutta lisättäisiin sopivien asentojen omaksumiseen liittyvällä koulutuksella. Osa heistä oli sitä mieltä, että tehokkaimpia keinoja tavoitteen saavuttamiseen olisivat eri turvallisuuslaitosten tekemät NAPO-elokuvat⁸, verkko-opiskelu ja videot. Tarjottavan tuen tulisi kuitenkin liittyä työntekijöiden tosiasiallisiin työtehtäviin.

8. NAPO on piirroshahmo, joka hoitaa työtään milloin milläkin alalla ja kohtaa turvallisuusongelmia. NAPO:n kehittämisestä vastasi pieni joukko työterveys- ja työturvallisuusammattilaisia. Se mahdollistaa kansalliset rajat ylittävän laadukkaan tiedotuksen, joka puhuttelee eri kulttuurien ja kieliryhmien edustajia sekä vastaa työntekijöiden käytännön tarpeisiin.

Kyselyn tutkimukset osoittivat, että riskinarviointia pidetään merkittävänä haasteena. Yhtenä ratkaisuna on myymäläpäälliköiden kouluttaminen henkilöstön terveys- ja turvallisuusriskien havaitsemiseen. Se antaisi yrityksille mahdollisuuden arvioida riskejä vaaratilanteiden tunnistamisen avulla sekä ehdottaa parannuksia, joilla voidaan ehkäistä tai rajoittaa fyysiseen toimintaan liittyviä riskejä. Varsinkin työsuojeluvaltuutetuille tulisi riskien ehkäisemiseksi tarjota nykyistä parempaa koulutusta työntekijöiden lakisääteistä oikeuksista.

Monissa maissa pidetään keskeisenä sitä, että riskinarviointiin osallistuu eri alojen asiantuntijoita. Riskejä voivat tunnistaa turvallisuusasioihin erikoistuneet sisäiset tekniset tiimit sekä ammattitaitoihin erikoistuneet työlääkietieteen asiantuntijat. Työntekijöille tulisi antaa peruskoulutusta, joka liittyy henkilönsuojainten oikeaoppiseen käyttöön sekä terveydentilan seurantaan ammattitautioireiden havaitsemiseksi. Riskinarviointiin tulisi näin ollen osallistua sekä turvallisuusasiantuntijoita että työterveyslääkäreitä, ja koulutusta tulisi tarjota työntekijöille kaikilla tasoilla ja heidän työuransa eri vaiheissa.

Kaikissa maissa ei kuitenkaan käytetä moniammatillista asiantuntijakokoonpanoa, ja joskus työstä vastaavat ulkopuoliset sidosryhmät. Tukku- ja vähittäiskaupassa tarvitaan panostuksia, jotka parantavat henkilöstön osallistumista työterveys- ja työturvallisuusriskien hallintaan.

Tuki- ja liikuntaelinsairauksia voidaan lisäksi ehkäistä ottamalla käyttöön uutta tekniikkaa, josta voidaan mainita itsepalvelukassat. Tällaisessa järjestelmässä kassanhoitajan tehtävänä on tukea asiakasta kassan käytössä. Osa kyselytutkimuksen vastaajista katsoo tämän kehittäneen kassanhoitajien työtä myönteiseen suuntaan, koska työntekijät voivat välttää toistoliikkeiltä ja liikkua ympäriinsä enemmän kuin kassalla ollessaan. Tosin itsepalvelukassat saattavat johtaa myös kassanhoitajien määrän vähenemiseen. Lisäksi on huomattava, että vaikka itsepalvelukassat ovat työntekijöille fyysisesti vähemmän vaativia, ne vaativat monen asian tekemistä yhtä aikaa, mikä saattaa lisätä stressiä.

Yleisesti kyselyn tulokset osoittavat, että työperäiset terveysongelmat saavat useimmissa organisaatioissa paljon vähemmän huomiota kuin turvallisuusongelmat. Tämä on haaste, joka tulisi ottaa huomioon, ja terveys- ja turvallisuusasioiden välistä tasapainoa pitäisi parantaa.⁹

Työstressi ja psykososiaaliset riskit

Kyselytutkimuksen vastaajia pyydettiin tunnistamaan kolme suurinta työstressiin liittyvää ongelmaa seuraavasta luettelosta:

- toistuvat muutokset työssä
- suuri työmäärä ja aikapaine
- epäselvyys työsuoritukseen liittyvistä odotuksista
- epävarmuus (esim. epäsäännölliset työvuorot ja epävarmat sopimukset)
- sosiaalisen tuen puute työpaikalla
- yö- tai vuorotyö
- jokin muu (mikä?).

Pääosa UNI Europan ja EuroCommercen vastaajista nimesi suurimmaksi työstressin aiheuttajaksi työmäärän ja aikapaineen. Toisena oli epävarmuus, kuten epäsäännölliset työvuorot ja epävarmat sopimukset, ja kolmantena epävarmuus odotuksista. Toistuvat muutokset työssä ja yö- tai vuorotyö koettiin niin ikään vakaviksi stressitekijöiksi.

Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan teemaan liittyviä riskejä yleistasolla, ammatti- ja työnantajaliitot arvioivat niitä samalla tavalla (vakavia ja erittäin vakavia).

Psykososiaalisista riskeistä vastaajia pyydettiin tunnistamaan kolme suurinta seuraavasta luettelosta:

- henkinen häirintä (mukaan lukien työpaikkakiusaaminen)
- seksuaalinen häirintä (seksuaalisuhteinen verbaalinen tai fyysinen kanssakäyminen)
- väkivallan uhka (kolmas osapuoli)
- työ, johon liittyy haastavaa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa
- jokin muu.

Vastaajat yhdistivät psykososiaaliset riskit vahvasti henkiseen häirintään, vaativaan asiakaskanssakäymiseen, uhkiin sekä kolmannen osapuolen väkivaltaan.

Riskien vakavuusarvioinneista oli vaikea tehdä tasapainoista analyysia, koska ammattiliitoilta saatiin enemmän vastauksia kuin työnantajaliitoilta. Psykososiaaliset riskit mielletään kuitenkin pääosin joko vakaviksi tai erittäin vakaviksi.

9. Tätä mieltä on enemmistö ammattiliittojen vastaajista.

Haasteet

Yksi vastaajien tunnistamista suurimmista työstressihaasteista tuntui liittyvän työkuormasta johtuvaan liialliseen aikapaineeseen. Lisäksi korostui epävarmuus, joka johtuu esimerkiksi joustavista työajoista, uudelleenjärjestelyistä tai uuden tekniikan käytöstä.

Kotiinkuljetukset luovat nekin paineita siitä, että toimitukset saadaan ajoissa asiakkaille. Maaseutualueilla on myös omanalaisiaan ongelmia, kun pitkistä etäisyyksistä huolimatta pitäisi noudattaa tiukkoja aikatauluja.

Valtaosa ammattiliittojen vastaajista oli sitä mieltä, että työstressistä ja psykososiaalisista riskeistä johtuvien terveysongelmien ehkäisyyn tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota. Ennaltaehkäisy järjestetään usein osana yleistä työterveyden ja työturvallisuuden hallintaa, mitä kuvastaa hyvinvointi- ja ”resilienssi”koulutusten yleistyminen. Koulutus keskittyy pääosin yksittäisiin työntekijöihin sen sijaan, että pyrittäisiin parantamaan työjärjestelyjä.

Työstressi ja psykososiaaliset riskit vaativat tehokasta riskinarviointia. Työntekijät tai heidän edustajansa tulisi osallistaa riskinarviointiin, jotta heidän huolensa ja ehdotuksensa saataisiin nykyistä paremmin esiin. Lisäksi pk-yrityksiä pitäisi rohkaista sitoutumaan terveysongelmien ehkäisyyn nykyistä enemmän.

Seuraavassa kahdessa luvussa keskitytään esittelemään kyselytutkimuksen pohjalta valittuja mallikäytäntöjä, jotka liittyvät tukku- ja vähittäisalalla tunnistettuihin ongelmiin. Ne voivat tarjota käytännön esimerkkejä siitä, miten maat ja yritykset ovat löytäneet ratkaisuja tutkimuksen kolmeen teemaan liittyviin ongelmiin. Esimerkit voivat toimia käytännön työkaluina, joilla tukku- ja vähittäiskaupan työntekijät ja työnantajat voivat parantaa työturvallisuutta.

2. LUKU

Ergonomian parhaat käytännöt

Selkä- ja hartiakivun tehokas ehkäisy:

HYLLYTYSPÖYTÄ JA -LAVA – CARREFOUR, RANSKA

Miksi hanke toteutettiin?

Tukku- ja vähittäiskaupan työntekijöiden on hyllytettävä tavaroita useita kertoja päivässä. Tähän sisältyy tuotteiden poimimista kumartelemalla ja raskaiden taakkojen nostamista maasta ylähylyille. Toistoliikkeet johtavat tuki- ja liikuntaelinsairauksiin, jotka johtuvat lähinnä fyysisistä tekijöistä (laatikoiden käsittelystä ja laatikoiden painosta), lavojen lastaamiseen ja purkuun liittyvistä asentotekijöistä sekä tuotteiden hyllyttämisestä.

Tavoitteet

Ranskan Carrefour kehitti tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisemiseksi erityisen hyllytyspöydän ja -lavan. Pää tavoitteena oli ehkäistä selän tai polvien taivuttamista korkeussäädettävällä apuvälineellä, jossa taakka on samalla tasolla kuin työntekijä.

Kuvaus

Carrefourin työterveys- ja työturvallisuusryhmä keskittyi TULE-sairauksiin ja hyödynsi insinöörien, työterveys- ja työturvallisuusosaston, yhden myymäläpäällikön ja aluejohtajan, henkilöstön sekä kahden työsuojeluvaltuutetun apua.

Kun ongelmat oli tunnustettu, insinöörit ehdottivat ratkaisuja pilottitestauksista varten. Hyllytyspöydän kehittämisessä noudatettiin kansallista suositusta, joka koski hyllytysolosuhteiden parantamista. Tähän mennessä pöydästä on kehitetty useita versioita. Carrefour halusi myös reagoida ennalta mahdollisiin ongelmiin, jotka voisivat johtaa oikeudenkäynteihin. Yhtiö on lisäksi aktiivinen tuleviin kansallisiin suosituksiin varautumisessa ja mahdollisten parannusten toteuttamisessa.



Hyödyllinen tekninen apuväline: apuvälineessä yhdistyvät tavaralava sekä paketeille tarkoitettu pöytä, jotka molemmat ovat korkeussäädettäviä. Väline helpottaa tuotteiden hyllyttämistä, koska se vähentää työntekijöiltä vaadittavaa voimankäyttöä. Apuväline on erityisen hyödyllinen ylähylyjen hyllytyksessä. Lisäksi se mahdollistaa alahylyjen hyllytyksen istualta. Kaiken kaikkiaan ratkaisu vähentää TULE-sairauksien riskiä.

Apuväline pilotoitiin viidessä myymälässä. Testeihin osallistui erilaisia työntekijöitä ja työryhmän jäseniä, ja niiden jälkeen pöytään tehtiin muutoksia. Ensinnäkin pöytää mukautettiin pienikokoisempien ihmisten tarpeisiin lisäämällä siihen askelma. Työntekijöiltä saadun lisäpalautteen perusteella pöydän täydennykseksi kehitettiin lava, jolle työntekijät voivat asettaa tavaroita. Viimeisessä muutoksessa pöytä ja lava yhdistettiin yhdeksi apuvälineeksi. Uusi apuväline mahdollisti alahyllyjen hyllytyksen istualta siten, että selkää ei tarvinnut taivuttaa. Testausvaihe kesti 18 kuukautta.

Tulokset

Uudistus vähensi sairauspoissaoloihin johtavia selkä- ja hartiakipuja. Pöytiä toimitetaan nyt Carrefourin kaikkiin super- ja hypermarketteihin.

Carrefour oli keskeinen toimija apuvälinettä koskevan AFNOR-standardin¹⁰ luomisessa.

Apuvälineen käyttö vaatii koulutusta ja organisointia, joista vastataan yhdessä työsuojelutoimikunnan kanssa.



Apuvälineestä on hyötyä asiakkaille, ja se soveltuu alle 15 kiloa painavien tuotteiden hyllytykseen. Apuväline vähentää hartioihin kohdistuvaa rasitusta tarjoamalla pakkaukselle staattista tukea.

10. AFNOR (Association Française de Normalisation) on Ranskan standardisoimisjärjestö, joka edustaa maata Kansainvälisessä standardisoimisjärjestössä (ISO).

Tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisy:

TRUKKIERGONOMIAHANKE – KESLOG OY, SUOMI

Miksi hanke toteutettiin?

Keslog (nykyinen Kesko Logistiikka) on Suomen kaupan alan suurimpia logistiikkapalvelujen tarjoajia, joka palvelee oman konsernin yritysten lisäksi myös ulkopuolisia yrityksiä. Keslogilla on noin 1 400 varastotyöntekijää ja 150 trukinkuljettajaa.

Varastotyö on fyysisesti hyvin vaativaa ja sisältää usein taakkojen nostelua käsin, mikä kuormittaa varsinkin selkää ja hartioita. Trukin kuljettamista pidettiin ennen vähemmän kuormittavana kuin muita työtehtäviä, kuten hyllytavarankäsittelyä. Kun fyysisistä ongelmista kärsineet työntekijät siirrettiin trukkitöihin, heidän kuntonsa ei kuitenkaan parantunut.

Trukki ei tarjonnut selkä- ja hartiakivuista kärsiville työntekijöille oikeanlaista tukea. Istuimet olivat sopimattomat, ja ohjauspaneelissa oli vain vähän säätömahdollisuuksia. Lopputuloksena oli sairauspoissaolojen nopea kasvu. Työntekijät kertoivat ongelmistaan työnantajalle, ja trukkeihin päätettiin tehdä parannuksia.

Tavoitteet

Päätavoitteena oli työterveyden parantaminen ja henkilöstön työkyvyn varmistaminen etenkin muuttamalla trukin muotoilua selkä- ja hartiakipujen vähentämiseksi.

Kuvaus

Jos terveysongelmia ilmenee, työntekijät ottavat työmarkkinavuoropuhelun käytäntöjen mukaisesti yhteyttä omaan työsuojeluvaltuutettuun. Tämä tiedottaa sen jälkeen asiasta työnantajalle. Tässä tapauksessa työsuojeluvaltuutettu aloitti työnantajan kanssa neuvottelut trukinkuljettajien tilanteen parantamiseksi.

Trukkien maahantuojan ja tehtaan insinöörien kanssa kehitettiin yhteistyössä kaksi pilottimallia, jotka otettiin käyttöön yhtiön suurimmassa varastoyksikössä Vantaalla. Työntekijät osallistettiin tiiviisti pilotointiin, ja heiltä kerättiin kommentteja. Pieniä muutoksia tehtiin heti paikan päällä vaihtamalla istuin ja ohjauspaneelit.

Ohjeet toimitettiin suoraan tehtaalles, ja ne otettiin huomioon uusien trukkien valmistuksessa. Lisämuutoksia on toteutettu vuosien varrella tehtyjen lukuisten arviointien pohjalta. Hankkeessa oli mukana yhtiön työsuojeluvaltuutettu. Nyt muutokset on tehty yhtiön kaikkien varastojen trukkeihin.

Tulokset

Sairauspoissaolot vähenivät noin 50 %, ja myös ylityöt vähenivät. Vaikutukset olivat välittömiä, sillä selkä- ja hartiakivut loppuivat. Trukinkuljettajat olivat entistä sitoutuneempia työhönsä, ja tuottavuus parani. Työnantajan ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus lisääntyi, ja yleinen työhyvinvointi parani.

Yrityskulttuurista tuli entistä vuorovaikutteisempi, kun työntekijät saattoivat tehdä työoloihinsa liittyviä parannusehdotuksia. Työntekijät, joiden aloitteet johto päättää toteuttaa, palkitaan rahallisesti. Ehdotus trukin parantamisesta tuli työntekijältä osana tätä järjestelmää. Myös trukkityö hyötyi, kun sen trukin muotoilu parani merkittävästi.

Työpaikan liukastumis- tai kompastumisriskien kartoittaminen:

USDAW-RISKIKARTOITUSTYÖKALU – ISO-BRITANNIA

Miksi hanke toteutettiin?

Isossa-Britanniassa tuhannet ihmiset saavat vuosittain vakavia vammoja työssä tapahtuneiden liukastumisten tai kompastumisten vuoksi. Health and Safety Executive -viranomaisen mukaan liukastumiset, kompastumiset ja putoamiset aiheuttavat reilusti yli puolet kaikista vakavista työtapaturmista. Lisäksi ne muodostavat lähes kolmasosan kaikista tapaturmista, joihin liittyy ilmoitusvelvollisuus ja jotka aiheuttavat vähintään viikon kestävän sairauspoissaolon. Vähittäiskaupassa raportoidaan vuosittain lähes 2 400 tällaista tapaturmaa. Tapaturmia sattuu varsinkin työntekijöille, joiden työhön kuuluu tavaroiden käsittelyä, nostelua tai kanniskelua.

Tavoitteet

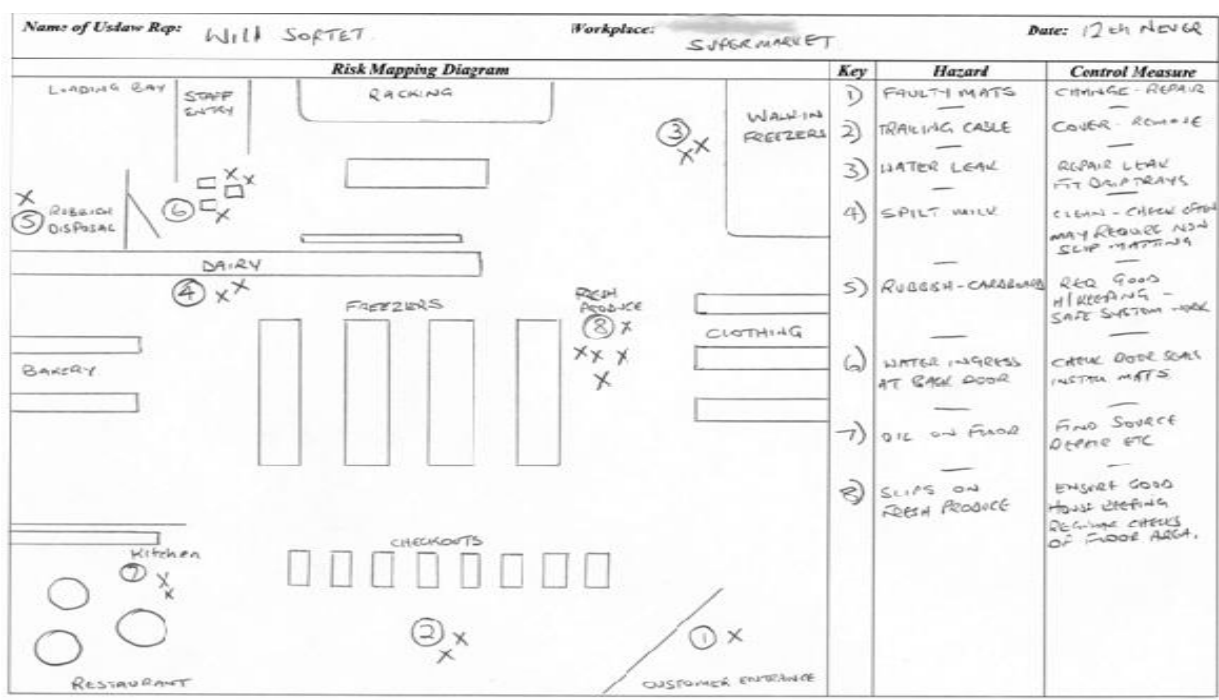
Riskikartoitustyökalun tarkoituksena oli auttaa esimiehiä ja työntekijöitä tunnistamaan työpaikan keskeiset liukastumis- ja kompastumisriskit sekä liukastumisten ja kompastumisten tapahtumapaikat ja aiheuttajat. Työkalu perustui työhön, jota työsuojeluvaltuutetut olivat tehneet eri elintarviketehtaissa, joissa liukastumiset ja kompastumiset aiheuttivat paljon loukkaantumisia.

Kuvaus

Udaw-riskikartoitustyökalu kehitettiin vuonna 2003, ja siihen sisällytettiin useita ammattiliittojen laajasti käyttämiä kartoitustekniikoita. Työkalu hyödyntää henkilöstön kokemusta ja osaamista, ja sillä voidaan myös mitata visuaalisesti, miten tapaturmien syiden poistaminen tai hallinta edistyy.

Ammattiliittojen edustajia osallistetaan työpaikan kartoittamiseen käyttämällä yksinkertaista kaaviota, johon kirjataan ilmoitetut tapaturmat. Edustajat keskustelevat myös myymälähenkilöstön kanssa vaaratilanteista, jotka ovat jääneet ilmoittamatta joko niiden vähäisyyden tai ilmoittamiseen liittyvien henkilöstön pelkojen vuoksi. Lisäksi keskustellaan ongelman aiheuttajasta. Lopputuloksena on kartta, josta näkyvät tunnistetut riskikohteet.

Riskikohteiden selkeän kartoittamisen ansiosta oli helppo tunnistaa liukastumisten tai kompastumisten yleisimmät aiheuttajat, kuten kaupan takaosalle vuotava sadevesi, lattian tai portaiden epätasaisuus sekä sisäänkäyntien matot, jotka eivät kuivata asiakkaiden jalkoja riittävän tehokkaasti. Tämä taas helpotti ongelmien ratkaisemista.



Esimerkki havainnollistaa Udaw-kartoitustyökalun käyttöä.

Tulokset

Työkalun käyttöönotto vähensi loukkaantumisia jopa 50 % vuodessa, koska se mahdollisti liukastumis- ja kompastumisriskien selkeän tunnistamisen ja poistamisen. Työympäristöstä saatiin entistä selkeämpi kokonaiskuva, mikä lisäsi merkittävästi tietoisuutta tällaisten riskien vakavuudesta. Lisäksi työkalu poikii entistä käytännöllisempiä ja kestävämpiä ratkaisuja, koska se havainnollistaa riskialttiutta visuaalisesti. Henkilöstö siis osallistetaan ratkaisujen kehittämiseen. Työkalun menestystä selittää osaltaan sen soveltuvuus eri työympäristöihin. Ammattiliittojen edustajat voivat hyödyntää työkalua helposti eri yhteyksissä, kuten myymälöissä ja tehtaissa sekä paikallisten esimiesten kanssa.

Health and Safety Executive otti työkalun käyttöön vuonna 2007, ja viranomaisen verkkosivuilla on työkalusta hieman muutettu, mutta samoihin periaatteisiin pohjautuva versio. Työkalua on levitetty sektorilta toiselle, esimerkiksi rakennusosalalle.

Raskaiden taakkojen käsittelyn sekä toistoliikkeiden vähentäminen: MODUULIKASSAN KEHITTÄMINEN – METRO CASH AND CARRY, SAKSA

Miksi hanke toteutettiin?

Kassanhoitajan työlle on tunnusomaista jatkuva käsittely, yksipuolinen rasitus, viivakoodien lukeminen raskaista tai kookkaista tuotteista sekä maksusuorituksen oikeellisuuteen liittyvä paine. Tämän seurauksena kassanhoitaja kärsii tuki- ja liikuntaelsairauksista, jotka johtavat poissaoloihin ja työperäisiin sairauksiin.

Kassoille oli näin ollen välttämätöntä löytää aiempaa joustavampi, kestävämpi ja ergonomisempi toteutusratkaisu. Tämä johti kassojen yhtenäistämishankkeeseen, jolla pyrittiin ratkaisemaan toistoliikkeisiin ja raskaiden tavaroiden käsittelyyn liittyvät ergonomiset ongelmat. Lisätavoitteena oli yhtenäistää kassojen muotoilu METRO-ketjun eri toimintamaissa.

Tavoitteet

Hankkeen tavoitteena oli parantaa kassanhoitajien työergonomiaa mahdollistamalla asennon vaihtaminen ja helpottamalla viivakoodien lukemista. Uuden kassaympäristön kehittämisellä pyrittiin niin ikään nopeuttamaan ja tehostamaan asiakaspalvelua.

Kuvaus

Hankkeessa päädyttiin 13 moduulista koostuvaan ratkaisuun, johon sisältyi rajaustolppia ja tuotehyllyjä. Moduuliratkaisu mahdollistaa erilaiset työasennot, ml. seisomisen ja istumisen. Kosketusnäyttö on mukautettavissa yksilöllisesti, ja viivakoodinlukijan herkkyys mahdollistaa miellyttävät työasennot.

Maksumoduulia käytetään seisoma-asennossa. Työntekijä voi seistä siten, että jalat ovat lähellä kassapöytää ja yksikköä. Viivakoodeja voi lukea myös istualta, jos kassanhoitaja niin haluaa.

Ergonomisia ongelmia voidaan ratkaista säätämällä pöytämoduulin korkeutta kassanhoitajan mittojen mukaan.

Hankkeessa toteutettiin useita tarkkaan valvottuja kokeiluja, joissa tallennettiin ja arvioitiin kassanhoitajien ja asiakkaiden liikkeitä. Hankeryhmä teki myös paikallisten asiantuntijoiden kanssa myymäläkäyntejä, joilla kerättiin kassanhoitajilta palautetta muutosten tekemiseksi.

Uuden moduulikassan käyttöönotto aloitettiin kokeiluilla, joilla varmistettiin sujuva ja tehokas myymälätoteutus.

Tulokset

Moduulikassan käyttöönotto paransi työergonomiaa. Kassan muotoilu mahdollistaa henkilöstön fyysisiin ja ergonomisiin eroihin perustuvat alue- ja maakohtaiset muutokset.

Kassanhoitajilta saatu palaute on osoittanut, että uusi muotoilu täytti hankkeen päävaatimukset ja paransi tuotteiden käsittelyä ja maksuprosessia.

3. LUKU

Työstressin ja psykososiaalisten riskien ehkäisyn parhaat käytännöt

Työstressin ja psykososiaalisten riskien ehkäisy:

PSYKOSOSIAALINEN PUHELINPALVELUKESKUS – CARREFOUR, RANSKA

Miksi hanke toteutettiin?

Vähittäiskaupan henkilöstö ja varsinkin kassanhoitajat altistuvat usein asiakasväkivallalle ja vieläkin traumaattisemmille tapahtumille, kuten ryöstöille. Niiden jälkeen he tarvitsevat apua ja tukea. Ranskan vähittäiskaupan jättiyritys Carrefour päätti vuonna 2010 kehittää kumppanuusyhteistyötä INAVEM-instituutin¹¹ kanssa. Instituutti toimii rikosuhreja auttavien järjestöjen kanssa ja lisää ammattilaisten ja suuren yleisön tietämystä aiheesta.

Carrefourin henkilökunta hyötyi automaattisesti tästä tuesta, kun myymälöissä sattui ryöstöjä ja traumaattisia tapahtumia. Työntekijät pääsivät myös psykologin puheille enintään 48 tunnin kuluessa tapahtuneesta.

Vuonna 2012 Carrefour päätti luoda oman tukirakenteensa perustamalla henkilöstölle tarkoitetun puhelinpalvelun.

Tavoitteet

Carrefour avasi vuonna 2012 puhelinpalvelukeskuksen, joka tarjosi tukea yrityksen henkilöstölle ja heidän perheilleen. Lisäksi tarjottiin psykologipalveluita niille, jotka olivat kokeneet traumaattisia asioita työssä tai yksityiselämässä.

Qui est PSYA ?

Créé en 1997, le cabinet Psya propose le premier service professionnel spécialisé dans l'écoute, le soutien et l'accompagnement psychologique par téléphone et Internet.

L'indépendance de Psya assure son impartialité. La qualification de ses équipes (psychologues cliniciens diplômés) garantit l'éthique, l'anonymat et la confidentialité.

Psya est certifié AFAQ ISO 9001 pour son « centre d'écoute psychologique ». Aujourd'hui plus de 700 000 salariés de différentes entreprises françaises bénéficient d'un numéro dédié et gratuit leur permettant d'accéder 24h/24 et 7j/7 au centre d'écoute psychologique de Psya.

Service d'écoute et d'accompagnement psychologique

ANONYME ET CONFIDENTIEL

Carrefour

EN COLLABORATION AVEC

Psya

est gratuitement à votre disposition un service d'écoute et d'accompagnement psychologique anonyme et confidentiel, accessible 24h/24 et 7j/7.

Lehtinen, joka mainostaa Carrefourin henkilöstöä palvelevaa sosiaalista ja psykologista puhelinpalvelukeskusta.

11. INAVEM: Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (Rikosuhrien kansallinen tuki- ja sovittelujärjestö).

Kuvaus

Väkivaltaa kärsineet tai psykologista apua tarvitsevat työntekijät voivat soittaa puhelinpalveluun, joka päivästä ympäri vuorokauden. He voivat keskustella ongelmistaan psykologien kanssa puhelimitse, verkkokeskustelussa tai sähköpostitse. Puhelut ovat anonyymeja ja luottamuksellisia.

Kahden vuoden jälkeen ilmeni, että yhteydenotot keskittyivät esimerkiksi taloudellisiin ja asumiseen liittyviin ongelmiin, joten vuodesta 2015 lähtien henkilöstölle on tarjottu entistä laajempaa neuvontaa.

Henkilöstöllä on mahdollisuus soittaa puhelinpalveluun ja puhua sosiaalityöntekijän kanssa tai saada tukea psykologilta. Puheluihin vastaa asiantuntija, joka soittajaa kuultuaan ohjaa henkilön asian luonteen mukaan joko psykologille tai sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijä avaa työntekijälle oman kansion ja voi auttaa eri tavoin esimerkiksi suhteessa julkishallintoon, taloudellisten ongelmien ratkaisuun tai elämänmuutoksiin (avioero tai parisuhteen päättymisen, siirtyminen uusiin työtehtäviin jne.) tai antamalla tietoa sosiaalipalveluista.

Tulokset

Puhelinpalvelukeskus on ollut menestys, ja se on Carrefourin kaikkien 110 000 työntekijän käytettävissä. Puhelinpalvelun avulla yritys voi myös kerätä palautetta henkilöstönsä hyvinvoinnista. Keskeisimmät henkilöstön raportoimat ongelmat liittyivät esimiessuhteisiin sekä tunnustuksen saamiseen työssä. Järjestelmällinen anonyymi raportointi antaa yritykselle mahdollisuuden tunnistaa ongelmat, jotka jäisivät näkymättömiin ilman nykyjärjestelmää.

Saatu tieto on vaikuttanut myös yrityksen työtapoihin ja poikunut useita toimenpidesuunnitelmia, kuten yhtiön yleispolitiikan ja sopimuksia sosiaali- ja terveysjärjestelmän parantamiseksi.



NOUVEAU

Nouveau service d'accompagnement social

Carrefour met gratuitement à votre disposition **un nouveau service d'accompagnement social** pour vous apporter des réponses adaptées à votre situation.

Une équipe d'assistants sociaux vous accompagne dans vos difficultés personnelles ou professionnelles, si vous :

- rencontrez des **difficultés financières**
» Conseil à l'aménagement du budget
» Information sur le surendettement
- vivez un **changement de situation** (séparation, divorce, mutation...)
» Conseils et informations sur les démarches administratives à entreprendre
- vous intéressez sur vos **droits aux aides sociales**
» Recherche et mise en œuvre de solutions pour sortir d'une situation difficile comme la perte de logement, les factures impayées (edf, loyers...)

N'attendez pas, contactez le
N° Vert 0 800 30 50 23

ANONYME - CONFIDENTIEL - GRATUIT

• En complément, si vous rencontrez des difficultés personnelles ou professionnelles, vous bénéficiez du soutien psychologique à distance.
• Les chartes Qualité de Vie au Travail de Psa vous rassurent de manière anonyme et confidentielle.
• Service proposé, grâce à une équipe dédiée, d'une manière anonyme et confidentielle.
• 7j/7 et 24h/24 pour le soutien psychologique.
• De lundi au vendredi de 9h à 19h pour le service social.
• Disponible également en ligne sur le site www.psa.fr.
• Espace bien-être (Plan d'attachement - Carrefour - Mail de pause - Carrefour).
• Ces services sont dispensés par les assistants sociaux et les psychologues du Carrefour Psa diplômés et inscrits au code de déontologie de leurs professions.

Juliste, joka mainostaa Carrefourin sosiaalisen puhelinpalvelukeskuksen uusia palveluita, ml. talousneuvontaa.

Väkivaltaan liittyvän työstressin ehkäisy:

KOLMANNEN OSAPUOLEN VÄKIVALLAN EHKÄISYKAMPANJA – USDAW JA BRITISH RETAIL CONSORTIUM

Miksi hanke toteutettiin?

Kolmannen osapuolen väkivallan ehkäisy tunnistettiin Isossa-Britanniassa työterveys- ja työturvallisuusongelmaksi 1980-luvulla. Health and Safety Executive -viranomaisen julkaisi jo vuonna 1995 vähittäiskaupan työnantajille ohjeistuksen siitä, miten niiden tulisi täyttää henkilöstöön kohdistuvat velvollisuutensa. Ohjeistus oli kuitenkin vanhentunut vuoteen 2001 mennessä, ja Usdaw-ammattiliiton jäseniä huoletti se, että henkilöstö kärsi aiempaa enemmän asiakkaiden ja rikollisten harjoittamasta väkivallasta ja häirinnästä.

Vaikka kolmannen osapuolen väkivalta on työhön liittyvä vaaratekijä, se eroaa muista työturvallisuuslain piiriin kuuluvista riskeistä. Väkivallasta ja häirinnästä ovat vastuussa ulkopuoliset, ja tapaukset liittyvät vahvasti muihin rikoksiin. Vuonna 2002 Usdaw päättikin toteuttaa työnantajien kanssa Freedom from Fear -nimisen kampanjan (Irti pelosta). Kampanjan julkistamisen jälkeen Usdaw on työskennellyt vähittäiskaupan suurten työnantajien, poliisin ja poliitikkojen kanssa tehdäkseen työpaikoista nykyistä turvallisempia kaikille työntekijöille ja asiakkaille.

Tavoitteet

Hankkeen tavoitteena oli ehkäistä ja torjua ulkopuolisten väkivaltaa ja häirintää yhteisönlajuisella kampanjalla.

Kuvaus

Kampanjassa on paljolti pyritty lisäämään kunnioitusta suhteessa myymälähenkilökuntaan, joka altistuu usein sanalliselle häirinnälle. Keskiössä on suuren ostavan yleisön saaminen työntekijöiden tueksi väkivaltaista vähemmistöä vastaan. Liitto järjestää vuosittain ”Kunnioitusviikon”, jonka aikana jäsenistöä kehoitetaan pystyttämään katuköjuja tai toteuttamaan myymälätempauksia ja saamaan siten viesti perille asiakkaille.

Kampanjan muut osat keskittyvät myymälähenkilökunnan suojelemiseen väkivallalta. Tähän sisältyy työnantajien kanssa tehtävä yhteistyö, jolla varmistetaan työtyöturvallisuuslain mukaisen huolehtimisvelvollisuuden täyttyminen. Lisäksi tarvitaan paikallishallinnon ympäristöterveysvirkamiehiä, jotka vastaavat työturvallisuuslain täytäntöönpanosta myymälöissä ja voivat käyttää täytäntöönpanovaltaansa suhteessa työnantajiin lain noudattamisen varmistamiseksi.



Mainosjuliste Usdaw'n kampanjasta, joka keskittyy vähittäiskaupan henkilöstön suojelemiseen kolmannen osapuolen väkivallalta.

Niinpä Usdaw päätti työskennellä kaikkien sidosryhmien, kuten työnantajien sekä vähittäiskaupparikollisuuden kansallisen strategiaryhmän kanssa. Ryhmässä on Usdaw'n lisäksi mukana vähittäiskaupan työnantajien, paikallisten rikostentorijuntajärjestöjen, poliisin ja hallituksen edustajia. Sidosryhmät ovat tavanneet neljässä kansallisessa kokouksessa, joissa on jaettu hyviä käytäntöjä ja tunnistettu tulevia haasteita.

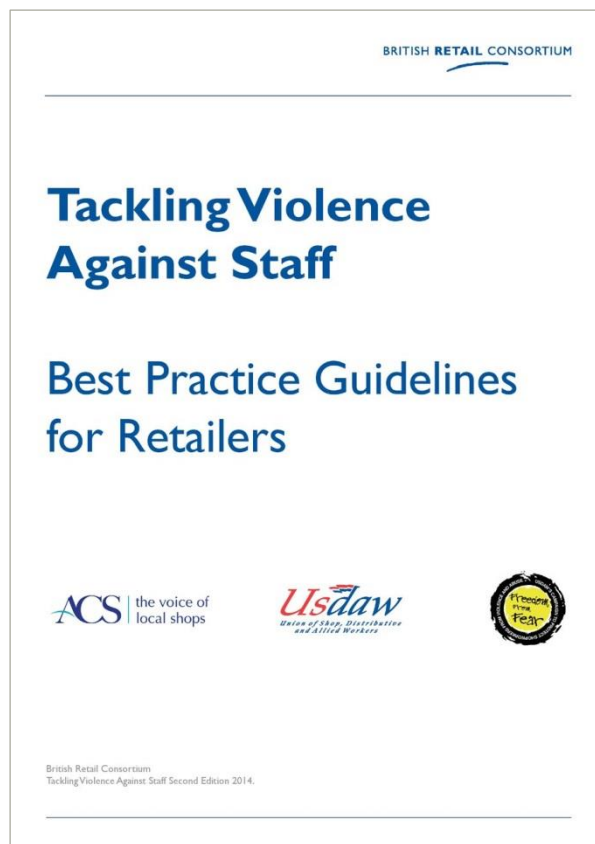
Usdaw'n yhteistyö British Retail Consortiumin kanssa on poikinut jäsenistölle ohjeistuksen parhaista käytännöistä (Best Practice Guidelines, viimeisin versio vuodelta 2014). Ohjeistukseen sisältyvät vaatimustasot, jotka koskevat ylemmän johdon tukea, myymäläympäristön suunnittelua, väkivallan ehkäisyn käytännön toimia, koulutusta (ml. konfliktinhallintakoulutus), raportointimenettelyä sekä väkivaltaa kokeneille tarjottavaa tukea.

Tulokset

Ilmoitettujen väkivalta- ja häirintätapausten määrä väheni British Retail Consortiumin vuosittain tekemässä myymälärikollisuustutkimuksessa sen jälkeen, kun Freedom from Fear -kampanja alkoi. Vakavat vaaratilanteet vähenivät varsinkin vähittäiskaupan suuryrityksissä.

Vuosittain ilmenee silti yhä yli 10 000 fyysistä väkivaltatapausta. Uhkailutapausten ja vakavien häirintätapausten määrä on huomattavasti suurempi mutta vaikeampi mitata lukuina. Usdaw'n kymmenen viime vuoden aikana tekemät tutkimukset antavat myös viitteitä huomattavasta aliraportoinnista. Tämä koskee jopa tapauksia, joihin liittyy ruumiillisen koskemattomuuden loukkauksia.

Turvallisuustoimenpiteitä on näin ollen välttämätöntä parantaa myymäläkohtaisten tarpeiden mukaan. Kameravalvonnan käyttö voi auttaa poliisia pidättämään rikolliset. Riskejä voidaan vähentää myös myymäläsuunnittelulla ja etenkin kassapöytien korkeudella ja sijoittelulla tai hyllyjen sijoittelulla. Koulutus on olennaisen tärkeää, jotta henkilöstö osaisi reagoida vaaratilanteisiin oikeanlaisilla turvallisuustoimenpiteillä.



British Retail Consortiumin vuonna 2014 julkistama ohjeisto, joka koskee myymälähenkilöstöön kohdistuvan väkivallan ehkäisyä. Julkaisu on tehty yhteistyössä Usdaw-ammattiliiton ja Association of Convenience Stores -järjestön (ACS) kanssa.

Uhkaavien tilanteiden kohtaaminen myymälöissä:

PAMIN JA KAUPAN LIITON YHTEINEN
UHKAAVA ASIAKASTILANNE -VERKKOKURSSI

Miksi hanke toteutettiin?

Kaupan liitto toteutti hankkeen sen jälkeen, kun väkivalta tai väkivallan uhka lisääntyi varsinkin pienissä myymälöissä. Lisääntyminen johtui lakimuutoksesta, joka salli kauppojen aukiolon klo 23:een saakka ja joissakin tapauksissa läpi yön. Varsinkin viikonloppuisin ja loppuillasta tapahtuvien myymälävarkauksien määrä kasvoi, ja työnantajat kokivat työntekijöiden tarvitsevan lisäkoulutusta vaikeiden tilanteiden ehkäisyyn ja käsittelyyn.

Hankeeseen osallistui asiantuntijoita Kaupan liitosta ja PAMista, ja mukana olivat myös Suomen kolmen suurimman tukku- ja vähittäisyrittäjien turvallisuuspäälliköt. Verkkokurssin inspiraationa käytettiin myös Euroopan tason alakohtaisessa työmarkkinavuoropuhelussa kehitettyjä välineitä, jotka koskevat kolmannen osapuolen väkivallan torjumista kaupan alalla (2009).

Tavoitteet

Verkkokurssin tavoitteena on opettaa henkilöstöä tunnistamaan vaikeat asiakastilanteet, ehkäisemään niiden kärjistymistä uhkatilanteiksi ja reagoimaan oikein, mikäli tilanne kaikesta huolimatta kärjistyy väkivaltaiseksi.

Kuvaus

Kurssi on ollut verkossa kaikkien työntekijöiden ja työnantajien käytettävissä vuodesta 2011 lähtien. Se alkaa yleisillä käyttäytymisohjeilla, joita noudattamalla voidaan ehkäistä uhkatilanteita (hymy, avoin olemus jne.).

Verkkokurssi antaa ohjeita mahdollisten vaikeiden tai uhkaavien asiakkaiden ja tilanteiden tunnistamiseen. Lisäksi kurssilla kerrotaan epäilyttävästi käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisesta, kuten esimiehelle tai vartijalle ilmoittamisesta. Kurssilla käsitellään myös esimerkkitilanteita, kuten päihtyneen asiakkaan kohtaamista ja toimintaa varkauksien, ryöstöjen ja aseellisen uhkauksen yhteydessä. Tilanteen tunnistamisen jälkeen kurssilla annetaan ohjeita vaikeiden asiakkaiden kohtaamiseen, esim. kehottamalla välttämään pelon tai jännityksen näyttämistä. Kurssi korostaa sitä, että omaa turvallisuutta ei missään tapauksessa pidä vaarantaa.

Kurssin ensimmäisellä puoliskolla keskitytään ennaltaehkäisyyn ja kehoitetaan ilmoittamaan kaikesta epäilyttävästä käytöksestä jo ennen kuin mitään tapahtuu. Muita hyviä ennaltaehkäiseviä toimia ovat käteiskassan pitäminen mahdollisimman pienenä sekä kassa-alueen turvallisuuden varmistaminen.

Kurssilla annetaan yksityiskohtaisia ohjeita myymälävarkaan turvallisesta kiinniotosta ja toiminnasta uhkatilanteiden jälkeen, esim. myymälän sulkeminen, poliisille soittaminen sekä vaaratilanteesta kertominen esimiehelle, työkaverille tai vartijalle. Tämä osio korostaa työpaikan vuorovaikutusta ja johdon hyväksymien erityisohjeiden selvittämistä. Lisäksi siinä suositellaan hakemaan työterveydestä apua henkisiin traumoihin.



Uhkaava asiakastilanne -verkkokurssin aloitusnäkymä.



Kurssilla esitellään myymälähenkilökunnan kohtaamia uhkaavia tilanteita.

Tulokset

Verkkokurssi on helppo, nopea ja yksinkertainen, ja sen on määrä edistää avointa keskustelua työpaikalla. Vuonna 2011 julkistettu työkalu on yhä alan uusien työntekijöiden käytettävissä.

Kaupan liiton mukaan kurssi on hyvin suosittu, ja heidän verkkosivuillaan sen on avannut 11 000 käyttäjää. Osa käyttäjistä on yrityksiä, mutta mukana on myös ammattikouluopiskelijoita. Tukku- ja vähittäisalalle tulevat henkilöt ovat siis usein käyneet koulutuksen jo ennalta, ja heiltä on saatu hyvin myönteistä palautetta.

Verkkokurssin käyneiden työntekijöiden lukumäärä ei ole tiedossa, koska tietoja ei kerätä. Verkkokurssia mainostetaan kuitenkin parin vuoden välein ja muistutetaan siten henkilöstöä siitä.

Verkkokurssin yhtenä myönteisenä tuloksena on ollut se, että myymälöiden väkivaltauhka tiedostetaan aiempaa paremmin ja otetaan vakavasti. Verkkokurssi korostaa, että väkivaltaan voidaan puuttua. Ihmisiä voidaan kouluttaa tunnistamaan vaikeat tilanteet, toimimaan tapahtuneen jälkeen tietyllä tavalla ja pitämään huolta uhreista. Kurssin avulla voidaan tarjota väkivaltatilanteiden ehkäisyyn, tunnistamiseen ja niihin reagoimiseen liittyvää koulutusta myös pienyrityksissä, joissa on rajalliset koulutusmahdollisuudet.

Hyvä keino stressin vähentämiseen ja asiakassuhteiden parantamiseen: YHDEN JONON JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO – CARREFOUR, RANSKA

Miksi hanke toteutettiin?

Vähittäiskaupan henkilöstö saa usein osakseen solvauksia asiakkailta, jotka kyllästyvät odottamaan pitkissä jonoissa. Henkilöstöön kohdistuva väkivalta ja sanallinen häirintä ovat vakavia työterveysriskejä sekä turvallisuusongelmia. Carrefour päättikin optimoida asiakkaan odotusajan luomalla yhden jonon järjestelmän.

Tavoitteet

Tavoitteena oli vähentää kassanhoitajaan kohdistuvaa painetta minimoimalla kassakohtaiset jonot ja parantamalla töiden jakaumista. Yhden jonon käyttö mahdollistaa myös kassojen helpon sulkemisen työvuoron päättyessä tai tauon alkaessa. Yleistavoitteena on vastata asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin tehokkaan organisoinnin avulla.



Yhden jonon järjestelmä Carrefourin myymälässä.

Kuvaus

Yhden jonon käyttö mahdollistaa asiakkaiden ohjaamisen ensimmäiselle vapautuvalle kassalle. Asiakkailla on yhä mahdollisuus valita myös perinteinen järjestelmä, jossa jonot ovat kassoittaisia. Yhdessä jonossa jonottaville asiakkaille ilmoitetaan kassan vapautumisesta näytöltä näkyvillä numeroilla. Tämän jälkeen he siirtyvät suoraan kyseiselle kassalle. Koska kassan edessä ei enää ole painetta, kassanhoitaja on aiempaa rennempi.

Tulokset

Yhden jonon malli oli menestys. Tutkimuksen mukaan 53 % asiakkaista piti uutta järjestelmää nopeampana kuin perinteistä. 40 % piti uutta järjestelmää helppotajuisena ja 23 % piti jonotusta hyvin järjestettynä.

Kassanhoitajista 68 % koki yhden jonon käytön parantaneen kassojen asiakasvirtaa. 82 % koki lisäksi työnsä parantuneen. Heistä 22 % katsoi yhden jonon käytön mahdollistavan entistä paremmat asiakassuhteet. 77 % oli sitä mieltä, että työolot olivat parantuneet, koska asiakkaat jakautuivat kassoille aiempaa tasaisemmin. Yhden jonon malli antoi kassanhoitajille mahdollisuuden pitää taukoja oman tarpeen mukaan, koska enää ei tarvinnut odottaa toisen kassanhoitajan saapumista.

Pilottivaihe osoitti kuitenkin, että yhden jonon järjestelmään siirtymisestä piti tiedottaa asiakkaille, joten henkilökunta antoi ennen uudistusta asiakkaille esitteitä ja suoraa neuvontaa. Yhden jonon malli soveltuu vain suurmyymälöihin, joissa kassojen ja hyllyjen välinen etäisyys on vähintään 4,5 metriä.



Jonossa odottavalle asiakkaalle ilmoitetaan kassan vapautumisesta näytön avulla.

4. LUKU

Työmarkkinaosapuolten vuoropuhelun rooli

Kunkin esimerkkitapauksen joka vaiheessa käytiin työmarkkinaosapuolten välistä vuoropuhelua, jotta työntekijöiden ja työnantajien tai heidän edustajiensa mielipiteet ja näkemykset voitaisiin huomioida. Vuoropuhelun vaikutuksia voidaan arvioida eri tasoilla.

Kollektiivinen osallistuminen hankkeen käynnistysvaiheeseen mahdollistaa kaikkien toimijoiden panoksen hankesuunnittelussa. Tutkimus osoitti, että työnantajat ja työntekijät tekivät monissa tapauksissa aktiivista yhteistyötä alusta lähtien. Joissakin hankkeissa – kuten Suomen verkkokurssissa – aloitteentekijöinä olivat työnantajat, jotka kutsuivat ammattiliitot mukaan. Toiset hankkeet – kuten Ison-Britannian Freedom from Fear -kampanja – taas saivat alkunsa ammattiliittojen aloitteesta, ja työnantajat kutsuttiin mukaan yhteistyöhön. Aloite voi tulla myös yksittäiseltä työntekijältä, kuten Suomen trukkihankkeessa. Henkilöstön osallistaminen hankkeisiin alusta lähtien lisää keskustelun vuorovaikutteisuutta ja yleistä työhyvinvointia, koska työntekijät näkevät heidän aktiivisen osallistumisensa poikivan muutoksia.

Molempien osapuolten osallistuminen on tärkeää myös hankkeen testausvaiheessa, ja hanketta voidaan parantaa yhdessä myös sen käyttöönoton jälkeen. Työnantajien ja työntekijöiden yhteistyöllä on merkitystä hankkeen pilotoinnissa sekä sen käytettävyyden ja sosiaalisen kestävyysarvioinnissa. Molempien osapuolten mielipiteet ovat tärkeitä käyttöönoton sujumisen ja lopputuloksen kannalta. Tutkimukseen valittujen innovatiivisten hankkeiden menestys kytkeytyy vahvasti työnantajien ja työntekijöiden tai heidän edustajiensa väliseen yhteistyöhön kaikissa hankevaiheissa. Molemmat osapuolet ovat osallistuneet hankesuunnittelu- ja pilottivaiheisiin, arviointivaiheeseen ja käyttöönottoon. Henkilöstön näkemykset otettiin huomioon keräämällä palautetta hankkeiden eri kehitysvaiheissa. Henkilöstön osallistaminen työvälineiden valintaan ja prosessien käyttöönottoon on myös hyvä tapa ehkäistä riskejä.

Lopuksi voidaan todeta, että aktiivisen työterveys- ja työturvallisuuspolitiikan käyttöönotolla näyttäisi olevan myönteinen yleisvaikutus työmarkkinaosapuolten väliseen vuoropuheluun. Esimerkkinä on Suomen trukkihanke, jossa henkilöstön aloitteesta käynnistetty hanke lisäsi työhyvinvointia koko yrityksessä. Sama pätee Ranskan-hankkeisiin, joista tuli osa työehtosopimusneuvotteluja.

Neljä vuotta sen jälkeen, kun Carrefouriin perustettiin terveysasioista vastaava osasto, yhtiö kehitti aktiivisen politiikan, jolla pyritään ehkäisemään ja vähentämään ergonomiaongelmia ja

psykososiaalisia riskejä osana kokonaisvaltaista työterveyden ja työturvallisuuden parantamista. Carrefourin mukaan politiikka on vaikuttanut myönteisesti työnantajien ja työntekijöiden väliseen suhteeseen. Terveys oli aina asialistan kärjessä, kun ammattiliitot ja työnantajat kokoontuivat pakollisiin vuotuisiin neuvotteluihinsa. Tämä johti ergonomisen hyllytyspöydän käyttöönottoon sekä puhelinpalveluun, jonka avulla työntekijä voi saada sosiaalityöntekijältä apua psykososiaalisten työriskien ratkaisuun.

5. LUKU

Siirrettävyyden merkitys

Hankkeiden siirrettävyys on hyvin tärkeää Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelun näkökulmasta. Monet yritykset toimivat kotimaidensa lisäksi myös muissa EU-jäsenmaissa. Innovatiivisen hankkeen siirrettävyys on siten olennaisen tärkeää työsuorituksen ja hyvinvoinnin parantamisessa, ja sitä tulisi analysoida monella tasolla.

Ensinnäkin on tärkeää arvioida, onko yrityksellä kapasiteettia siirtää innovatiivinen hanke saman maan myymälästä toiseen. Osa käytännöistä on helposti siirrettävissä, koska ne eivät vaadi erityiskoulutusta. Tästä on esimerkkinä suomalainen verkkokurssi, jonka käyttö edellyttää vain selkeiden ohjeiden noudattamista tietokoneella. Sama pätee ranskalaiseen puhelinpalveluun, joka on helppo tavoittaa maksuttomasta puhelinnumerosta. Suomalainen trukkihanke levitettiin yhtiön kaikkiin Suomen-varastoihin ilman erityiskoulutusta, koska muutokset liittyivät vain istuimeen ja käyttöopastukseen.

Joissakin tapauksissa siirrettävyys edellyttää kuitenkin merkittäviä muutoksia ja muutosten perustelemista. Näin oli asianlaita METROssa, jonka moduulikassahanke toteutettiin sen kaikissa Saksan-myymälöissä ja joissakin muissa Euroopan maissa. Osalle kassanhoitajista tuotti vaikeuksia sopeutua seisomatyöhön, mutta enemmistö näki muutoksessa ergonomista lisäarvoa. Hankkeen hyötyjen selittäminen oli silti tarpeen.

Siirrettävyys koskee myös mahdollisuutta siirtää käytäntöjä sektoritasolla. Ranskan työterveys- ja työturvallisuustarkastajat suosittelivat Carrefourin ergonomiahanketta (hyllytyspöytää) myös muille yhtiöille. Tämän seurauksena uusi apuväline otettiin käyttöön lähes kaikissa Ranskan Kaupan liiton terveystoimikomitean jäsenyrityksissä. Asiaa edisti se, että pöytä oli myönteinen ratkaisu pakolliseen suositukseen, joka koski hyllytysolojen parantamista. Carrefourilla on yhteistyötoimittaja, joka myy tätä innovatiivista hanketta muille yhtiöille.

Innovatiivisen hankkeen siirrettävyys maasta toiseen voi olla Euroopan-laajuisissa yrityksissä ja organisaatioissa osa laajempaa strategiaa. Esimerkkinä on METRON kassahanke, joka suunniteltiin vastaamaan konsernin eri toimintamaiden erilaisiin vaatimuksiin. Tavoitteena oli mahdollistaa henkilöstön fyysisiin ja ergonomisiin eroihin perustuvat alue- ja maakohtaiset muutokset. Modulaarinen lähestymistapa mahdollistaa myös ratkaisun mukauttamisen erityyppisiin myymälöihin ja erikokoisiin tukkukauppoihin. Muotoilussa pyrittiin joustavuuteen, jotta ratkaisua voitaisiin käyttää eri maiden erilaisissa myymälöissä.

Carrefourissa ei ole levitetty hankkeita järjestelmällisesti Euroopan tasolla. Strategiana on ollut edistää parhaiden

käytäntöjen vaihtoa osana Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelua. Jos kuitenkin jokin maa haluaa ottaa käyttöön ranskalaisia materiaaleja, Carrefour tukee prosessia lähettämällä paikalle teknikon. Parhaiden käytäntöjen vaihtoa edistetään myös Carrefourin eurooppalaisissa yritysneuvoistoissa, joissa on maakohtaisten ammattiliittojen edustajia. Kehittämismahdollisuuksia on lisäksi kansallisten työterveys- ja työturvallisuusjohtajien välisessä kokemustenvaihdossa.

Lopuksi siirrettävyyttä voidaan tarkastella kansainvälisesti. Vaikka kullakin maalla on omat työterveys- ja työturvallisuussääntönsä, työmarkkinaosapuolten vuoropuhelulla voidaan silti vaikuttaa asiaan. Kuten Carrefourin tapauksessa, vaikuttamiskanavana voi olla UNI Globalin sopimus, joka velvoittaa kunnioittamaan hyviä työoloja eurooppalaisten yritysten kaikissa toimintamaissa.

Osa tässä oppaassa esitellyistä parhaista käytännön esimerkeistä on helposti siirrettävissä pk-yrityksiin. Esimerkkeinä voidaan mainita riskikartoitustyökalu tai verkkokurssi, mikäli vähittäiskaupoilla on osoittaa tietokoneita henkilöstönsä käyttöön. Pk-yrityksillä on kuitenkin usein pulaa ajasta ja resursseista. Niillä on usein myös puutetta työterveysasiantuntijoista sekä puutteelliset tiedot mahdollisista terveysongelmista. Tämän vuoksi on hyvin tärkeää parantaa pk-yritysten tiedonsaantia ja kehittää niiden työympäristöön sopivia ratkaisuja terveysongelmien vähentämiseksi. Esimerkiksi OIRA-työkalu voisi auttaa pk-yrityksiä syventymään oma-aloitteisen terveystyön ja riskinarvioinnin hyötyihin.

6. LUKU

Työmarkkinaosapuolten ja OSHAn kampanjoiden välinen vahva yhteistyö

Tukku- ja vähittäiskaupan työmarkkinaosapuolet haluavat tällä hankkeella antaa oman panoksensa psykososiaalisiin riskeihin liittyviin OSHA-kampanjoihin ”Terveellinen työ – stressi hallinnassa” ja ”Terveellinen työ – elämän eri vaiheissa”.

Viimeksi mainittu pyrkii ehkäisemään työtapaturmia, työterveysongelmia ja ammattitauteja läpi työuran. Se perustuu kokonaisvaltaiseen näkökulmaan ja kattaa työympäristön ja työjärjestelyt, koulutuksen ja elinikäisen oppimisen, johtamisen, työn ja vapaa-ajan tasapainon, motivaation, urakehityksen ja työkykykonseptiin. Kampanjassa tunnistetaan stressiin, TULE-sairauksiin ja muihin keskeisiin terveysongelmiin johtavia työpaikan riskitekijöitä, joista voidaan mainita istumatyö, pitkäaikaiset staattiset asennot, toistuvat käsiliikkeet ja aikapaine.

Kampanjassa omaksutaan kokonaisvaltainen lähestymistapa ennaltaehkäisyyn, integroidaan OSHA, terveydensuojelu ja terveyden edistäminen sekä puututaan työjärjestelyihin ja työympäristöön liittyviin ongelmiin ja yksilöllisiin riskitekijöihin. Kampanjan tavoitteena on parantaa kaikkien työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia siltä pohjalta, että kaikenikäisten työntekijöiden terveyttä voidaan parantaa.

OSHAn ja työmarkkinaosapuolten välisen yhteistyön tulisi antaa tukku- ja vähittäiskaupan työntekijöille ja työnantajille mahdollisuus hyödyntää vuorovaikutteista riskinarvioinnin verkkotyökalua (OiRA), joka on osa ”Terveellinen työ – elämän eri vaiheissa” -kampanjaa. Työkalu on vastaus siihen, että työnantaja veloitetaan hallitsemaan työstressiä samoin kuin mitä tahansa muuta työterveys- ja työturvallisuusriskiä. Työstressin ehkäisemiseksi työnantajilta edellytetään säännöllisten riskinarviointien tekoa työpaikalla.

OSHA pyrkii OiRAn avulla kehittämään ja esittelemään käytännön työkaluja, jotka auttavat mikro- ja pienyrityksiä ottamaan käyttöön riskinarviointiprosesseja, sekä kehittämään OiRA-yhteisölle jakamistyökaluja, joilla voi jakaa kokemuksia ja parhaita käytäntöjä. OiRA tarjoaa riskinarviointiin vaiheittaisen lähestymistavan aina työpaikan riskitekijöiden tunnistamisesta ennaltaehkäisevien toimien käyttöönottoon sekä riskien valvontaan ja niistä raportointiin. OiRAn avulla yritykset voivat räätälöidä riskinarvioinnin omiin erityistarpeisiinsa vastaamalla muutamaa helppoihin kysymyksiin, jotka koskevat riskien ensitunnistusta. Tähän sisältyy mahdollisten vaaratekijöiden havaitseminen ja riskiryhmien tunnistaminen.

Työmarkkinaosapuolilla on prosessissa aktiivinen rooli, koska työmarkkinaosapuolet tai kansalliset viranomaiset ovat osallistuneet kaikkien OiRA-työkalujen kehittämiseen. Euroopan tasolla OiRA-työkaluja on kehitetty eri aloille, joista voidaan mainita siivous, parturi-kampaamot, nahan valmistus ja parkitseminen, meriliikenne, yksityiset turvallisuuspalvelut ja urheilusektori. Nykymuotoinen yhteistyö OSHAn kanssa antaa tukku- ja vähittäiskaupan työmarkkinaosapuolille mahdollisuuden osallistua yhden tai useamman alakohtaisen OiRA-työkalun kehittämiseen.

Tutkimukseen valittuja innovatiivisia hankkeita voidaan levittää laajalti Euroopan tasolla OSHAn kautta. Monet oppaaseen sisältyvistä hyvistä käytännöistä perustuvat riskinarvioinnin periaatteeseen, jota OSHA pitää työstressin ehkäisyn avaintekijänä. Euroopan mikro- ja pienyritysten tulisi ehdottomasti tehdä riskinarviointeja, ja työssä voi olla apua tästä oppaasta.

7. LUKU

Lisätietoja

Oppaassa esitellyistä parhaista käytännöistä saa lisätietoja alla olevista lähteistä:

Carrefour – Ranska



”Ergonomia” ”Puhelinpalvelukeskus” ”Yhden jonon malli”

Yhteyshenkilöt: Christophe Labattut (työterveysjohtaja, Ranska), Mathilde Tabary (konsernijohtaja, sosiaalinen kehitys ja monimuotoisuus)

Saatavuus: materiaalit ranskaksi

Formaatti: Ranska ja konserni

Sivusto: <http://www.carrefour.com>

KESLOG OY – Suomi

KESKO

”Trukkiergonomiahanke”

Yhteyshenkilö: Juha Saarinen

Saatavuus: varastot

Formaatti: ergonomisia trukkeja varastotyöntekijöille

Sivusto: ei erillistä sivustoa

METRO Cash and Carry – Saksa



”Moduulikassan kehittäminen”

Yhteyshenkilöt: Jeanette Blume (tekniikka), Beatrix von Eycken (työsuojelu), Martin Rolff (hankinta), Wolfgang Thye (IT)

Saatavuus: Saksassa, Belgiassa, Bulgariassa ja muualla sijaitsevat myymälät

Formaatti: moduulikassa

Sivusto: ei erillistä sivustoa

PAM ja Kaupan liitto – Suomi

”Verkkokurssi”



Yhteyshenkilöt: Erika Kähärä (PAM), Riikka Lindholm (Kaupan liitto)

Saatavuus: materiaalit suomeksi

Formaatti: sähköinen

Sivusto: <http://koulutus.kauppa.fi/>

Usdaw – Iso-Britannia

”Freedom from fear” -kampanja

”Risk mapping for slips and trips” -työkalu

Yhteyshenkilö: Doug Russell

Saatavuus: materiaalit englanniksi

Formaatti: sähköinen ja paperi

Sivusto: <http://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2db107ca-4d5d-49a2-99dc-16e187a59e71> – Slips and Trips Risk Mapping -työkalu; <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear> – Freedom from Fear -kampanja

OSHA – Terveellinen työ – elämän eri vaiheissa

Yhteyshenkilö: Heike Klempa



Saatavuus: kaikki EU-kielet

Formaatti: sähköinen

Sivusto: <https://healthy-workplaces.eu/previous/all-ages-2016/fi>

OSHA – OiRA

Yhteyshenkilö: Lorenzo Munar

Saatavuus: kaikki EU-kielet

Formaatti: vuorovaikutteinen riskinarvioinnin verkkotyökalu

Sivusto: <https://oiraproject.eu/fi>

Lähteet

EPSU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010),

Monialaiset suuntaviivat työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan,

https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/guidelines_Finnish.pdf

ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007),

Häirintää ja väkivaltaa työpaikalla koskeva työmarkkinaosapuolten puitesopimus,

https://resourcecentre.etuc.org/linked_files/documents/Framework%20Agreement%20on%20Harassment%20&%20Violence%20-FI.pdf

EuroCommerce, Uni Europa (2009),

Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit, Bryssel,

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

Eurofound (2012),

Euroopan viides työolotutkimus, Euroopan unionin julkaisutoimisto, Luxemburg,

<http://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

Euroopan komissio (2014)

*Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle työterveyttä ja -turvallisuutta koskevasta EU:n strategiakehyksestä kaudelle 2014–2020, COM(2014) 332 final */,*

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014DC0332&from=GA>

Evolutions et relations en santé au travail (2011),

Rapport sur Les employés du commerce,

http://evrest.alamarge.org/_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf



Rahoitettu osittain
Euroopan unionin
tuella

Joulukuu 2016