



Työturvallisuuden perusteet liiketalouden perustutkinnossa

Työturvallisuuden perusteet liiketalouden perustutkinnossa

Työssäoppimisen työturvallisuus -projekti

SEINÄJOEN KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Tämä teos on tuotettu Euroopan sosiaalirahaston myöntämällä tuella.
Teoksen kopioimisen yhteydessä on mainittava lähdetiedot.

Tähän teokseen kuuluvat koulutusalaakohtaiset työturvallisuusoppaat ovat luettavissa myös Seinäjoen koulutuskeskuksen internetsivuilla osoitteessa www.sedu.fi >> Seinäjoen ammattioppilaitos >> projektit.

Julkaisija:



Työssäoppimisen työturvallisuus -projekti

**Projekti kuuluu ESR-tavoite 3 -ohjelman
toimenpidekokonaisuuteen I.2.
Toteutusaika 1.8.2002-30.6.2005**

Työryhmä

Härjänmaan ammatti-instituutti
Kauppa ja hallinto
Pirjo Penttilä
Helena Porola
Terhi Varpuluoma



Sivunvalmistus, paino

Seinäjoen Painohalli Oy, 2005

ISBN

952-5609-07-3

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	4
2. TYÖTURVALLISUUDEN VARMISTAMINEN.....	4
2.1 Perehdyttäminen ja työnopastus	4
2.2 Työssäoppijan perehdyttäminen	5
2.2.1 Perehdyttäminen oppilaitoksessa	5
2.2.2 Perehdyttäminen työpaikalla	6
3. TOIMISTON JA KAUPAN TYÖYMPÄRISTÖ.....	7
3.1 Miten työ edistää terveyttäsi?	7
3.2 Toimistojen ergonomia	8
3.2.1 Työasentokuormituksen ehkäiseminen	8
3.2.2 Seistenkin voit työskennellä	9
3.2.3 Hyvän näyttöpäätetyöpisteen ominaisuuksia	10
3.2.4 Taukoliikunta	18
3.3 Toimiston työympäristö	18
3.4 Kaupan työympäristö	22
3.4.1 Kassatyöskentelyn ergonomia	23
3.4.2 Nostot ja siirrot myymälässä	25
3.4.3 Kylmätyöskentely	27
3.4.4 Kaupan työntekijän hygieniakoulutus ja omavalvonta	28
4. HENKILÖSTÖTURVALLISUUS	29
4.1 Uhka- ja väkivaltatilanteet työssä	29
4.2 Väkivaltatilanteiden tunnistaminen, ehkäisy ja hallinta	30
4.3 Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteissa	31
4.4 Yksintyöskentely	35
5. HENKINEN HYVINVOINTI	36
5.1 Henkinen kuormittuminen.....	36
5.2 Työn hallinta ja osaaminen	37
LÄHTEET	39

1. JOHDANTO

Toisen asteen ammatillisen koulutuksen työssäoppimisjaksot edellyttävät oppilaitoksilta, työssäoppimistyöpaikoilta ja opiskelijalta itseltään **työturvallisuusvalmiuksia**. Nämä valmiudet ovat koulutusaloittain painopisteiltään erilaisia, mutta paljon on myös yhteisiä, koulutusalaan riippumattomia työturvallisuusnäkökohtia.

Tässä oppaassa keskitymme oman koulutusalamme, **yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja kaupan** koulutusalan erityiskysymyksiin **merkonomiksi** opiskelevaa työssäoppijaa työturvallisuusasioissa valmennettaessa. Muilta osin viittaamme kaikille perustutkinnoille tarkoitettuun *Työturvallisuuden perusteet ammatillisessa peruskoulutuksessa* -yleisoppaaseen, jonka laatimisessa olemme mekin olleet mukana. Niinpä tässä oppaassa painottuu kauppalikkeessä ja toimistossa työskentelevän työntekijän **perehdyttämiseen, ergonomiaan ja asiakaspalvelun turvallisuuteen liittyvät asiat**.

Merkonomiopintojen valtakunnallisissa opetussuunnitelman perusteissa työturvallisuuden opiminen on sisällytetty mm. yhteiskunta- ja työelämä tiedon, terveystiedon ja toimistopalvelujen opintoihin.

Kaiken työturvallisuusoppimisen perustavoitteena koulutusalaan riippumatta tulisi olla **aktiivisen ja vastuullisen työturvallisuusasenteen** syntyminen ammattiin opiskelevassa nuorena.

2. TYÖTURVALLISUUDEN VARMISTAMINEN

2.1 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttämisellä edesautetaan työntekijän sopeutumista ja sitoutumista työyhteisöön sekä autetaan häntä suoriutumaan työtehtävistään mahdollisimman hyvin.

Perehdytys on tarpeellista

- **uudelle** työntekijälle
- **työtehtävien muutosten** yhteydessä
- **yrittäjyys tai sen toimintatapoihin** liittyvissä **muutoksissa**
- **työssäoppijalle**

Perehdyttämisellä ja työnopastuksella on tärkeä merkitys osana työpaikan työturvallisuuskoulutusta. Perehdyttämisellä ja työnopastuksella varmistetaan, että työntekijä omaksuu turvalliset ja oikeat työtavat. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä

- oppii tuntemaan **työpaikkansa** (toiminta-ajatuksen ja -tavat, liike- tai palveluidean)
- oppii tuntemaan **työtoverinsa ja asiakkaat**
- oppii **työtehtävänsä**, tietää työhönsä kohdistuvat **odotukset** ja oman **vastuunsa** koko työyhteisön toiminnassa

Perehdyttäminen ja työopastus on suunniteltava ja toteutettava **tarpeen, tilanteen ja perehdyttävän** mukaan. Perehdytyksen toteuttamisessa on huomioitava perehdytettävien yksilölliset tekijät kuten esim. koulutus, aikaisemmat tehtävät ja muut taustatekijät.

Työssäoppijan perehdyttämisen peruseriaatteet ovat samat kuin muidenkin. Työssäoppimisjaksojen pituudet vaihtelevat, samoin jakson oppimistavoitteet. Työpaikan (työpaikkaohjaajan tai -kouluttajan) ja oppilaitoksen (vastaavan opettajan) on sovittava keskenään myös perehdyttämisen painopisteitä, jotta se vastaisi oppilaitoksen työssäoppimiselle asettamia opetussuunnitelmataavoitteita.

Työnopastus on työtehtävään liittyvien tietojen ja taitojen opastamista. Työnopastuksessa on selvitettävä työn turvallisuuteen ja terveellisyysliittävät asiat. On kerrottava oikeista työasunnoista ja liikkeistä, kalusteiden ja työvälineiden säätelymahdollisuudesta sekä elpymisliikunnasta.

Työsuojelun kannalta keskeisiä asioita kaupan ja hallinnon alan työntekijän tai työssäoppijan perehdyttämisessä ja työnopastuksessa ovat

- **Asiakastilanteen hallitseminen**
 - yrityksen toimintatapa ja palvelun laatu
 - toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentelyssä
 - poikkeustilanteet (esim. sähkökatkokset, vesivahingot)
- **Työtehtävä ja työtapa**
 - hyvät ja turvalliset työtavat
 - oikeat työasennot ja -liikkeet
 - käyttöohjeiden omaksuminen
 - suojavälineiden käyttö
 - huoltotyöt ja häiriötilanteet
 - järjestys, siisteys ja hygienia
- **Paloturvallisuus**
 - toimintatavat, sammutusvälineiden sijainti ja käyttö

Lähteet: Perehdyttäminen palvelualueilla: s. 4-5, Kaupan työsuojelu: s. 34-35

2.2 Työssäoppijan perehdyttäminen

2.2.1 Perehdyttäminen oppilaitoksessa

Työssäoppimisen vastaava opettaja informoi työssäoppijoita yleisistä työssäoppimista koskevista asioista. Hän valmentaa työssäoppijaa työelämäjaksolle: opettaa pukeutumiseen, käyttäytymiseen, työaikojen noudattamiseen ja työtehtävien hoitamiseen liittyviä asioita. Hän selvittää opiskelijalle myös sairaspöissaolojen ilmoituskäytännön. Opettajan on ennakoon mahdollisimman hyvin varmistettava, että työpaikka soveltuu työssäoppimispaikaksi.

2.2.2. Perehdyttäminen työpaikalla

Perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa. Työssäoppimisen ohjaaja haastattelee opiskelijaa, opiskelija esittelee itsensä ja kertoo ohjaajalle ammatillisesta osaamisestaan. Työssäoppimisen ohjaaja kertoo työpaikasta ja työhön liittyvistä asioista. Uudesta opiskelijasta kerrotaan myös muille työntekijöille.

Työnteon aloittamisvaiheessa opiskelija otetaan jäseneksi työyhteisöön, ja hän muodostaa käsityksen työyhteisöstä. Hyvän työmotivaation syntyminen edellyttää, että hän tuntee itsensä arvostetuksi ja tervetulleeksi.

Kaupan ja hallinnon alan työssäoppijan perehdyttämisen perusaiheet ovat:

1. Työpaikan **toiminta-ajatus, liikeidea, asiakkaat** odotuksineen ja organisaatio
2. Työpaikan **tilat ja henkilöstö**
3. **Työ**
 - **työympäristö**
 - **lähimmät työtoverit** ja heidän tehtävänsä
 - **asiakaspalvelu**
 - työn **sisältö, vaiheet ja periaatteet**
 - **laitteiden** ja koneiden sijainti, käyttö, ylläpito ja toiminta häiriötilanteessa
 - työn **laadun arviointi** ja kehittäminen
4. **Työturvallisuus**
 - **säännökset ja työntekijän velvoitteet**
 - työpaikan **siisteys ja työturvallisuus**
 - mahdolliset **suojaime**t ja niiden käyttö
 - **varovaisuus**
 - **omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta huolehtiminen**
 - **vaaroista ja epäkohdista ilmoittaminen**
 - **palohälytysjärjestelmä, alkusammuttimet**
 - **suojeluohjeet ja toiminta uhkaavissa asiakastilanteissa** sekä onnettomuus- ja ensiapua vaativissa tilanteissa
5. **Muu tärkeä informaatio**
 - **työasu ja siisteys**
 - **ruokailu**
 - **tautus**
 - **poissaolosta ilmoittaminen**
 - **liikkuminen ja kulunvalvonta**
 - **käyttäytyminen ja tupakointi**



Työssäoppimisjakson tavoitteet selvitetään opiskelijalle että myös hänen kanssaan työskenteleville. Työtehtävien oppimisella on suuri motivoiva ja hyvinvointia edistävä merkitys. Myönteisessä ja avoimessa ilmapiirissä toteutettu opastus ja ohjaus ovat oppimisen lähtökohtia. Opiskelijan, oppilaitoksen ja työpaikan ohjaajien yhteistyö sekä yhteinen tavoitteen asettelu ja saavuttamisen arviointi ovat ammatin oppimista edistäviä menettelytapoja.

Perehdyttäminen vähentää epävarmuutta ja virheitä uusissa tehtävissä ja työympäristöissä. Myös työtapaturmien mahdollisuudet ja psyykinen kuormitus vähenevät.

Perehdyttämisessä kannustetaan omatoimisuuteen, itsenäisyyteen ja yritteliäiseen toimintaan. Sisäisesti yrittävällä opiskelijalla on motivaatio korkealla ja hän haluaa kehittää itseään ja osaamistaan.

Työnantajalla on vastuu huolehtia siitä, että työpaikan oloista ei aiheudu työssäoppimassa oleville henkilöille terveys- tai turvallisuusvaaraa. Työturvallisuuslaki 738/2002 velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijät ja siellä olevat työssäoppijat mm.

- 1) työpaikan olosuhteisiin, työn oikeaan suorittamiseen ja työhön mahdollisesti liittyviin terveysvaaroihin,
- 2) koneiden ja laitteiden toimintatapaan ja niistä johtuviin menetelmiin,
- 3) menettelytapoihin, joita on noudatettava työskentelyn aloituksessa ja lopetuksessa, laitteiden puhdistuksessa, säädössä, huollossa ja korjaamisessa,
- 4) koneiden ja laitteiden turvallisuusmääräyksiin samoin kuin työsuojelua koskevien säännösten mukaan työpaikalla noudatettavaan menettelytapoihin ja varomääräyksiin.

Tässä työturvallisuusprojektissa laadittu *Työturvallisuuden perusteet ammatillisessa peruskoulutuksessa* -yleisopas sisältää *Nuorten työntekijöiden suojelu* -osion. Siinä selvitetään tarkemmin nuoria työntekijöitä suojelevat säädökset. Lainsäädäntö erityissuojaa nuoren työntekijän henkistä ja ruumiillista terveyttä sekä kieltää nuorten työntekijöiden käyttämisen vaarallisiin, asetuksessa erikseen lueteltuihin, töihin (laki nuorista työntekijöistä 998/1993, asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 508/1986)

3. TOIMISTON JA KAUPAN TYÖYMPÄRISTÖ

3.1 Miten työ edistää terveyttäsi?

- Sinulla on säännölliset aikarytmit ja elämäntavat.
- Työn ja yksityiselämän myötä elämänsisältö ja mielekkyys vahvistuvat.
- Saat positiivisia onnistumiskokemuksia ja palautetta.
- Hankit uusia taitoja ja tietoja.
- Koet myönteiseksi sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallistumisen.
- Työterveyshuolto on toimiva.
- Sinulla on mahdollisuus työpaikkaruokailuun.
- Mahdollistat työstä saadun fyysisen aktiviteetin.
- Osallistut työpaikan terveyden edistämishankkeisiin (esim. TYHY-toiminta).

3.2 Toimistojen ergonomia

Työpisteen ergonomia, työasennot ja työliikkeet on määritelty uudessa työturvallisuuslaissa. (Turvallinen ja terveellinen työpaikka on jokaisen oikeus: Uusi työturvallisuuslaki 24 §)

Työpiste ja työvälineet on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja sijoitettava siten, että työ voidaan suorittaa ergonomisesti oikein. Työpisteen ja työvälineiden tulee olla säädettävissä, järjestettävissä ja muutoinkin käyttöominaisuudeltaan työhön sopivia. Koska tehtävät ja ihmiset ovat erilaisia, kovin tarkkoja yleisiä ohjeita ei voida antaa.

Erityisesti tulee ottaa huomioon, että

- työntekijällä on riittävästi tilaa työn tekemiseen (minimit yhdelle henkilölle 10-12 m², useammalle 8 m²/henkilö)
- esteettömät kulkureitit työpisteeseen ja työpisteessä
- työtehtävien kannalta on riittävästi pöytätilaa, jos näppäimistön kummallakin puolella voi olla iso arkistomappi avoimena
- riittävä tila työtuolille ja sen liikkeille (vähintään 1 m²)
- mahdollisuus vaihdella työasentoa
- asianmukainen paikka tietokoneelle ja tarvittaville lisälaitteille
- työtä kevennetään tarvittaessa apuvälinein
- laitteiden ja ympäristön melutaso ei häiritse työtä
- riittävä, häikäisemätön yleisvalaistus ja työhön soveltuva työpistevalaistus

Hyvä työpiste huomioi yksilölliset ominaisuudet, joita ovat

- henkilön pituus
- raajojen, etenkin käsivarsien pituus
- vasen- tai oikeakätisyys
- näkökyky ja sen muutokset
- tuki- ja liikuntaelinongelmat

3.2.1 Työasentokuormituksen ehkäiseminen

- vältä pään työntymistä eteenpäin
- pidä keho mahdollisimman lähellä keskiasentoa
- pidä hartiat alhaalla ja rentoina
- vaihtele työasentoa tuntemustesi mukaan
- suunnittele työ vaihtelevaksi, jolloin istuminen, seisominen ja puoli-istuva asento ja liikkuminen vuorottelevat
- tauota työsi



3.2.2 Seistenkin voit työskennellä

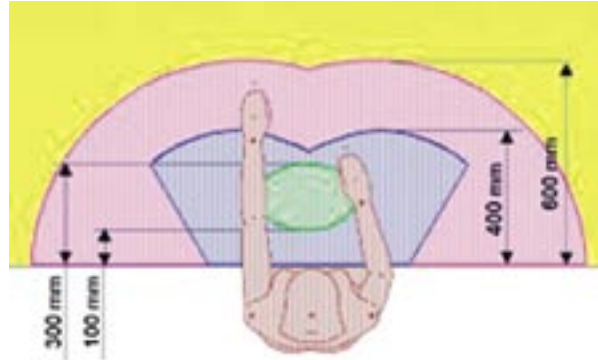
Istuminen kuormittaa alaselkää enemmän kuin seisominen. Sen takia on terveellisempää, jos työpäivän kuluessa voisi vaihdella työasentoja: työskennellä vuoroin istuen, vuoroin seisten ja vuoroin puoli-istuvassa asennossa. Seisten työskennellessä tulee luonnostaan vaihdelleeksi asentoa useammin kuin istuttaessa, koska liikkuminen on luontevaa.



Nykyiset kevytrakenteiset työpöydät ovat helposti säädettävissä istuma- ja seisomakorkeuteen kannustaen aktiiviseen työtapaan. Kuvat: Martela

3.2.3 Hyvän näyttöpäätetyöpisteen ominaisuuksia

Kun **näyttö, näppäimistö, hiiri ja lähdeaineisto** ovat ensisijaiset työvälineet, ne sijoitetaan työtasolle siten, että voidaan työskennellä suoraan eteen alaviistoon katsellen, kädet ovat lähellä vartaloa eikä vartalo ole kiertyneenä.



Laitteiden paras sijoittelualue on suoraan työntekijän edessä. Kuva: Työterveyslaitos

Työasennon muuntelu lisää vireystilaa, parantaa verenkiertoa ja vilkastuttaa selän välilevyjen aineenvaihduntaa.



Kuvan pöytä on anatomisesti muotoiltu, pöytätaso on pehmeä ja kallistettavissa sekä sähköisesti nostettavissa ja laskettavissa istuma- ja seisomakorkeuteen. Mahakolopöytä on tilava ja antaa tilaa useammalle näytölle. Kaapeleille on johtokouru.

Lähde: Uusi toimisto 2/2005, s. 58-59

Näytöt

- **Kuvaputkinäytöt** ovat vuosien myötä koko ajan kasvaneet, mutta niiden tarvitsema syvyys ei ole kasvanut samalla tavalla. Kannattaa yrittää hankkia mahdollisimman ”lyhyitä” näyttöjä, niiden sijoittaminen pöytätilaan on helpompaa.
- Valitse näytön etäisyys niin, että pienikin teksti näkyy vaivatta.
- Näyttö ei saa välkkyä. Virkistystaajuudeksi suositellaan suurempaa kuin 80 hertsiä, jolloin värähtelyä ei koeta häiritseväksi.



- **Liteät näytöt** ovat yleistyneet viime aikoina. Ne on helpompi sijoittaa työpisteeseen, koska ne ovat kevyitä ja vaativat vähän tilaa.
- Resoluutio on parempi kuin kuvaputkinäytöissä eikä näyttö värise, joten silmät voivat paremmin.
- Näytössä tulisi olla mahdollisimman kapeat ja vaaleat reunat.
- Näytön korkeutta ja kallistusta tulee voida säätää.



- **Kannettava tietokone** on hyvä työväline, jos liikkuu paljon tai tekee etätöitä. Tällöin on tärkeää vaihtaa usein asentoja ja pitää taukoja.
- Lain mukaan jatkuvassa työssä pitää voida käyttää erillistä näppäimistöä ja kuvaruutua.
- Hankkimalla telakointiasema kannettavalle saadaan erillisen näppäimistön, hiiren ja näytön käyttö helpoksi.



Kuva: Martela

Näppäimistö ja hiiri

Näppäintuntumassa ja näppäinten asettelussa ei saa olla mitään sellaista piirrettä, joka rasittaa päivittäin käsi-, hartia- ja niskaseutua.

Näppäimistöjen käyttötuntumassa on eroja. Niitä on hyvä kokeilla, sillä näppäintuntuman ja oikean muodon yhdistelmällä työskentelymukavuus paranee. Kapea näppäimistö mahdollistaa hiiren käytön optimaalisella työskentelyalueella.

- Opettele käyttämään **hiirtä** molemmilla käsillä.
- Hyvä hiiri on muotoilultaan kättä tukeva. Voit myös käyttää hiirialustassa rannetukea.



Kuva: Työterveyslaitos

- Hiirityöskentelyä helpottaa näppäimistön eteen asetettavaan rannetukeen integroitu ohjain, **RollerMouse**. Myös tavallisen hiiren ja RollerMousen yhtäaikainen käyttö on mahdollista.



Ranne- ja käsituet

Tuettu työasento löytyy usein ilman apuvälineitä työpöytiä uudelleen järjestämällä ja sijoittamalla työvälineet toimivaan järjestykseen. Kun nämä toimenpiteet eivät riitä, apuvälineillä voidaan parantaa työasentoa ja vähentää staattista kuormitusta. Monissa näppäimistömalleissa on valmiina rannetuki.



Kuva: Halwest



Tuolin säädettävät käsinojat ovat oivalliset, jos niitä pystyy käyttämään tukena työtilanteissa.

Kuva: Martela

Kyynär-, ranne- ja hiiritukien avulla vähennetään käden kuormitusta silloin, kun käsi ei saa pöytätasosta riittävää tukea. On hyvä kokeilla materiaaliltaan ja muodoiltaan erilaisia tukia. Hiiri tulisi saada mahdollisimman lähelle näppäimistöä.



Yhdistetty GEL-hiirikyynärtuki mahdollistaa ergonomisen työasennon ja hiiren esteettömän käytön.

Kuvat: Materex Finland



Mahakolopöydässä kyynär-, ranne- ja hiirikäden tuet tuovat helpotusta päätetyöskentelyyn. Käsien kulmat ovat oikeaoppiset ja hiirikäsi on tuettu rasituksen välttämiseksi.

Kuva: Salli Systems



Myös kannettavalle tietokoneelle saa ergonomisen työpisteen. Se ohjaa käyttäjänsä oikealle katseluetäisyydelle, pitää kyynärvarret ja ranteet suorina ja tuettuina.

Kuva: Halwest



Kannettavalla Laptop ergoyksikköllä pystyy säätämään kannettavan tietokoneen näytön korkeuden haluamalleen tasolle ja käyttämään yksikköä konseptitelineenä. Mininäppäimistön avulla kädet pysyvät lähellä vartaloa.

Kuva: Halwest

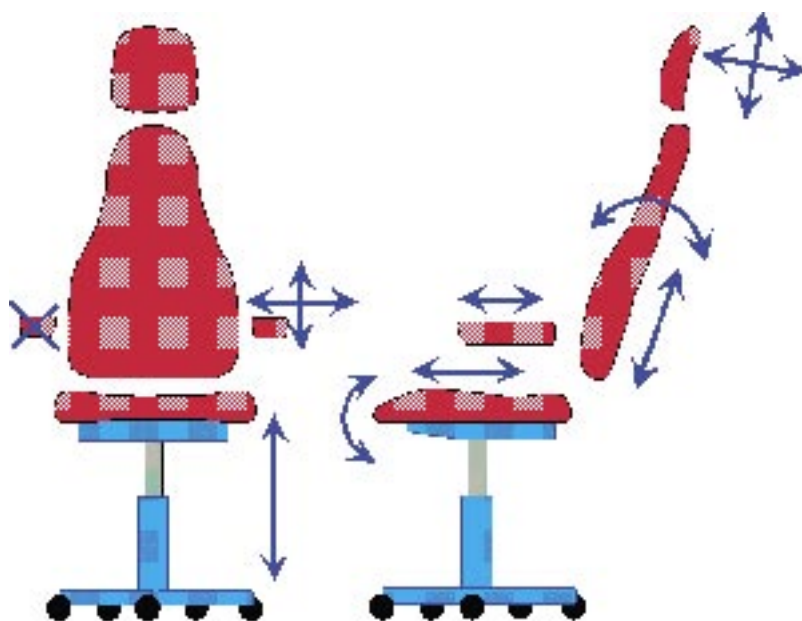
Aineistotelineet

Aineistotelineen avulla saadaan niskan asento ja katseen suunta paremmaksi. Telineen sijainti, koko ja tukevuus riippuvat sillä pidettävästä aineistosta ja miten sitä käsitellään. Aineistoteline voi olla aivan kuvaruudun vieressä oikealla tai vasemmalla puolella, kuvaruudun ja näppäimistön välissä tai näppäimistön vieressä. Aineistoa voi joskus käsitellä jopa pöydän reunalla näppäimistön edessä.



Aineistotelinevaihtoehtoja. Kuva: Työterveyslaitos

Työtuolit



Työtuolin säätömahdollisuuksia. Kuva: Työterveyslaitos

- Tuolin on sovittava **istujan mittoihin**.
- Tuoli pitää antaa tukea **erilaisissa työasennoissa**.
- Tuolia on **helppo säätää**.
- Tuolin **korkeuden säätövara** on oltava riittävä. Säätörajat standardin mukaisessa toimistotuolissa ovat 39-50 cm.
- Selkänöjassa tulee olla riittävä **korkeussäätö ja kaltevuussäätö**, jotta riittävä tuki saadaan lanne-ristiselän alueelle.
- Tarvittava **selkänöjan koko** ja muoto riippuvat paljon työn laadusta ja tarvittavasta tuesta. Korkeahko selkänöjalla varustettu istuin sopii mm. moniin näyttöpäätetöihin.
- Tuolissa tulee olla riittävä **istuinpinnan syvyyden** säätö. Säätöalueen tulisi olla 38-44 cm. Liian lyhyen pinnan tuki on riittämätön ja etureuna voi painaa reittä, liian pitkän istuinpinnan etureuna puolestaan painaa polvitaivetta.
- Istuinpinnan **kaltevuuden säädöllä** helpotetaan erilaisten asentojen käyttämistä.
- **Käsinojat** vähentävät hartiasseudun kuormittumista, jos niitä pystyy käyttämään luontevasti työtilanteessa. Siksi niitä on voitava säätää sekä korkeus- että leveyssuunnassa, eivätkä ne saa ulottua liian eteen.
- Tuolin **pehmuste** on sopiva.
- Tuolin **pyörät** antavat sujuvuutta työskentelyyn. Pyörät valitaan lattian pintamateriaalin mukaan.

Lähde: <http://www.occuphealth.fi>



Polvituoli, jolla istuttaessa selkä säilyttää välilevyjä tasaisesti kuormittavan S-muodon. Tavalliseen istumiseen verrattuna kuormitus tuntuu enemmän jaloissa.

Kuva: Työterveyslaitos



Korkeaselkänojainen työtuoli, jossa on keinumekanismi, on suosittu työtuoli. Se sopii töihin, joissa istutaan pitkiä aikoja paikallaan. Korkea selkätuki tukee lapaluiden asentoa ylläpitäviä lihaksia yläselässä ja helpottaa siten staattista lihastyötä. Monipuolisten säätömahdollisuuksien ansiosta se sopii selkäongelmalliselle, joka saa siitä yksilöllisen, tuetun istuma-asennon.

Kuva: Martela



Satulatuoli antaa vaihtelua työasentoihin. Tuoli avaa lantiokulmaa ja kuormittaa siten selkää tasaisemmin. Kuvat: Salli Systems



Työpöydät

- Työtilan koko sekä kone- ja kalustesijoittelu auttavat työtoiminnan sujumista.
- Työpisteessä ollessaan pystyy katsetta nostamalla hallitsemaan koko työtilan.
- Turvallisuustekijät ovat kunnossa (esim. salassa pidettävä materiaali ei ole heti näkösäl-
lä).
- Kaapelit ja johdot ovat kaapelikourussa tai muuten pois tieltä, mutta kuitenkin tarvittaes-
sa helposti irrotettavina.
- Huoltotoimet ja siivoaminen on helppoa.
- Käyttökelpoisimmat pöydät ovat L- tai loivan U-kirjaimen muotoisia. Kalusteiden jalkoja
työpisteen puolella on vain sen verran, että pyörittely työpisteessä sujuu helposti.



Kuva: Martela

3.2.4 Taukoliikunta

- Aktiiviset venytysliikkeet rentouttavat lihaksia ja parantavat verenkiertoa.
- Rentoutumiseen riittää, kun toistat kunkin liikkeen 5 kertaa.
- Taukoliikunta katkaisee sopivasti työrytmiä ja virkistää oloa.

*Kuva: Työterveyslaitos,
Jouni Lehtelä*



3.3 Toimiston työympäristö



Kuva: Martela

Nykyään pyritään tilatehokkuuteen. Avoin tila jaetaan erityyppisten töiden asettamien vaatimusten mukaan. Tilassa voi olla erillishuoneita yksityisyyttä vaativiin töihin, väliseinät ovat helposti muunneltavia elementtiratkaisuja. Niillä voi eristää esim. neuvottelutilan tai hiljaisuutta vaativan ryhmätötilan.

Monitilatoimistoon kalustetaan erilaisia työpistekokonaisuuksia. Kalusteet ovat keventyneet, koska laitteiden koko on pienentynyt. Esimerkiksi kannettavat tietokoneet ja litteät näytöt perinteisissä pöytäkoneissa mahdollistavat kapeammat pöydät.



Kuva: Martela

Työpöydän helppo korkeuden säädettävyys mahdollistaa ns. pistäytymistyöpisteiden käytön. Työntekijöillä ei ole vakinaista työpöytää, vaan käyttöön otetaan vapaana oleva työpiste. Työtuoliratkaisu sallii erilaiset istuma-asennot.



Kuva: Martela

Melu

- Toimistotyössä taustamelun voimakkuus ei saisi ylittää 50-55 dB.
- Puhelimesta kuuleminen vaikeutuu yli 65 dB:n melussa.
- Keskittymistä vaativassa toimistotyössä melutason pitäisi jäädä 45 dB:iin tai mieluiten sen alle.
- Tavoitetasona voidaan pitää 30-45 dB toimistohuoneessa työskenneltäessä.

Melun vähentäminen

- Hankitaan hiljaisia koneita ja laitteita.
- Eristyksenä voidaan käyttää väliseiniä, ja vaimennusmateriaalia.
- Keskittymistä vaativaan työhön erilliset työtilat.

Lähde: Toimistojen työsuojelu, Työturvallisuuskeskus (2003), s. 18

Valaistus

Tarkasta, että

- huoneen yleis- ja kohdevalaistus on riittävä
- ei synny häikäisyä eikä häiritseviä heijastumia
- näytön takana ei ole valoisia ikkuna- tai seinäpintoja, sillä suuri kontrastiero rasittaa silmiä.

Lähde: Näyttöpäätetyö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 1 (2003), s. 14-15

Valaistusohjeet

Työskentelyalueen valaistusohjeet toimistossa eurooppalaisen standardin SFS-EN 12464-1 mukaan:

Tekninen piirustus	750 luksia
CAD-aseamalla työskentely	500 ”
Päätetyöskentely, lukeminen	500 ”
Neuvottelu-, kokoushuoneet	500 ”
Kopiointi	300 ”
Vastaanotto	300 ”
Arkisto	200 ”

Lähde: Toimistojen työsuojelu, Työturvallisuuskeskus (2003), s. 18

Sisäilmasto

Työtilojen sisäilman laatuun vaikuttavat lämpöolot, kosteus, veto ja työilman epäpuhtaudet sekä ilmastointi.

Toimistotyössä ihmisen lämmöntuotanto on vähäinen, mikä asettaa suuret vaatimukset lämpöoloille. Työhuoneen ilman lämpötilalle ja kosteudelle ei aseteta raja-arvoja työturvallisuuslainsa.

Toimistojen lämpöohjearvosuosituksia:

Lämpötila	kevyessä istumatyössä	+21-25°C
	muussa kevyessä työssä	+19-23°C
Kosteus		30-45 %
Ilman nopeus kevyessä työssä		
	lämmityskaudella	<0,1 m/s
	kesäkaudella	<0,15 m/s

Työilman epäpuhtaudet ovat riippuvaisia huonetilan koosta ja sisustuksesta, ilmanvaihdosta ja päästölähteistä.

Hyvä sisäilma ehkäisee:

- limakalvojen, silmien ja ihon ärsytystä ja kuivuutta
- päänsärkyä ja väsymystä
- yskää

Näitä haittoja estetään tarkoituksenmukaisella ilmanvaihdolla, oikeilla materiaalivalinnoilla, puhdistuksella ja siivouksella sekä huoltamalla laitteet säännöllisesti. Toimistojen sisäilman laatua voidaan parantaa myös erilaisten ilmanpuhdistimien avulla.

Lähde: Toimistojen työsuojelu, Työturvallisuuskeskus (2003), s. 22-25



Toimiston tapaturmat

Kiire, heikko valaistus ja huonot jalkineet lisäävät tapaturmariskiä. Vaaratilanteita aiheuttavat myös kalusteiden päälle nouseminen, tikkaiden käyttö ja varmaton kurkottelu.

Huolehdi, että

- työpaikalla on hyvä järjestys ja siisteys
- lattiapinnat eivät ole liukkaita, epätasaisia ja rikkinäisiä
- sähköjohdot, kaapelit ja pistorasiat ovat ehjiä
- johdot eivät haittaa liikkumista
- ilmoitat välittömästi viallisista koneista, johdoista ja kalusteista. Viallisia sähkölaitteita ei saa käyttää
- käytät suojaimia tarvittaessa.

Lähde: Toimistojen työsuojelu, Työturvallisuuskeskus (2003), s. 42

3.4 Kaupan työympäristö

Hyvin suunnitellun työympäristön tärkeitä kohteita ovat työtilan toimivuus, järjestys ja siisteys sekä kalusteiden rakenteet, ominaisuudet ja säädöt. Hyvän työympäristön tulisi olla tarkoituksenmukainen, turvallinen, terveellinen ja viihtyisä.

Järjestys ja siisteys

Hyvä järjestys työpaikoilla ehkäisee

- tapaturmia ja materiaalivahinkoja
- parantaa tavarankulun sujuvuutta
- antaa hyvän kuvan yrityksestä
- parantaa asiakastyytyvääisyyttä

Huolehdi:

- tarpeelliset työvälineet ja asiapaperit sekä tavarat sovituille paikoille
- roskat ja muut jätteet niille varatuille paikoille
- turhat, käytöstä poistetut tavarat, koneet ja laitteet pois nurkista
- kulkuväylät ja hätäpoistumistiet vapaina
- sähkökaapeleille ja alkusammutuskalustolle vapaa reitti
- lainatut takaisin paikalleen
- havaitut puutteet raportoitava välittömästi

Turvallisuus ja sujuvuus

- kulkuväylät ja käytävät riittävän leveät
- lattiapinnat eivät ole liukkaita
- tarpeettomia kynnyksiä vältetään
- eritasot erotetaan selvästi esim. valaisemalla
- jalankulku- ja tavaraliikenne erotetaan selvästi

Ilmanvaihto ja lämpöolot

Ilmastoinnilla hallitaan huoneilman puhtaus, lämpötila, kosteus ja ilman liike. Kaupan alalla ilmastoinnin ja lämpöolojen kannalta ongelmallisinta on ovien sulkemisen ja avoinna pitämisen aiheuttama veto myymälä- ja varastotiloissa sekä sisä- ja ulkolämpötilaerot. Vetoa voidaan estää ylipaineistamalla myymälä- ja varastotilat ulkoilmaan nähden sekä järjestämällä lämpöpuhallus tai lämmitettävä tuulikaappi kulkuaukkoihin.

Lämpötilasuositukset erilaisissa töissä:

Kevyt istumatyö	21-25°C	kassatyö, toimistotyö
Kevyt työ	19-23°C	pientavarahyllytys ja -keräily
Keskiraskas työ	17-21°C	varastotyö, myyjän työ
Raskas työ	12-17°C	raskaiden taakkojen nostot käsin

Kemikaaleille altistuminen

- voimakkaiden pesuaineiden käsittely
- liuottimia sisältävien tussien, maalien ja liimojen käsittely, esim. somistus
- hedelmien, vihannesten ym. elintarvikkeiden ja kukkien käsittely
- varastoissa ja myynnissä olevat vaaralliset kemikaalit
- maalien sekoittaminen ja ohenteet

Altistumiselta voit suojautua

- ilmanvaihdollisilla keinoilla
- käyttämällä suojavaatetusta ja -käsineitä
- hankkimalla riittävät tiedot aineista, käsittelyohjeista ja pakkausmerkinnöistä

Kaupan alan tapaturmat

- liukastumiset, putoamiset ja kompastumiset
- putoavien esineiden aiheuttamat vammat
- tapaturmat koneita ja laitteita käytettäessä
- nostot väärässä asennossa

Lähde: Kaupan työsuojelu, Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä (2003), s. 36-45

3.4.1 Kassatyöskentelyn ergonomia

Kassatyössä tarvittavien asiakaspalvelu- ja kassajärjestelmän hallintataitojen sekä maksutapahtumien osaamisen lisäksi kassamyynnin hyvään ammattitaitoon kuuluu myös kassatyöskentelyn ergonomian hallinta.

Työtuolin säätäminen

Jännityksen vähentäminen niska- ja hartiasseudun alueella

- Istu lähellä kassapöytää.
- Tarkista, että kassapöydän taso jää kyynärpäiden alapuolelle ja jalat mahtuvat hyvin kassapöydän alle.
- Huolehdi, että kyynärpäät ovat lähellä vartaloa.

Jalkojen verenkierron turvaaminen

- Aseta jalkasi tukevasti lattialle tai jalkatuelle ja katso, ettei tuolin etureuna paina reisiä.
- Säädä selkätuki tukemaan lantion yläosaa ja lannenotkoa.
- Istu tuolin perällä.

*Kuva: Ergonomia kassamyynnin työssä,
Työturvallisuuskeskus*



Työskentely kassalla

Rasitusvammojen ehkäiseminen

- Säädä hihnan nopeus, käsiskannerin äänimerkin voimakkuus ja näytön kontrasti itsellesi sopivaksi.
- Käytä kassahihnan toimintoa, niin ettet joudu turhaan kurkottelemaan ja nostelemaan.
- Vältä työskentelyä kumartuneena tai kiertyneenä.
- Etsi hintakoodi pöydän pinnalla.
- Liu'uta ja saata tuote kevyellä liikkeellä.
- Säilytä ranteen keskiasento ja vältä voimakkaita taivutuksia.
- Laske käsi alas jokaisen työvaiheen välillä.

Kassatyö seisten

- Alaselkä ja hartiat kuormittuvat vähemmän seisten kuin istuen.
- Käsillä kurkottelu vähenee.
- Istahda kuitenkin aika ajoin.
- Käytä molempia käsiä painavia tuotteita nostaesasi.
- Suuret ja painavat tuotteet skannataan ostoskärryssä.



Työjalkineet

Työjalkineet ovat tärkeitä erityisesti seisoen tehtävässä työssä. Hyvän työjalkineen keskeiset ominaisuudet ovat seuraavat:

- riittävän tilavat
- tukevat jalkaa
- joustavat ja myötäilevät
- eivät hierrä eivätkä hankaa
- pitävä ja joustava pohja, joka ei ole märällä pinnalla liukas
- varvassuojat lisää turvallisuutta

3.4.2 Nostot ja siirrot myymälässä

(Kuvat: Ergonomia kassamyynnin työssä, Työturvallisuuskeskus)

- Käytä apuvälineitä: pumppu- ja tasokärryjä, nosto-, pinoamis- ja siirtovaunuja.
- Suunnittele aina, mistä nostat ja mihin siirrät.
- Arvioi ensin, jaksatko itse vai tarvitsetko apua.
- Käytä parityöskentelyä, kun korkeuserot ovat suuret.
- Nostaessasi tavaroita hartiatason yläpuolelta käytä tikasjakkaraa.
- Jos nostat korkealta, laske tavara ensin rinnalle ja jousa samalla polvia.



- Käytä jakkaraa apuna tai selkää säästävää toispolviseisontaa, kun täytät matalia hyllyjä.



- Nostaessasi siirry mahdollisimman lähelle tavaraa, koukista polvia, kallista vartaloa eteenpäin ja ota kunnon ote.
- Myös käyntiasennossa nostaminen on turvallista.
- Vältä vartalon kiertoa noston aikana.



Raskaan työn vastaliikkeet

Ojenna kumarassa työkentelyn jälkeen selkääsi, jotta selän rakenteet palautuvat rasituksesta.

Istuen ja kyykyssä työkennellessä venytä reiden takaosan lihaksia ja alaselkää nostamalla jalkoja jalkkaralle ja kallistamalla ylävartaloa.

Eteenpäin kumartuneen työasennon kireät rintalihakset venyvät, kun viet käden taakse yläviistoon tukea vasten.



Lähde: Ergonomia kassamyynnin työssä, Työturvallisuuskeskus (2002), s. 3-10

3.4.3 Kylmätyöskentely

Palvelualojen kylmätyötä tehdään ulkona esim. varastoissa. Veroon altistuu kassa- ja kioskityön lisäksi muissakin palvelualojen työtehtävissä.

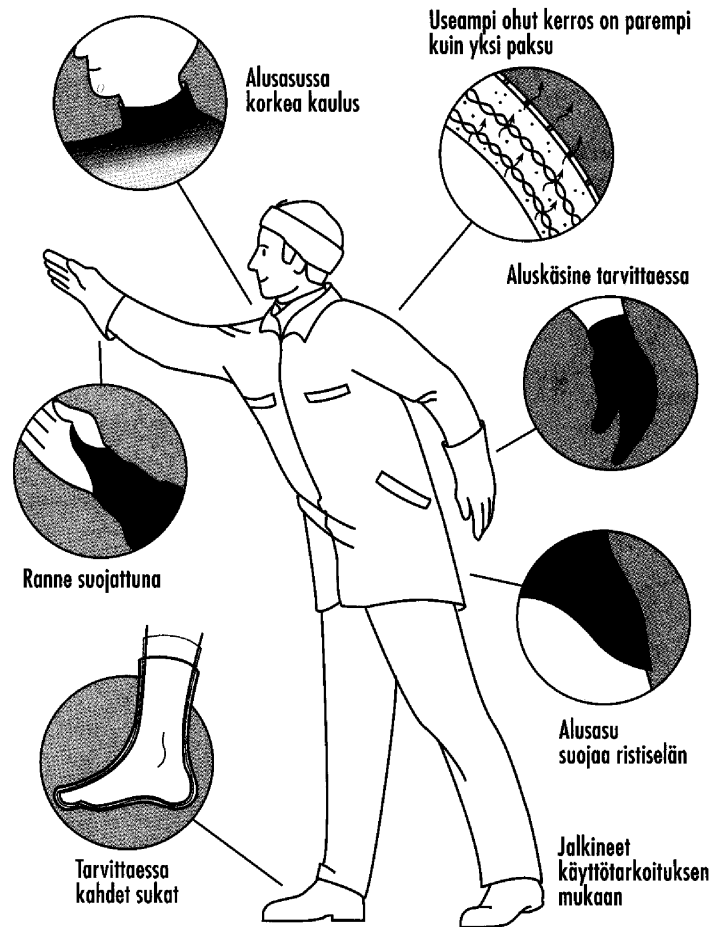
- Kylmätyöksi luetaan 10–15 asteen ja sitä matalimmissa lämpötiloissa työskentely.
- Kylmyys kuormittaa elimistöä, siksi työ koetaan raskaammaksi kuin vastaava työ lämpimässä.
- Lämpötilan muutokset tuntuvat herkimmin kasvoilla, otsassa, korvien alapuolella ja kaulassa. Herkästi reagoivat myös rinta, alavatsa, ristiselkä, ranteet ja sormet.
- Kylmänsietokykyä heikentävät univaje, väsymys, neste- ja energiavaje.
- Hyvä fyysinen kunto, tarkoituksenmukainen syöminen, alkoholin ja tupakoinnin vähentäminen osaltaan parantavat kylmänsietokykyä.

Kylmän torjunta

Kylmää voidaan torjua lyhentämällä altistumisaikaa, vähentämällä ihmisen lämmönluovutusta tai lämmittämällä työpiste.

- Teknisiä kylmän torjuntatoimenpiteitä ovat mm. ilmastointiratkaisut, tuulikaapit.
- Työjärjestelyllisiä toimenpiteitä ovat mm. työkierto, työn riittävä tauotus, kuivan ja lämpimän taukotilan järjestäminen.
- Toimiva kylmänsuojavaatetus koostuu useista vaatekerroksista: ihoa kuivana pitävistä alusvaatteista, lämmittävästä välivaatetuksesta ja suojaavasta päällysvaatteesta.
- Pää, kädet ja jalat on suojattava asianmukaisesti.
- Vaatteiden hankinnassa tulee ottaa huomioon työliikkeiden ja työasentojen, kuten kurkottelun ja kumartelun, istumisen tai nojaamisen asettamat vaatimukset.

Pukeudu tarkoituksenmukaisesti eri tilanteissa esim. vetoinen kassapiste, kylmävarasto, kylmäkaapin ja pakastimen täyttö. Kuva: Kylmätyö palvelualoilla, Työturvallisuuskeskus



Lähde: Kylmätyö palvelualoilla, Työturvallisuuskeskus (2001), s. 4-10

3.4.4 Kaupan työntekijän hygieniakoulutus ja omavalvonta

Hyvä hygienia on ruoan myymisen perusasia. Kaikilta helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsitteleviltä henkilöiltä edellytetään elintarvikehygienian osaamistestin suorittamista. Osaamistestiä ei vaadita pakattuja elintarvikkeita kuljettavilta ja käsitteleviltä tai pelkästään kassalla työskenteleviltä henkilöiltä.

Yleisiä ohjeita

- Pese kädet.
- Älä yski ruokaan päin, sillä mikrobit leviävät pisaratartuntana.
- Pidä välineet ja työpinnat puhtaana.
- Vältä raaka-aineiden tarpeetonta käsittelyä.
- Älä päästä pakastebroilerin sulamisnestettä leviämään muihin elintarvikkeisiin.
- Seuraa lämpötiloja.

Lähde: MM2004 Tuore-elintarvike Vaihe vaiheelta mestariksi, Hämeenlinna (2004), s. 101

4. HENKILÖSTÖTURVALLISUUS

4.1 Uhka- ja väkivaltatilanteet työssä

Työpaikkaväkivallan määrä on selkeästi lisääntynyt viime vuosikymmenien aikana palvelualoilla. Suomessa joutuu keskimäärin 5 % työvoimasta (eli suunnilleen 111 000 henkilöä) työhönsä liittyen uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi. Naisilla väkivaltakokemukset ovat yleisempiä: kohteeksi joutuu naisista 6 % ja miehistä 3 %.

Työväkivallan riskiryhmissä ja -kohteissa väkivaltaa ja uhkaa kokevien osuus nousee moninkertaiseksi. Työtaturmatilastoihin rekisteröidään vuosittain n. 500 väkivalta-työtaturmaa. Henkensä menettää työväkivallan takia vuosittain noin 2 henkilöä. Työväkivallan riskiryhmiä ovat mm. hotelli- ja ravintola-ala, poliisi ja vartiointi, liikennöinti, terveydenhuolto/sairaanhoito, sosiaaliala ja kaupan ala.

Lähde: Työsuojelun perusteet, s. 59-60

Työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä.

Väkivalta- ja uhkatilanteita ovat esim. tavaroiden heitteleminen, solvaaminen, huutaminen, tönnäminen, potkiminen ja liikkumisen estäminen. Varkausatilanteet voivat kiinniotossa kehittyä väkivaltatilanteeksi. Vakavimpia tilanteita ovat ryöstöt, ryöstön yritykset, uhkaileminen aseella kuten terä- tai ampuma-aseella tai huumaruiskulla. Riskiä joutua väkivallan kohteeksi voivat lisätä esimerkiksi

- asiakaspalvelutyö
- rahan käsittely, alkoholin tai muun halutun tai arvokkaan tavaran myynti tai varastointi
- työskentely yksin tai kohteessa, jossa henkilömäärä on pieni
- työskentely myöhään yöllä tai aikaisin aamulla
- työpaikan syrjäinen sijainti tai sijainti alueella, jossa tehdään paljon rikoksia

Lähde: KAURIS-menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Työterveyslaitos, Työturvallisuuskeskus (2001), s. 7

Varkaudet ja näpistykset ovat yleisimpiä kaupan alan kriittisiä asiakastilanteita. Ne muuttuvat uhkaaviksi silloin, kun myymälävarkauteen puututaan. Muita väkivalta- ja uhkatilanteita, kuten solvaamista, huutamista ja sanallista uhkailua sattuu tutkimusten mukaan kolmessa liikkeessä neljästä. Tilanne voi kärjistyä esim. kun kieltäydytään myymästä keskiolutta alkoholin vaikutuksen alaiselle.

Ryöstöt ovat vakavimpia väkivaltatilanteita, koska niihin liittyy usein aseiden käyttöä. Ryöstötilanteet ovat yleisimpiä kaikkein pienimmissä liikkeissä: useampi kuin joka kolmas elintarvikekioski ja joka neljäs lähikauppa on joko ryöstetty tai yritetty ryöstää toimintansa aikana. Väkivallan tekijät ovat usein alkoholin tai huumausaineen vaikutuksen alaisina.

Lähde: Työsuojelun perusteet, Työterveyslaitos (2003), s. 60-61

Hyvä **turvallisuus edellyttää**, että liikkeessä on

1. **turvallisuudesta vastaava henkilö**
2. henkilökunnalle annettu **turvallisuuskoulutus**
3. **lukittavat kassat**
4. **aikaviivelippaat tai putkiposti**
5. **kassakaappi** tallelokeroineen
6. **päiväkassan laskemiseen** tarkoitetut **erikoistilat**
7. **rahojen kuljetus** järjestetty **turvalliseksi**
8. **turvallisuusvaatimukset** täyttävät **ovet**
9. **hyvä valaistus** kaikilla **ovilla**
10. toimiva **hälytysjärjestelmä**, jolla apua voidaan pyytää nopeasti
11. **pituusmitta** asiakasovien yhteydessä
12. **valmius auttaa** ryöstön uhriksi joutuneita
13. jatkuvasti **hyvä järjestys**

Lähde: Avaimet turvatoimiin, Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto ja Työturvallisuuskeskus, s. 7

Kauppa, vakuutusyhtiöt ja poliisi ovat yhteistyössä luoneet turvallisuusmerkinnän keltapohjaisen tarran, jossa teksti: Tämä liike on turvasuojattu. Tämä tarra kaupan ovesa tai ikkunassa kertoo, että liike on tehostanut turvallisuuttaan ja pyrkii ehkäisemään rikollisuutta. Tarran saa, jos tietyt turvallisuuskriteerit liikkeessä täyttyvät.

Lähteet: Kaupan työsuojelu, s. 67, TTT-lehti 9/2000, s. 8

4.2 Väkivaltatilanteiden tunnistaminen, ehkäisy ja hallinta

Hyvällä riskien hallinnalla edesautetaan henkilöstön **hyvinvointia** ja **viihtyvyyttä** sekä **työnteon sujuvuutta**. Sillä **estetään** myös **henkilövahinkoja** ja **taloudellisia menetyksiä**. Väkivallan ehkäisyä työssä korostaa myös työturvallisuuslaki. Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolot on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta.

- **Tyypillisiä uhka- ja väkivaltatilanteita ovat palvelualoilla**
 - erimielisyydet ja näkemuserot, jotka liittyvät odotuksien, mielikuvien ja todellisuuden väliseen ristiriitaan
 - asiakas vaikuttaa häiriintyneeltä tai hän on menettänyt todellisuudentajunsa (huumeiden käyttäjät)
 - palvelutapahtumaan liittymätön rähinöinti, uhkailu tai väkivalta
 - näpistys, varkaus, ryöstö
- **Väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä lisää**
 - henkilön päihteiden käyttö, aikaisempi väkivaltaisuus ja mielenterveysongelmat.
 - tietyt keskushermoston vaikuttavat fyysiset sairaudet
 - erilaiset elämän kriisitilanteet

Työväkivaltariskien hallinnan tärkeimmät osa-alueet ovat:

- **toimintaperiaatteet eli pelisäännöt väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyssä**
 - millaisia väkivalta- ja uhkatilanteita työpaikalla on ja kuinka usein
 - varautuminen väkivaltaan: tekniset ja organisatoriset toimet sekä ohjeet ja koulutus
- **tekniset turvalaitteet**
 - kestävät materiaalit ja rakenteet, suojaavat kalusteet, hätäpoistumisen mahdollisuus, hyvä näkyvyys ja valaistus, kulunvalvonta
 - tv- ja videovalvonta, vartiointi
 - **lisäavun hälytysmahdollisuus**
- **toimintatapojen opettelu**
 - mietitään yhdessä toimintatavat ja laaditaan toimintaohjeet
 - koulutus: hyvän ja turvallisen asiakaspalvelun periaatteet, työpaikan turvalaitteet ja niiden käyttö, väkivaltatilanteiden ennakointi
- **tuki- ja jälkihoito**
 - traumaattisesta tilanteesta selviämiseksi
 - vastaavien väkivaltatilanteiden ehkäisytöimien kehittämiseksi

Kaupan alalle on kehitetty ns. KAURIS (kaupan riskit)-menetelmä, jota voidaan käyttää apuna työväkivaltariskien hallinnassa myös muilla aloilla. KAURIS-opaskirjaan on koottu tarvittavat työvälineet. Menetelmässä tarkastellaan järjestelmällisesti työympäristöä ja teknisiä turvajärjestelmiä sekä toimintatapoja, ohjeita ja koulutusta. Työpaikkakohtainen vaarojen arviointi antaa pohjatietoa turvallisuuden suunnittelulle.

Lähteet: KAURIS-menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Työterveyslaitos, Työturvallisuuskeskus (2001), s. 6, Työsuojelun perusteet, Työterveyslaitos (2003), s. 62-63

Kaupan alalle on olemassa lukuisia täsmäoppaita turvatoimiin. Esimerkkeinä mainittakoon Työturvallisuuskeskuksen Asiakastyön henkilöturvallisuus-kirjanen ja Kaupan Keskus-liiton, Poliisin, Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton ja Työturvallisuuskeskuksen yhteisesti julkaissut opas: Avaimet turvatoimiin.

4.3 Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteissa

Turvallisen asiakaspalvelun perustekijät ovat

- **ammattitaitoinen ja laadukas** asiakaspalvelu
- **toimintakyvyn säilyttäminen** uhkaavissakin tilanteissa

Työntekijän omat odotukset ohjaavat usein hänen käyttäytymistään. Kielteinen ennakoasenne kääntää joskus työntekijän omaakin käytöstä negatiiviseen suuntaan. Asiakkaan epäkunnioittava puhuttelu ja sinuttelu tai ylimielisyys asiakasta kohtaan voivat johtaa ristiriitaan. Siksi on syytä tarkkailla reagointiaan ja toimintaansa uhkatilanteissa ja miettiä keinoja, joilla voi säilyttää **rauhallisuutensa**.

Kiihtynyt asiakas menee helposti henkilökohtaisuuksiin, mutta niihin ei tarvitse reagoida. Jos työntekijä on vaarassa itsekään menettää malttinsa, hän voi rauhoittaa itseään ottamalla tilanteeseen mielessään etäisyyttä tai ”laskemalla kymmeneen”. Hän voi myös purkaa kiihtymystään

liikkumalla työtilassa tai poistumalla siitä hetkeksi. Tärkeää on välttää asiakkaan nolaamista tai menemästä hänen reviirilleen.

Asiakkaan ihmisarvon on saatava säilyä ristiriitatilanteessa ja asiakkaalle pitää jättää mahdollisuus kunnialliseen perääntymiseen.

Asiakkaan esiintymisestä ja ulkoasusta välittyvä ensivaikutelma on syytä ottaa huomioon, joskaan ensi näkemällä muodostettu mielipide ei aina osu oikeaan. Sanaton viestintä, ääni, eleet, ilmeet, katsekontakti ja riittävän etäisyyden säilyttäminen ovat uhkien ennakoinnissa ja konfliktien hallinnassa keskeisellä sijalla.

Jos asiakas on harhainen, on hänelle puhuttava rauhallisesti ja tyyntäytävästi selkeitä ja lyhyitä lauseita käyttäen. Harhainen henkilö voi olla paniikinomaisessa tilassa. Siksi häneen on pyrittävä tekemään suojeleva vaikutus ja hänelle on vakuutettava, että hän on turvassa.

Jos uhkaajalla on ase, sitä ei kannata yrittää ottaa häneltä pois. Aseen riistämisyritys voi viedä uhkaajan paniikkiin, jolloin hän käyttää asettaan. Minkäänlainen vastauhkauksien lateleminen ei ole turvallista uhkatilanteessa. Uhkailun sijaan pitää keskittyä rauhoittamaan väkivaltaista henkilöä. Jos kyseessä on ryöstö, pitää ryöstäjää totella.

Vaaratilanteiden varalta tulee työpaikalla olla suunnitelma ja yhteisesti sovitut menettelyohjeet.

Yleisiä käyttäytymisohjeita uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kanssa toimimiseen:

- Jätä toiselle tilaa ja säilytä hänen reviirinsä.
- Puhu selkeästi ja lyhyesti. Myötäile.
- Pidä kätesi näkyvillä.
- Vältä tuijottamista.
- Älä loukkaa uhkaajan itsetuntoa.
- Älä naura, äläkä käytä huumoria.
- Säilytä tynni olemus.
- Esitä vain yleisiä vaatimuksia.
(Ei: "Lopeta heti tupakointi!", vaan: "Täällä ei saa tupakoida!")
- Pyri saamaan uhkaava henkilö istumaan.
- Jos seisotte, seiso vähän sivussa. Jos kävelette, kävele vähän perässä.
- Älä käännä selkääsi uhkaajalle.
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä.
- Kerro, mitä teet ja varmista, että se sopii.

Lähde: TTT-lehti 9/2000, s.11

Näpistys-, varkaus- ja ryöstötilanteen toimenpideohjeet asiakaspalvelijalle ovat seuraavat:

Näpistys- ja varkaus

1. Ryhdy **toimiin vasta** kun olet **varma**, että tavara tai raha on **epäillyn hallussa**.
2. **Pyydä** epäiltyä **luovuttamaan** anastettu **omaisuus takaisin**.
3. **Pyydä** epäiltyä **näyttämään** kassinsa, taskujensa tai muun kätköpaikan sisältö.
4. **Älä tunnustele** hänen vaatteitaan.
5. Pyri selvittämään **henkilöllisyys**.
6. **Ilmoita aina poliisille**. Sinulla on oikeus ottaa verekseltään tavattu varas kiinni ja estää häntä poistumasta paikalta ennen poliisin tuloa.

Poliisin hätänumero on 10022.

Ryöstö

1. **Tottele, äläkä vastusta**.
2. Anna rahat ja niiden mukana väripanos tai merkityt setelit.
3. **Yritä pysyä rauhallisena, hengitä syvään**.
4. **Tarkkaile ryöstäjää, pyri painamaan mieleesi ryöstäjän tuntomerkit ja puhetapa**.
Jos ryöstäjiä on useita, pyri saamaan hyvät tuntomerkit yhdestä ryöstäjästä mieluummin kuin epämääräiset tuntomerkit useammasta.
5. Seuraa katseellasi mihin ryöstäjä poistuu.
6. Täytä **tunnistamislomake heti** tapahtuman jälkeen (kts. malli s. 33)
7. **Hälytä apua** heti kun se on turvallista.
8. Ota mahdollisten **asiakastodistajien** nimet ja yhteystiedot.

Lähde: Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHRY (2003), s. 8

TUNTOMERKKILOMAKE

Paina tuntomerkit mieleesi

Mies Nainen **Vartalo:** hoikka normaali tanakka lihava

Ikä _____ Pituus _____

Kasvot _____

Silmät _____

Hampaat _____

Korvat _____

Puhe _____

Kädet _____

Tatuointi _____

Arvet _____

Koru, kello _____

Hattu _____

Hiukset _____

Parta _____

Paita, solmio _____

Takki/pusero _____

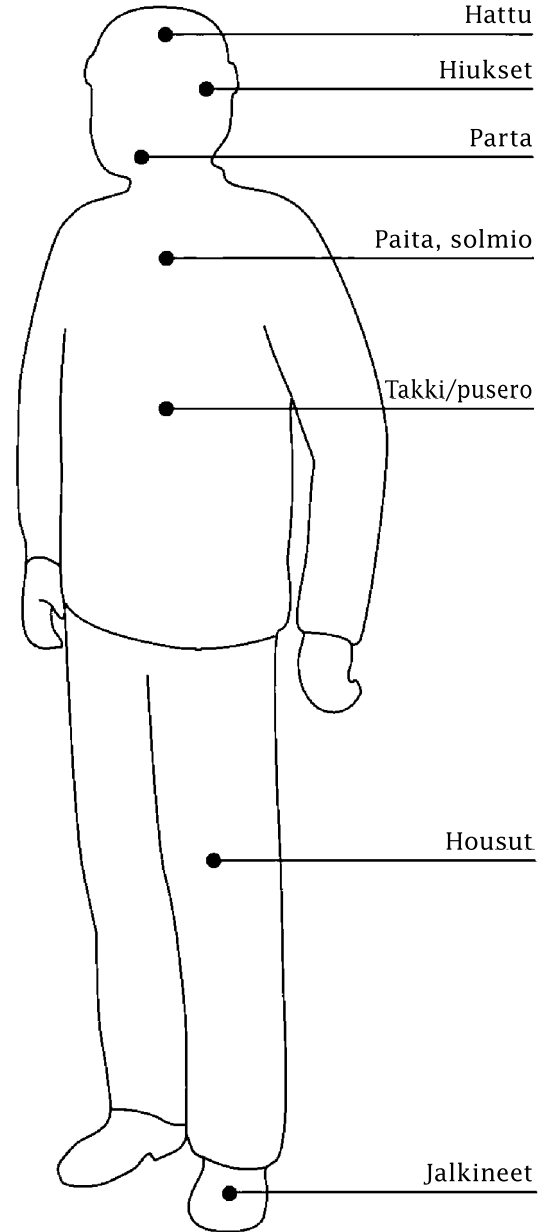
Kantamus _____

Housut _____

Jalkineet _____

Ase _____

Muuta _____



Liikkuminen

Suunta _____

jalkaisin pyörällä autolla muu _____

Ajoneuvon rekisterinumero _____

Merkki, väri _____

Rikoksen tapahduttua tai epäilyttävissä tapauksissa ota yhteys poliisiin.

Poliisin hätänumero 10022

Lähde: Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHRY (2003), s. 15

Yleinen toimintaohje asiakaspalvelijalle,
joka vastaanottaa **pommiuhkauksen puhelimitse**

1. **Älä keskeytä** henkilöä, joka soittaa.
2. Pyri säilyttämään **rauhallisuutesi**.
3. Koeta ylläpitää **keskustelua**.
4. **Kysy**:
 - **milloin** pommi räjähtää?
 - **missä** se on?
 - **minkä näköinen** se on?
5. **Kysy** uhkaajan **nimeä**.
6. Pommiuhkaus ilmoitetaan aina **poliisille**.
Kuvaile uhkaajan **ääntä, kieltä ja puhelun taustaääniä**.

- Lähde: Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHRY (2003), s. 12

4.4 Yksintyöskentely

Yksintyöskentelyn turvallisuuden varmistaminen on osa työpaikan työturvallisuuden hallintaa. Yksintyöskentelystä säädetään työturvallisuuslain viidennessä luvussa. Työnantajan on lain mukaan selvitettävä, aiheuttaako työ ja yksintyöskentely haittoja ja vaaroja työntekijän turvallisuudella ja terveydelle. Jos yksintyöskentely aiheuttaa ilmeistä vaaraa, pitää vaaroja pienentää esimerkiksi opastuksella, henkilösuojaimilla, ennakkosuunnittelulla ja asianmukaisilla avun hälyttämislaitteilla työpisteessä.

Lähde: TTT 8/2003, s. 24



Lainperustelussa yksintyöskentelyesimerkkeinä mainittiin mm. kioskimyyjän työ. Yksintyöskentely on tavallista monissa eri tehtävissä eikä kaikkeen yksintyöskentelyyn liity ilmeistä haittaa tai vaaraa. Joissain töissä taas yksintyöskentely on niin vaarallista, ettei sitä voida sallia. Näin on esimerkiksi silloin, jos työpaikka on joutunut lyhyen ajan kuluessa useiden ryöstöjen kohteeksi.

Nuorelta, alle 18-vuotiaalta työntekijältä on yksintyöskentely kielletty, silloin kun siihen liittyy ilmeinen tapaturman tai väkivallan vaara (A nuorten työntekijöiden suojelusta 508/1986).

Fyysisessä yksintyöskentelyssä työntekijä ei voi saada yhteyttä työpaikan muihin työntekijöihin käyttämättä teknistä viestintävälinettä esim. puhelinta. **Psyykkisestä yksintyöskentelystä** on kyse mm. silloin, kun työntekijä työskentelee muiden joukossa ja joutuu olemaan ainakin ajoittain väkivallan uhan alaisena tai uhkailujen kohteena ja häneltä puuttuu mahdollisuus saada välitöntä apua työtovereilta. Esimerkiksi asiakkaat eivät korvaa näissä tilanteissa työtovereita. Psyykkisen yksintyöskentelyn tilanteita esiintyy mm. myynti- ja asiakaspalvelutyössä.

Lähde: Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 7. Yksintyöskentely, Sosiaali- ja terveysministeriö (2001), s. 6-7

Väkivaltatilanteita esiintyy usein myöhäisinä vuorokaudenaikoina ja sellaisilla työpaikoilla, joissa on vain yksi työntekijä. Riskitilanteita kuten yksintyöskentelyä tulisi välttää. Etenkin avaamis- ja sulkemisaikoina olisi hyvä olla paikalla vähintään 2 henkilöä, joista ainakin toisella riittävä työkokemus. Nuorten työntekijöiden kohdalla tulee varmistaa turvallinen kotiin pääsy iltavuoron jälkeen esim. taksilla.

Työnantajalla on vastuu työpaikan työsuojeluohjelman laatimisesta, mutta se on laadittava yhteistyössä henkilöstön edustajien kanssa. Työterveyshuollon kanssa on etukäteen sovittava hoitoon pääsystä välittömästi väkivaltatilanteen tapahduttua sekä jälkihoidosta.

5. HENKINEN HYVINVOINTI

5.1 Henkinen kuormittuminen

Henkistä kuormittumista työssä aiheuttaa ihmisen toimintakyvyn ja työn vaatimusten välinen epäsuhde tai yhteistyövaikeudet työyhteisössä. Kiireen hallinta, työn sisältöjen monipuolistaminen, vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ja työilmapiirin vahvistaminen ovat keskeisiä henkisen työsuojelun osa-alueita kaupan alalla.

Muuttuvat tieto- ja maksujärjestelmät edellyttävät uuden tiedon omaksumista ja aiheuttavat tietokuormitusta. Jatkuva asiakasvirrassa ei työn riittävä tauottaminen ole aina mahdollista, mistä seuraa väsymistä ja tarkkaavaisuuden herpaantumista.

Työn monipuolisuus, sopiva tauotus ja jaksottaminen vaativampiin ja helpompiin työtehtäviin edesauttaa työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista. Työhön liittyvä pitkään jatkuva stressi voi aiheuttaa työuupumuksen.

Työuupumuksen tunnusmerkkejä ovat voimakas, kokonaisvaltainen väsymys, kyyniseksi muuttunut asenne työhön ja ammatillisen itsetunnon heikkeneminen.

Henkinen kuormittuminen vähenee kun:

- **perehdytys ja työopastus** toteutetaan asianmukaisesti
- **työnjako** on **oikeudenmukainen** suhteessa ammattitaitoon, kokemukseen ja voimavaroihin
- **vastualueet** ovat **selkeät**
- **työtehtävät** ovat **riittävän monipuolisia, vaihtelevia** ja muodostavat **johdonmukaisen** kokonaisuuden
- **tauotus** on **riittävä**
- **vastuu** on **oikeassa suhteessa** päätöksentekomahdollisuuksiin
- **yksintyöskentelevällä** on **yhteydenpitojärjestelmä** hätätilanteita varten
- **työntekijät koulutetaan** toimimaan oikein uhka- ja väkivaltatilanteissa

Henkinen hyvinvointi ilmenee hyvänä, turvallisenä ilmapiirinä, työpaikan me-henkenä sekä toiminnan ja yhteistyön sujumisena. Mielekäs, haastava ja tekijälleen mitoitettu työ, jossa voi oppia uutta ja kehittyä edistää henkistä hyvinvointia. Hyvin toimiva esimies-alaissuhde on myös tärkeä henkiseen hyvinvointiin ja työkyvyn säilymiseen vaikuttava tekijä.

Hyvän, työntekijöiden henkistä hyvinvointia edistävän työpaikan kriteerejä ovat myös

- oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus
- yhteiset arvot ja kulttuuri
- yhteiset tavoitteet ja oman työn merkityksen ymmärtäminen
- vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet
- avoin tiedonkulku ja -saanti
- työolosuhteet tekijän mukaan
- työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen

Lähde: Kaupan työsuojelu, Työturvallisuuskeskus (2003), s. 63

5.2 Työn hallinta ja osaaminen

Yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvat jatkuvat muutokset edellyttävät työntekijöiltä ja työpaikoilta jatkuvaa **sopeutumista, uudistumista ja elinikäisen oppimisen kykyä**. Oman osaamisen ylläpitäminen on myös merkittävä kilpailutekijä työnhaussa ja edistää työn hallintaa ja työntekijän jaksamista.

Muuttuva työelämä vaikuttaa fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin kaupan alallakin. Työntekijämäärät ovat itsepalvelun lisääntyessä vähentyneet, myymäläkoot kasvaneet, aukioloajat yhä enemmän vapautuneet, ketjuuntuminen lisääntynyt, tietotekniikka muuttanut ammattitaitovaatimuksia niin kauppaliikkeissä kuin toimistoissakin.

1998 tehdyn tutkimuksen valossa (terveenä kaupan töissä) keskeisimpiä muutoksia kaupan alan töissä ovat **lisääntyneet**:

- **osa-aikaiset työsuhteet**
- **kiire** (tauot vähentyneet kaikissa ammattiryhmissä)
- **uhka- ja väkivaltatilanteet** (erityisesti pienissä myymälöissä)
- **nostaminen ja kantaminen** myymälöissä ja varastoissa (erityisesti vastaavilla myyjillä)
- **niska-hartiaseudun oireet** (myymälänhoitajilla, vähentyneet vastaavilla myyjillä)
- **selkäoireet** (vastaavilla myyjillä ja myymälänhoitajilla)
- **käden ja ranteen oireet** (kassoilla ja toimistohenkilökunnalla)
- **silmäoireet** (toimistohenkilökunnalla ja päivittäistavarakauppojen kassoilla)
- **väsymyksen, ärsyyntymisen tuntemukset** kaikissa ammattiryhmissä

Lähde: Terveenä kaupan töissä, s. 30



Työ on lähes kaikilla työelämän aloilla muuttunut yhä enemmän tietotyöksi, jossa on hallittava erilaiset tietojärjestelmät. Tietotekniikka edellyttää työntekijältä uusia tietoja ja taitoja ja niiden jatkuvaa päivittämistä.

Tiedonhallintataidot korostuvat erityisesti toimistotyössä. Ohjelmistojen ominaisuudet muuttuvat, tietoliikenneyhteydet paranevat ja laitteiden suorituskyvyt lisääntyvät. Kaikissa töissä ja varsinkin toimistotyössä tarvitaan aiempaa enemmän kykyä seuloa, käsitellä ja hallita laajoja tiedollisia asiakokonaisuuksia.

Jokainen on oman työnsä paras asiantuntija ja kehittäjä. Voidakseen kehittää työtään on työntekijän tunnettava organisaationsa tavoitteet ja sen asiakkaiden tarpeet. Jokainen työntekijä on osaltaan vaikuttamassa tavaroiden, palvelujen ja asiakaspalvelun laatuun ja asiakastytyväisyyteen. Työyhteisön henkisen hyvinvoinnin kehittämisessä tarvitaan koko henkilökunnan kokemusta, osaamista ja yhteistyötä.

Lähde: Kaupan työsuojelu, Työturvallisuuskeskus (2003), s. 64

Kaupan alan työntekijän on työtään kehittäessään oivallettava se kokonaisuus, johon hänen yksittäinen työpanoksensa vaikuttaa. Omalla työllä on merkitystä yrityksen kannattavuuteen ja sitä kautta myös oman työpaikan pysyvyyteen.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta (508/1986, muutettu 679/90 ja 1428/93)
Clas von Bell, Martti Tala, Eija Jaskari (2003). Sihteerin ja assistentin tietokoneopas. Gummerus, Jyväskylä.
Elo Laura (toim.), K-kauppiasliitto, Mestarimyyjäkoulutus (2004). MM2004 Tuore-elintarvike Vaihe vaiheelta mestariksi. Karisto Oy, Hämeenlinna.
Ergonomia kassamyynnin työssä (2002). Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Edita Prima Oy.
Hämäläinen Juha (toim.) (2001). Kylmätyö palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Oy Edita Ab.
Isotalus Niina, Saarela Kaija (2001). KAURIS-menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Työterveyslaitos, Työturvallisuuskeskus. Helsinki.
Kaupan työsuojelu (2003). Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Nykypaino Oy, Helsinki.
Koskinen Timo, Mironen Anne, Turvallinen ja terveellinen työpaikka on jokaisen oikeus, uusi työturvallisuuslaki.
Laki nuorista työntekijöistä (998/1993, muutettu 754/98)
Oksama Pekka (toim.) (2003). Toimistojen työsuojelu, Työturvallisuuskeskus, Teollisuuden toimistojen työalatoimikunta. Auranen.
Perehdyttäminen palvelualoilla (2003). Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Helsinki.
Sosiaali- ja terveysministeriö (2001). Työsuojeluosasto Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 7. Yksintyöskentely. Tampere.
Sosiaali- ja terveysministeriö (2003). Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 1. Hermes Oy, Tampere.
Terveenä kaupan töissä-näkökulmia työolojen ja henkilöstön hyvinvoinnin kehittämiseen (2000). Työterveyslaitos, Liikealan ammattiliitto, Kaupan työnantajaliitto. Helsinki.
Toimi, ennaltaehkäise väkivaltaa. Muistilista työväkivallan hallinnan selvittämisen- ja kehittämistyöhön hotelli- ja ravintola-alalle (2003). Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry,
Työsuojelun perusteet (2003). Työterveyslaitos. Helsinki.
Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Edita Prima Oy.
Työturvallisuuslaki 738/2002

Lehdet

TTT-lehti 9/2000
TTT-lehti 8/2003
TTT-lehti 8/2004
Uusi toimisto 1/2004
Uusi toimisto 11-12/2004
Uusi toimisto 2/2005

Muut lähteet

Halwest Ay, Hyllykallio

Nettilähteet

<http://www.martela.fi>
<http://www.occuphealth.fi>
<http://www.materex.fi>
<http://www.sparkergonomics.com>
<http://www.salli.com>



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN



Työssäoppimisen työturvallisuus -projekti

Yhteystiedot

Projektipäällikkö
Inkeri Ritamäki
PL 313, 60101 Seinäjoki
puh. 020 124 4814
gsm 040 868 0700
inkeri.ritamaki@sedu.fi

www.sedu.fi

ISBN 952-5609-07-3

Euroopan sosiaalirahasto (ESR) on yksi Euroopan unionin neljästä rakennerahastosta. ESR:n avulla EU muuttaa työllisyys- ja koulutuspoliittiset tavoitteensa käytännöksi: edistää pitkäaikaistyöttömien, nuorten, ikääntyneiden, miesten, naisten, vajaakuntoisten ja syrjäytyneiden mahdollisuuksia osallistua työelämään.

ESR-ohjelmien on edistettävä alueellisuutta ja innovatiivisuutta. Työministeriö koordinoi toimintaa yhteistyössä muiden ministeriöiden, maakuntien liittojen, työmarkkinajärjestöjen, kuntien, oppilaitosten, eri järjestöjen ja yritysten kanssa.