VARMA

Tietoa työkyvystä **2/2022**

PALVELUALA JA TYÖKYKY – tutkittua tietoa ja keinoja työn kuormituksen hallintaan kaupan alalle sekä majoitus- ja ravitsemisalalle

Tietoa työkyvystä **2/2022**

PALVELUALA JA TYÖKYKY – tutkittua tietoa ja keinoja
työn kuormituksen hallintaan kaupan alalle sekä
majoitus- ja ravitsemisalalle

TEKIJÄ: Auli Airila
Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, Helsinki

TAITTO: Milla Toro, Innocorp Oy

ISBN 978-952-69499-3-2 (PDF)
ISNN 2670-2932

SISÄLLYS

5 Tiivistelmä
Palvelualan kuormitustekijöiden tunnistaminen on lähtökohta vaikuttavalle työkyvyn edistämiselle

7 Työ palvelualalla – keskiössä kaupan ala sekä majoitus- ja ravitsemisala
7 Palveluala on merkittävä työllistäjä
9 Palvelualan töissä on monia yhdistäviä tekijöitä – mutta myös eroja
9 Muutos on jatkuvaa ja sen vaikutukset moninaisia

13 Palvelualan töissä on useita kuormitustekijöitä
13 Työympäristöissä on erilaisia riskejä
15 Työ on monin tavoin fyysisesti kuormittavaa
19 Työssä on useita kuormittavia työaikapiirteitä
24 Osaamisvaatimukset muuttuvat työn muuttuessa
25 Työssä on myös useita psykososiaalisia kuormitustekijöitä

29 Palvelualan töissä on useita voimavaroja
29 Työ koetaan merkitykselliseksi
29 Vaikutusmahdollisuudet tukevat työkykyä
30 Hyvä johtaminen ja esihenkilötyö vahvistavat työhyvinvointia
31 Työyhteisö on monelle tärkeä voimavara

33 Työhyvinvointi ja työkyky palvelualalla
33 Työn imun kokemukset ovat yleisiä
33 Valtaosa arvioi työkykynsä hyväksi
34 Stressikokemukset ja koettu työn henkinen kuormittavuus vaihtelevat
34 Sairauspoissaoloissa korostuvat tule-sairaudet
36 Työtapaturmat ovat vähentyneet viime vuosina
37 Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin työkyvyttömyyden syy

43 Työkykyä vahvistetaan yhteistyöllä
44 Työpaikalla on monia keinoja työntekijöiden työkyvyn tukemiseen

49 Lähteet

10:-

TIIVISTELMÄ

Palvelualan kuormitustekijöiden tunnistaminen on lähtökohta vaikuttavalle työkyvyn edistämiselle

Palveluala on merkittävä työllistäjä Suomessa. Alan vetovoimaisuuden ylläpito edellyttää työolosuhteiden jatkuvaa kehittämistä. Myös työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeä keino vastata alan työvoimapulaan. Tässä raportissa pureudumme palvelualan työhön, työoloihin ja työkykyyn erityisesti kaupan alan sekä majoitus- ja ravitsemisalan näkökulmista.

Ammattien ja työtehtävien kirjo on palvelualalla suuri. Siten myös työn kuormitustekijät vaihtelevat työn luonteen mukaan. Työn kuormittavuus syntyy työn erilaisista fyysisistä, psykososiaalisista ja kognitiivisista vaatimuksista. Olennaista on tunnistaa kunkin työn keskeiset kuormitustekijät, keinot niiden hallintaan ja tehdä sen jälkeen toimenpiteitä, jotka tukevat työkykyä.

Tyypillisiä palvelualan fyysisiä kuormitustekijöitä ovat hankalat työasennot, käsin tehtävät nostot ja siirrot sekä seisomatyö. Työn fyysinen kuormitus voi altistaa esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinvaivoille. Myös monet työajan piirteet, kuten ilta- ja yötyö sekä lyhyet työvuorovälit, voivat lisätä kuormitusta. Työn psykososiaalinen kuormitus voi liittyä esimerkiksi työn sisältöön, työjärjestelyihin, johtamiseen, työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen tai väkivallan uhkaan työssä. Palvelualalla myös monet työympäristötekijät voivat aiheuttaa kuormitusta. Työssä voi altistua esimerkiksi kuumuudelle tai melu- ja äänihaitoille.

Palvelualan töissä on myös useita voimavaroja, jotka tukevat työntekijöiden työkykyä. Moni kokee työnsä merkitykselliseksi, monipuoliseksi ja haastavaksi. Myös asiakaspalvelutyö sekä hyvät vaikutus- ja kehittymismahdollisuudet työssä ovat monelle merkittäviä työn voimavaroja. Lisäksi hyvä esihenkilötyö ja toimivat työntekijöiden väliset suhteet kannattelevat työntekijöitä silloinkin, kun työssä kohtaa haasteita.

Palvelualan työntekijät kokevat tutkitusti työhyvinvointinsa varsin hyväksi. Työn imun kokemukset ovat yleisiä, ja valtaosa arvioi työkykynsä hyväksi. Palvelualalla tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin syy sairauspoissaoloihin ja pysyvään työkyvyttömyyteen. Huolestuttavaa on mielenterveyteen liittyvän oireilun kasvu.

Työpaikoilla on useita keinoja työn kuormitustekijöiden hallintaan ja työkyvyn edistämiseen. Ratkaisut voivat liittyä esimerkiksi johtamisen ja esihenkilötyön kehittämiseen, työn muokkauksen käytäntöihin, työn organisointiin, yhteisöllisyyden vahvistamiseen, vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen tai verkostoyhteistyön vankistamiseen. Kehittämisessä on tärkeää huomioida kunkin työn erityispiirteet, jotta tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttavia.

Työ palvelualalla – keskiössä kaupan ala sekä majoitus- ja ravitsemisala

Palveluala on merkittävä työllistäjä Suomessa. Tässä luvussa tarkastelemme kaupan alan sekä majoitus- ja ravitsemisalan työn ominaispiirteitä sekä keskeisiä palvelualaa muokkaavia tekijöitä.

Palveluala on merkittävä työllistäjä

Tässä raportissa pureudumme palvelualojen työhön ja työoloihin, erityisesti kaupan alan sekä majoitus- ja ravitsemisalan näkökulmista. Kaupan ala jakautuu ostoon ja myyntiin keskittyvään tukku- ja vähittäiskauppaan, joissa työtehtävät liittyvät tuotteiden hankintaan, varastointiin, jakeluun ja ostoon. Tuotevalikoiman mukaisesti kaupan ala voidaan jakaa päivittäistavara-, erikoistavara- ja tekniseen kauppaan. Vähittäiskauppa sisältää esimerkiksi elintarvikkeiden, tieto- ja viestintäteknisten laitteiden, kotitaloustarvikkeiden, kulttuuri- ja vapaa-ajantuotteiden sekä ajoneuvojen polttoaineen vähittäiskaupan. Tukkukauppa sisältää esimerkiksi elintarvikkeiden, taloustavaroiden sekä koneiden ja laitteiden tukkukaupan. Majoitustoiminta kattaa hotellit ja muut majoitusliikkeet, lomakylät ja retkeilymajat, leirintäalueet ja muun majoitustoiminnan. Ravitsemistoiminta kattaa esimerkiksi ravintolat, kahvilat ja baarit sekä ateriapalvelut ja muut ravitsemispalvelut. [1–2]

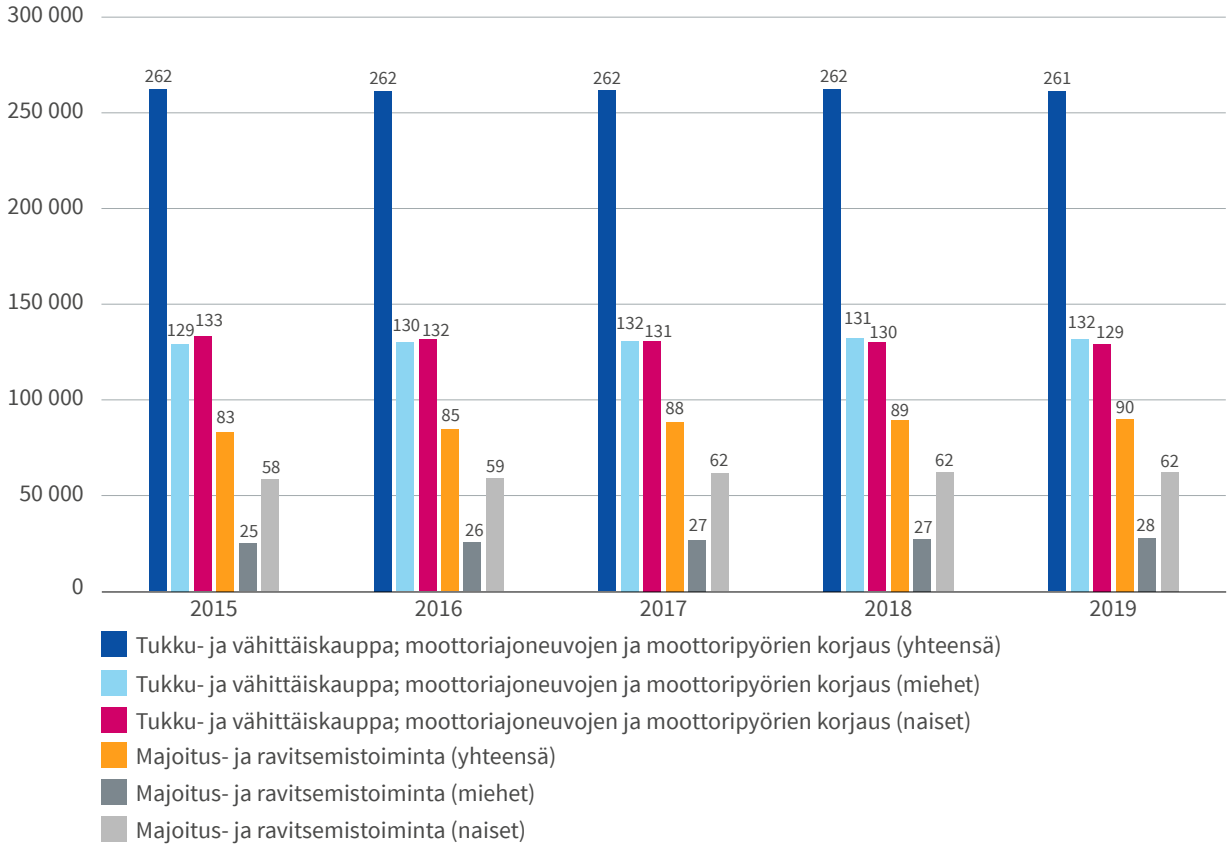
Palvelut työllistävät entistä useamman työllisen. Euroopassa nämä palvelusektorin alat työllistävät noin joka neljännen työllisistä[3]. Suomessa etenkin majoitus- ja ravitsemisala on kasvanut huomattavasti. Vuosina 1995–2019 alan työllisten määrä kasvoi 50 prosenttia[4]. Tällä hetkellä majoitus- ja ravitsemistoiminta työllistää Suomessa lähes 90 000 henkilöä, joista miehiä on vajaa kolmannes. Tukku- ja vähittäiskauppa työllistää yli 250 000 työntekijää, miehiä ja naisia lähes yhtä paljon. (Kuva 1.) Vuonna 2020 tukku- ja vähittäiskaupan yrityksiä Suomessa oli noin 39 600, majoitus- ja ravitsemistoiminnassa noin 12 300[5].

Palveluala työllistää eri-ikäisiä työntekijöitä. Kaupan ala sekä matkailu-, majoitus- ja ravitsemisala ovat merkittäviä nuorten työllistäjiä: yli kolmannes työllisistä on alle 30-vuotiaita, lukuun ottamatta tukkukauppaa, jossa alle 30-vuotiaiden osuus on noin 15 prosenttia (Kuva 2). Moni nuori saa palvelualalta ensikosketuksensa työelämään. Palvelualan työnantajilla onkin merkittävä ja vastuullinen rooli siinä, että nuoret saavat työstä ja työelämästä myönteisiä kokemuksia. Ensimmäiset työelämäkokemukset – myönteiset tai kielteiset – voivat vaikuttaa pitkälle eteenpäin nuorten työurapoluilla.

Ammattien ja työtehtävien kirjo palvelualalla on huomattavan laaja.

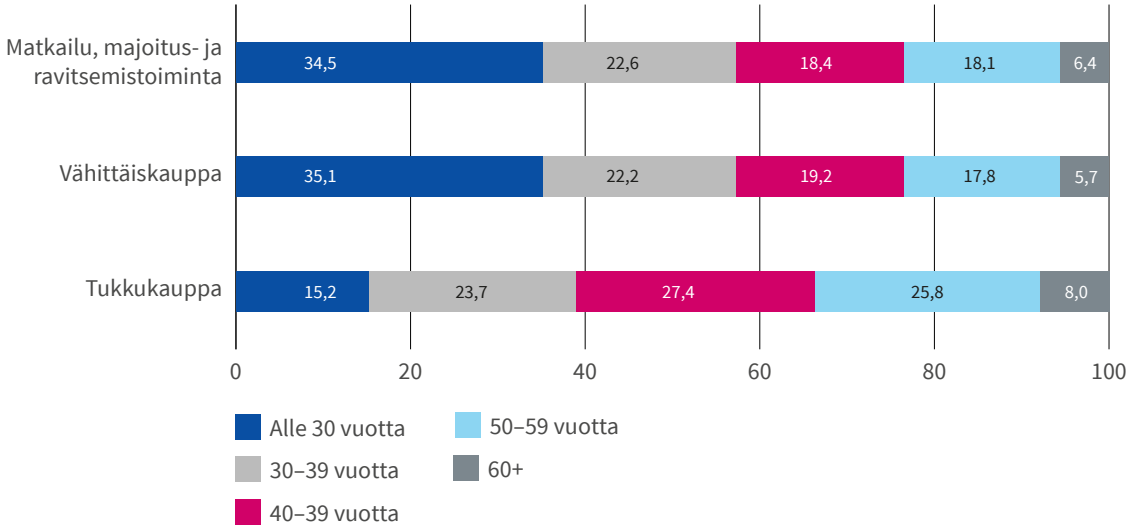
Kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalalla työskentelee useita eri alojen ammattilaisia. Palvelualalla työskentelee esimerkiksi myyjiä, kassatyöntekijöitä, tarjoilijoita, baarimestareita, kahvilatyöntekijöitä, keittiömestareita, kerroshoitajia, kokkeja, ravintolapäälliköitä, vastaanottovirkailijoita, vuoropäälliköitä, it-asiantuntijoita, HR-ammattilaisia ja johtajia. Vuonna 2019 vähittäiskaupassa selvä enemmistö 18 vuotta täyttäneistä työllisistä (lähes 75 prosenttia) kuului kauppiaat ja myyjät -ammattiryhmään, toiseksi eniten (neljä prosenttia) oli kaupan alan asiantuntijoita ja johtajia. Tukkukaupan yleisimmät ammattiryhmät olivat kauppiaat ja myyjät (38 prosenttia) sekä kaupan alan asiantuntijat ja johtajat (13 prosenttia). Majoitus- ja ravitsemisalan kaksi suurinta ammattiryhmää olivat ravitsemisalan työntekijät (58 prosenttia) sekä majoitus- ja ravitsemisalan asiantuntijat ja johtajat (23 prosenttia).[8] Ammattien ja työtehtävien laaja kirjo näkyy myös erilaisina osaamisvaatimuksina eri työtehtävissä.

Palveluala on merkittävä työllistäjä



KUVA 1. Työllisten lukumäärä toimialan ja sukupuolen mukaan, tukku- ja vähittäiskauppa sekä majoitus- ja ravitsemistoiminta, vuosina 2015–2019. Lähde: Työvoimatutkimus, Tilastokeskus[6].

Palveluala työllistää paljon nuoria työntekijöitä



KUVA 2. Työlliset ikäryhmittäin tukku- ja vähittäiskaupassa sekä matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalalla, vuonna 2019, prosenttiosuudet. Lähde: Vipunen[7].

Palvelualan töissä on monia yhdistäviä tekijöitä – mutta myös eroja

Kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemisalalla on useita yhdistäviä piirteitä. Kummallakin alalla keskiössä on asiakaspalvelu, asiakkaille tuotettavien tuotteiden ja palveluiden myynti ja osto. Asiakkaat voivat olla kuluttaja- tai yritysasiakkaita. Myös monimuotoiset työajat yhdistävät näitä palvelusektorin aloja. Kaupan alalla työajat ovat laajentuneet, ja matkailu- ja ravitsemisalan tavoin entistä useampi työskentelee iltaisin ja öisin[9]. Työtä tehdään kaikkina viikon päivinä ja vuorokauden aikoina, ja osa-aikatyön osuus on huomattava. Vuonna 2017 tukku- ja vähittäiskaupassa työskenteli noin 70 000 osa-aikaista työntekijää. Suhteellisesti eniten osa-aikatyöllisiä oli majoitus- ja ravitsemistoiminnassa, jossa 38 prosenttia työllisistä oli osa-aikaisia.[10] Kaikista Suomen palkansaajista vastaava osuus on noin 15 prosenttia[11].

Palvelualalla on myös ns. epätyypillisiä työsuhteita. Moni työskentelee määräaikaisessa tai osa-aikaisessa työsuhteessa. Esimerkiksi vuonna 2019 ravintola-alan työllisistä noin 15 prosenttia työskenteli ns. nollatuntisopimuksella[12]. Sekä kaupan ala että majoitus- ja ravitsemisala työllistävät myös monia muita aloja yleisemmin vuokratyöntekijöitä[13]. Epätyypilliset työsuhteet näyttävät kasautuvan erityisesti naisille ja ulkomaalaistaustaisille[12]. Epätyypillisillä työsuhteilla voi olla useita kielteisiä vaikutuksia. Ne voivat esimerkiksi ajaa työntekijöitä tekemään useita rinnakkaisia töitä, pitkiä työvuoroja ja yötyötä[12], millä voi olla haitallisia vaikutuksia myös työkykyyn.

Aloja yhdistää myös nuorten työntekijöiden suuri osuus (Kuva 2) sekä ulkomaalaistaustaisten suhteellisen korkea osuus. Palvelu- ja myyntityöntekijöinä työskentelee suhteellisesti useampi ulkomaalaistaustainen kuin suomalaistaustainen työntekijä. Esimerkiksi avustavina keittiö- ja ruokatyöntekijöinä ulkomaalaistaustaisista työskentelee 18 prosenttia ja palvelu- ja myyntityöntekijöinä 11 prosenttia.[14] Ravintola-alan palkansaajista 11 prosenttia on ulkomaalaistaustaisia[11]. Myös työntekijöiden vaihtuvuus palvelualalla on varsin korkea[15]. Uusien tulokkaiden perehdyttäminen ja työtehtäviin opastaminen vaatii palvelualalla huomattavaa panostusta. Hyvä perehdytys työhön, työn tekemisen tapoihin ja työyhteisöön on tärkeää työturvallisuuden kannalta, ja myös keino vahvistaa työntekijöiden sitoutumista.

Myös työn luonteessa on useita samankaltaisuuksia. Moni työtehtävä on fyysisesti kuormittavaa. Työ voi sisältää erilaisten taakkojen ja kuormien käsin tehtäviä nostoja, toistotyötä tai paljon seisomista. Samanaikaisesti työ voi olla myös psykososiaalisesti kuormittavaa. Osa alan työtehtävistä sisältää myös yksintyöskentelyä esimerkiksi hotellin vastaanotossa, kioskeilla tai yövuorossa huoltoasemilla, mikä voi lisätä väkivallan uhkaa työssä. Ylipäätään asiakaspalvelutyössä on useita henkisesti kuormittavia piirteitä. Myös palvelualan työajat, etenkin ilta- ja yötyö, voivat lisätä kuormitusta.[esim. 2,16]

Tarkastelemme palvelualan keskeisiä kuormitus- ja voimavaratekijöitä tarkemmin seuraavissa luvuissa. Tämä tarkastelu osoittaa, että yhdistävien tekijöiden ohella alan sisällä on myös merkittäviä eroja. Esimerkiksi työn kuormitustekijät vaihtelevat eri ammateissa ja eri tyyppisissä töissä. Onkin mahdollista, että yhdistäviä tekijöitä voi löytyä enemmän jollekin toiselle toimialalle – sellaiselle, jossa tehdään samantyyppistä työtä. Esimerkiksi asiantuntijatyön kuormitustekijät, kuten jatkuvat keskeytykset, liiallinen tietotulva ja työn sidoksisuus[esim. 17], eivät ole niinkään sidoksissa tiettyyn toimialaan, vaan työn luonteeseen ja samankaltaisiin ammatteihin.

Muutos on jatkuvaa ja sen vaikutukset moninaisia

Työelämä on jatkuvassa muutoksessa ja muutoksen tahti vain kiihtyy. Keskeiset työelämän muutokset liittyvät teknologiseen kehittymiseen ja digitalisaatioon, ilmastonmuutokseen, kansainvälistymiseen, väestörakenteen muutoksiin sekä ajattelu- ja toimintatapojen muutoksiin[18]. Nämä muutokset vaikuttavat monin tavoin myös palvelualalla sekä alalla työskenteleviin.

Teknologinen kehittyminen ja digitalisaatio muuttavat monin tavoin työtä, töiden sisältöjä ja työn tekemisen tapoja. Rutiininomaiset, suorittavan tason tehtävät vähenevät esimerkiksi lisääntyvän automaation myötä. Samalla syntyy kokonaan uudentyyppisiä tehtäviä, ja asiantuntijatyön osuus kasvaa. Tämä muutos ilmenee monin tavoin myös palvelualoilla, jotka ovat edelleen hyvin työvoimavaltaisia. Digitalisaatio on esimerkiksi tuonut kauppoihin itsepalvelukassoja sekä ostosten kuljetusrobotteja ja tilausautomaatteja pikaruokaravintoihin. Myös ruuan ja kulutustavaroiden verkkokauppa ja digitaalinen ostaminen on lisääntynyt. Entistä useampi ostaa verkosta muun muassa ruokaa, vaatteita, sisustustavaroita ja kirjoja. Myös alustatalous on synnyttänyt uudenlaisia tuotteita ja palveluita vähittäiskauppaan sekä majoitus- ja ravitsemisalalle, kuten digitaalisia markkinapaikkoja ja ruuankuljetuspalveluita. Teknologinen muutos, digitalisaatio ja robotisaatio edellyttävät jatkuvaa osaamisen kehittämistä, uudelleen kouluttautumista ja myös kokonaan uudenlaisen osaamisen tarvetta. [esim. 2, 19–20] Palvelualalla tämä tarkoittaa esimerkiksi digi- ja dataosaajien rekrytointia.

Teknologinen kehittyminen muuttaa merkittävästi työtä ja töiden sisältöjä myös palvelualalla.

Myös *ilmastonmuutoksen hillitseminen* on tuonut palvelualalle uusia työtapoja, esimerkiksi kierrätykseen, energiankäyttöön sekä ympäristöystävällisiin materiaaleihin liittyen. Samalla alalle on syntynyt kokonaan uudenlaisia osaamistarpeita.[21]

Yhtä lailla *kansainvälistyminen* muuttaa palvelualan yritysten toimintaympäristöä ja palveluverkostoja sekä lisää alan kilpailua myös Suomessa. Kansainvälistyminen ilmenee esimerkiksi kuluttajakäyttäytymisen muutoksena, mikä lisää tarvetta luoda uudenlaisia palveluita ja toimintatapoja, jotta kiristyvässä kilpailussa on mahdollista menestyä[19,22]. Myös kehityksen nopeus edellyttää, että yritykset ovat valmiita tuottamaan joustavasti ratkaisuja asiakkaiden jatkuvasti muuttuviin tarpeisiin[23].

Väestörakenteen muutokset, kuten ikääntyminen ja ulkomaalaisten työntekijöiden osuuden kasvu, ilmenevät myös palvelualalla. Työntekijät ikääntyvät myös palvelualalla siitäkin huolimatta, että ala työllistää huomattavan paljon nuoria työntekijöitä. Lisäksi entistä useampi alan työntekijä on ulkomaalaistaustainen. Moninaisuuden tukeminen työpaikalla on avainasemassa tulevaisuuden työelämässä – esimerkiksi työyhteisöjen toimivuuden, tuloksellisuuden sekä uusien työntekijöiden houkuttelemisen näkökulmasta. Myös väestön keskittyminen kaupunki- ja kuntataajamiin vaikuttaa palvelualaan. Kun työpaikat ja palvelut ovat entistä useammin kasvukeskuksissa, vaikeutuu osaavan työvoiman saatavuus kasvukeskusten ulkopuolella[24].

Myös *laajat globaalit ilmiöt ja muutokset* vaikuttavat palvelualaan. Esimerkiksi koronapandemia on koetellut laajasti palvelualaa, ja sen vaikutukset ulottuvat todennäköisesti pitkälle tulevaisuuteen. Ravintoloita koskevat rajoitukset ovat vaikuttaneet monin tavoin yritysten toimintaan, ja maahantulorajoitukset heijastuneet merkittävästi majoituspalveluiden käyttöön. Esimerkiksi vuonna 2020 ulkomainen matkailukysyntä väheni 71 prosenttia ja kotimainen 26 prosenttia[25]. Kaupan alalla korona-aika on koetellut erityisesti erikoiskaupan myymälöitä, kun asiakkaat siirtyivät verkkokauppoihin[26]. Toiminnallisia haasteita on pandemian myötä ilmennyt esimerkiksi kaupan logistisissa ketjuissa ja tuotteiden saatavuudessa[19].

Koronan tuomat rajoitukset ja kuluttajakäyttäytymisen muutokset ovat näkyneet myös työvoiman tarpeessa ja toisaalta saatavuudessa. Matkailualalla työttömien työnhakijoiden ja lomautettujen määrä kasvoi huomattavasti.[27] Esimerkiksi vuonna 2020 työllisten määrä matkailutoimialoilla väheni yli 25 000 henkilöllä[25]. Myös kaupan alalla on ollut lomautuksia, irtisanomisia ja toiminnan supistamista[19]. Toisaalta muutokset työvoiman tarpeessa voivat olla hyvin nopeita, ja tilanne voi parantua varsin nopeasti. Esimerkiksi vuonna 2021 ravintola-alan työntekijöiden työmahdollisuudet olivat pandemian vuoksi varsin rajatut ja työvoimasta oli ylitarjontaa. Vuoden 2022 aikana tilanne on muuttunut huomattavasti, ja tällä hetkellä ravintola-alan työntekijöistä on merkittävä pula eri puolella Suomea.[28,29]

Koronapandemia on synnyttänyt myös paljon myönteistä kehitystä palvelualalla. Alalla on tapahtunut monenlaista uudistumista, digiloikka on voimistunut ja työpaikoilla on opittu uudenlaisia toimintatapoja[30]. Myös monet palvelualan työntekijät kokevat, että korona-aika on lisännyt erilaisten digitaalisten työvälineiden hyödyntämistä työssä, ja hyödyntäminen jatkuu korona-ajan jälkeenkin[31]. Myös kaupan alan merkitys ja arvostus on kasvanut[19].

Pandemian ohella myös monilla muilla globaaleilla ilmiöillä, kuten talouden suhdanteiden muutoksilla ja yhteiskunnallisilla tapahtumilla, voi olla merkittäviä vaikutuksia palvelualalle. Taloudellisella taantumalla tai poliittisella epävarmuudella on välittömiä vaikutuksia palvelualaan. Esimerkiksi kuva Suomesta turvallisena matkailukohteena voi muuttua turvallisuuspoliittisen tilanteen muuttuessa. Myös ihmisten kulutuskäyttäytymisen muutokset voivat olla äkillisiä muuttuvissa ja epävarmoissa olosuhteissa.

Muutoksilla voi olla myös työkykyvaikutuksia. Siksi tulevia muutoksia kannattaa pyrkiä ennakoimaan.

Erilaisilla muutoksilla ja kriiseillä voi olla kielteisiä vaikutuksia työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn[23]. Siksi palvelualalla on tärkeää varautua työn, työelämän ja työympäristön erilaisiin muutoksiin ja uudenlaisiin kriiseihin. Ennakointia tarvitaan myös työntekijöiden työkyvyn edistämisessä sekä työkyvyttömyyden riskien hallinnassa. Kun työntekijöitä kuormittavat työhön ja työolosuhteisiin liittyvät tekijät on tunnistettu, on työpaikoilla hyvät valmiudet tukea ennakoivasti työntekijöiden työkykyä myös tulevaisuudessa.

TYÖN MUUTOS

Palvelualan töissä on useita kuormitustekijöitä

Palvelualalla tehtävä työ voi olla monin tavoin kuormittavaa. Työn kuormittavuus syntyy työn erilaisista fyysisistä, psykososiaalisista ja kognitiivisista vaatimuksista. Myös työn ulkopuolinen elämä vaikuttaa työntekijän kokonaiskuormitukseen. Työn kuormittavuus vaihtelee työn luonteen mukaan. Olennaista on tunnistaa kunkin työn keskeiset kuormitustekijät, löytää keinot kuormituksen hallintaan ja tehdä toimenpiteitä, jotka tukevat työntekijöiden työkykyä.

Tässä luvussa tarkastelemme palvelualalla tehtävän työn erilaisia työympäristöjä, työn fyysisiä ja psykososiaalisia kuormitustekijöitä, työajan kuormittavia piirteitä sekä osaamisvaatimuksia.

Työympäristöissä on erilaisia riskejä

Palvelualalla on hyvin erityyppisiä työympäristöjä. Kaupan alalla työskennellään esimerkiksi tavarataloissa, myymälöissä, erityistavarakaupoissa, varastoissa, kioskeissa ja kauppahalleissa. Majoitus- ja ravitsemisalalla työympäristönä voi olla esimerkiksi kahvila, suurtalouskeittiö, ravintola tai hotellin vastaanotto. Monet työympäristötekijät voivat aiheuttaa kuormitusta. Kuormitustekijät on tärkeä tunnistaa ja vähentää niiden mahdollista haittaa tai vaaraa.

Työympäristön ja työtilojen tulee olla työntekijöille turvalliset ja terveelliset. Työtiloissa on huolehdittava riittävästä työskentelytilasta, koneiden ja laitteiden asianmukaisesta sijoittamisesta sekä työn mukaisesta valaistuksesta. Hyvä järjestys ja siisteys työpaikalla vahvistavat työturvallisuutta. Työnantajan on järjestettävä työntekijöille myös riittävät henkilöstötilat, kuten ruokailu-, pukeutumis-, peseytymis- ja wc-tilat.[32] Erilaisten työtilojen ja -välineiden ergonominen käyttö sekä oikeat työasennot tukevat työntekijöiden työkykyä. Palvelualalla on tärkeää vahvistaa työntekijöiden ergonomista osaamista, jotta työntekijöillä on hallussa oikeat nosto- ja siirtotekniikat esimerkiksi varastotöissä tai hyllyttämisessä [2,16]. Työturvallisuudesta tulee huolehtia myös etätyössä.

Esimerkiksi keittiötyö voi altistaa kuumakuormalle.

Fysikaalisilla tekijöillä tarkoitetaan esimerkiksi työpaikalla esiintyvää melua, tärinää, lämpöolosuhteita ja valaistusta. Työpaikalla on huolehdittava työhön sopivasta lämpötilasta, ja työntekijöitä on suojeltava liialliselta lämmöltä ja kylmyydeltä. Kuumatyöksi määritellään yli 28 asteen lämpötilassa työskentely. Kylmätyöksi katsotaan alle 10 asteen lämpötilassa tehtävä työ.[33] Palvelualalla esimerkiksi keittiössä ja pikaruokaravintolassa työskentely voi altistaa kuumakuormalle. Lämpöoloilla on tutkitusti kielteisiä vaikutuksia työntekijöiden terveyteen. Kuumassa työskentely voi kuormittaa sydäntä, vähentää lihasten verenkiertoa, heikentää elimistön neste- ja suolatasapainon ylläpitoa sekä lisätä keskushermoston väsymystä. Kuumuus voi altistaa myös lämpösairauksille. Kuumakuormitusta voi hallita esimerkiksi työn tauottamisella, riittävällä veden juomisella, sopivalla pukeutumisella sekä työhön sopivilla jäähdytysmenetelmillä.[34] Myös kylmätyöskentely voi kuormittaa elimistöä ja heikentää fyysistä toimintakykyä[33]. Työpaikan lämpöolosuhteiden arviointi on osa työterveyshuollon työpaikkaselvitystä. Työsuojeluviranomaisen suositukset työtilojen lämpöolosuhteille löytyvät työsuojeluhallinnon verkkosivulta. Täällä

Melu- ja äänihaittoja voi syntyä esimerkiksi ravintolassa musiikista tai keittiötyössä koneista ja laitteista.

Kaupan alalla esimerkiksi ahtaat työtilat ja lämpöolosuhteet voivat kuormittaa.

Melu ja äänihaitat ovat keskeisiä työympäristön haittatekijöitä. Työnantajan tehtävänä on tunnistaa työpaikan melua aiheuttavat tekijät sekä melulle altistuvat työntekijät. Jos melun lähteitä ei voida poistaa, on työnantajan vähennettävä melun voimakkuutta tai lyhennettävä työntekijöiden melussa oloaikaa.[35] Palvelualalla melu- ja äänihaittoja voi syntyä esimerkiksi keittiötyössä erilaisista koneista, tiskauksesta ja astioiden käsittelystä, ravintolassa ja yökerhoissa musiikista ja asiakkaista[16]. Kuulolle vaaralliselle melualtistukselle on määritelty toiminta- ja raja-arvot, joista saa tarkempaa tietoa työsuojeluhallinnon verkkosivulta. Täällä

Palvelualalle tyypillisiä *kemiallisia altisteita* ovat työpaikalla käytettävät puhdistus- ja siivousaineet sekä esimerkiksi varastoissa konteissa esiintyvät terveydelle vaaralliset kaasut. Kemikaalien aiheuttamia haittoja kaupan alalla on melko vähän ja altistuminen on lyhytaikaista. Työpaikalla on tärkeää huolehtia asianmukaisista suojavälineistä, kuten suojakäsineistä ja -laseista sekä hengityssuojaimista. Työntekijöitä tulee myös opastaa työ- ja suojavälineiden käyttöön.[2]

Työympäristöön liittyvät kuormitustekijät voivat olla erilaisia eri palvelualan työpaikoilla. Työympäristön haitta- ja vaaratekijät tulee tunnistaa kunkin työpaikan työn luonne ja työtilat huomioiden. Kaupan alan yleisiä fysikaalisia altisteita ovat melu, tärinä, lämpöolot ja valaistus. Pienmyymälöissä erityisesti ahtaat työtilat ja lämpöolosuhteet voivat aiheuttaa kuormitusta. Varastotyön tyypillisiä työympäristöongelmia ovat lämpötilaan, pölyisyyteen, siisteyden ja järjestyksen ylläpitoon, henkilöstö- ja tavaraliikenteen yhteensovittamiseen sekä tilojen sopeuttamiseen liittyvät seikat.[2] Majoitus- ja ravitsemisalalla erityisesti kuumuus ja melu kuormittavat. Palvelualan työntekijät voivat työympäristössään altistua myös tupakansavulle, erityisesti majoitus- ja ravitsemisalalla.[16]

Lue lisää:

Turvallinen ja terveellinen työympäristö -verkkosivusto, Työturvallisuuskeskus. Täällä

Valtioneuvoston asetus työpaikkojen turvallisuus- ja terveysvaatimuksista. Täällä

Valtioneuvoston asetus työntekijöiden suojelemiselta melusta aiheutuvilta vaaroilta (85/2006). Täällä

Työn fyysiset kuormitustekijät vaihtelevat eri palvelualan työtehtävissä.

Työn vaarojen ja haittojen arviointi on työturvallisuuslain mukainen työnantajan velvollisuus

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajia tunnistamaan työn haitta- ja vaaratekijät. Jos työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvia haittoja tai vaaroja ei voida poistaa, tulee niiden haittoja vähentää vaikuttavin toimenpitein. Työturvallisuuslaki velvoittaa kaikkia työnantajia laatimaan myös *työsuojelun toimintaohjelman*. Ohjelmassa määritellään tavoitteet työpaikan työterveys- ja työturvallisuustoiminnalle sekä työkykyä ylläpitävälle toiminnalle. Se kattaa esimerkiksi työolojen ja työympäristön vaikutukset työntekijöiden terveyteen. Suunnitelmassa kuvataan myös työsuojeluvastuut sekä työsuojelutoiminnan toteutustapa. *Työsuojelun toimintasuunnitelma* tarkentaa toimintaohjelmaa. Siinä on hyvä konkretisoida toimenpiteet asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi, määritellä vastuuhenkilöt ja aikataulu, kuvata toiminnan arvioinnin ja seurannan keinot ja välineet sekä keinot henkilöstön osallistamiseen.

Lue lisää:

Kaupan työsuojelu, opas, Työturvallisuuskeskus. Täällä

Työturvallisuuslaki. Täällä

Työn vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi -verkkosivusto, Työturvallisuuskeskus. Täällä

Työ on monin tavoin fyysisesti kuormittavaa

Palvelualalla on monia fyysisesti kuormittavia työtehtäviä, jotka voivat altistaa erilaisille tuki- ja liikuntaelinvaivoille, kuten niska- ja hartiaseudun ongelmille ja selkäkivulle. Työpaikalla on kuitenkin useita keinoja hallita työn fyysistä kuormittavuutta.

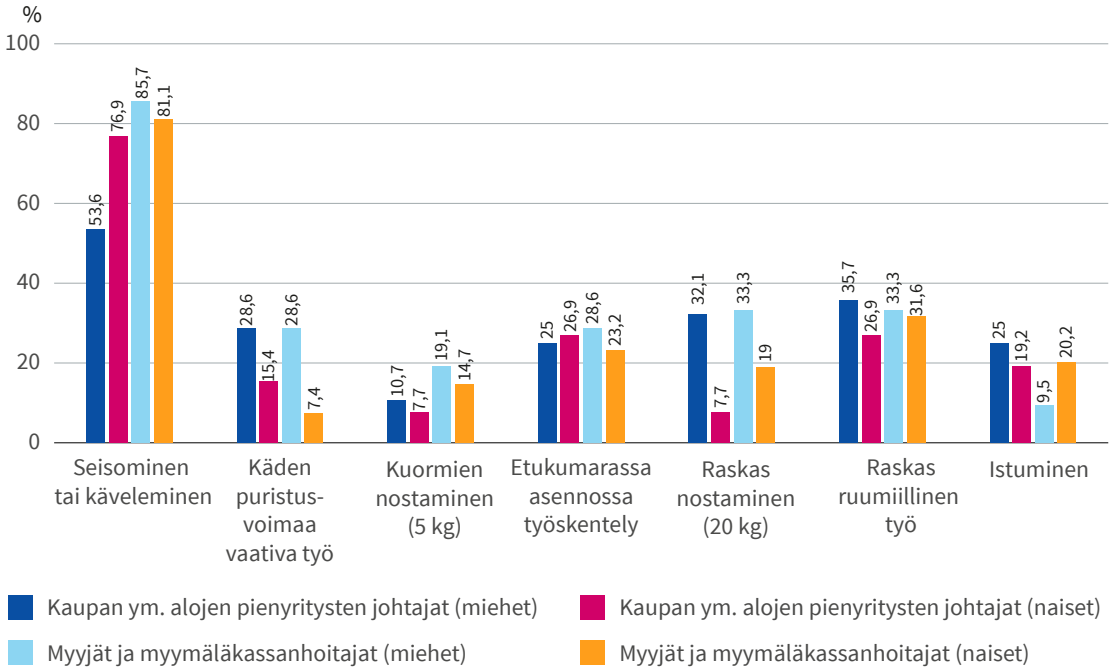
Työn fyysinen kuormitus tarkoittaa liikuntaelimistön sekä hengitys- ja verenkiertoelimistöön kohdistuvaa kuormitusta[2]. Työ palvelualalla on monin tavoin fyysisesti kuormittavaa. Työn fyysinen kuormitus syntyy esimerkiksi käsin tehtävistä siirroista ja nostoista, hankalista työasennoista, toistuvista yksipuolisista liikkeistä sekä seisoen tehtävästä työstä ja runsaasta kävelystä. Myös puutteellinen tauotus voi lisätä työn fyysistä kuormitusta. Esimerkiksi kaupassa hyllyttäminen vaatii toistuvia käsin tehtäviä siirtoja ja nostoja, tarjoilijan ja hotellin vastaanottovirkailijan työssä on paljon seisomista sekä paikasta toiseen liikkumista. Osa palvelualan työtehtävistä edellyttää myös suurta voimankäyttöä.[2,16]

Työn fyysinen kuormittavuus palvelualalla voi vaihdella huomattavasti työtehtävien mukaan. Esimerkiksi keräilijän ja hyllyttäjän työ on fyysisesti kuormittavaa, kun taas kassatyö on usein fyysisesti kevyempää. Kuitenkin kassatyöskentelyyn liittyvä toistotyö voi johtaa erilaisiin tuki- ja liikuntaelinten vaivoihin, etenkin silloin, jos palautumisaika työstä on liian vähäistä.[36] On myös havaittu, että kassatyöntekijöillä on enemmän tules-vaivoja kuin keräilijöillä tai palvelupisteellä työskentelevillä. Mahdollisesti kassatyön yksitoikkoisuus selittää suurempaa niska-hartiaseudun vaivojen riskiä.[37]

Hankalat työasennot, käsin tehtävät nostot ja siirrot sekä seisomatyö ovat tyypillisiä palvelualan fyysisiä kuormitustekijöitä.

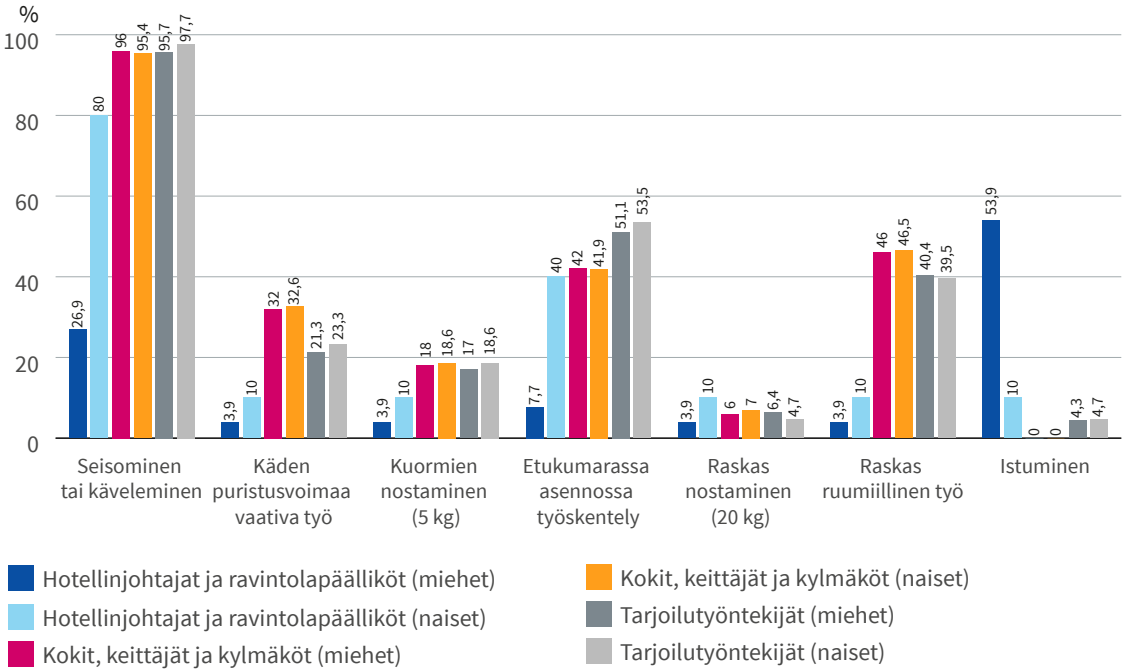
Työn vaihtelevuus on keino tukea työkykyä fyysisesti kuormittavissa työtehtävissä.

Kaupan alalla on useita fyysisiä kuormitustekijöitä



KUVA 3. Työn fyysisiä kuormitustekijöitä kaupan alan pienyritysten johtajilla sekä myyjillä ja myymäläkassanhoitajilla, prosenttiosuudet. Lähde: Työelämätieto[38].

Seisominen ja käveleminen ovat merkittäviä kuormitustekijöitä majoitus- ja ravitsemisalalla



KUVA 4. Työn fyysisiä kuormitustekijöitä hotelli- ja ravintola-alan muutamissa ammateissa, prosenttiosuudet. Lähde: Työelämätieto[38].

Erilaisten työn fyysisten tekijöiden aiheuttama kuormitus palvelualan eri ammateissa ilmenee myös kuvissa 3 ja 4. Kuvat perustuvat Työterveyslaitoksen tuottamaan kuormitustekijöiden tietokantaan Työelämätieto-palvelussa[38]. Tietokannan avulla voi tarkastella erilaisia työkyvyttömyyteen mahdollisesti vaikuttavia työn kuormitustekijöitä. Esimerkiksi kaupan alan myyjistä ja myymäläkassanhoitajista yli 80 prosenttia arvioi työssään esiintyvän seisomista tai kävelemistä. Johtotehtävissä työskentelevillä miehillä työ sisältää muita vähemmän seisomista ja kävelyä. Reilu kolmannes kaupan alan miespuolisista johtajista ja myyjistä arvioi altistuvansa raskaalle ruumiilliselle työlle. Vastaavasti naispuolisista kaupan alan pienyritysten johtajista noin 27 prosenttia arvioi työnsä ruumiillisesti raskaaksi. Raskaiden yli 20 kg:n taakkojen nostamiselle altistui noin kolmannes miehistä. Myös käden puristusvoimaa vaativaa kuormitusta kaupan alalla työskentelevät miehet ammattiryhmästä riippumatta raportoivat useammin kuin naiset.

Kuva 4 osoittaa, että seisominen ja kävely olivat yleisimmät fyysiset kuormitustekijät myös hotelli- ja ravintola-alalla. Muista poiketen miespuolisista hotellinjohtajista ja ravintolapäälliköistä ainoastaan noin neljännes arvioi altistuvansa työssään seisomiselle ja kävelylle. Heillä oli sen sijaan muita huomattavan paljon enemmän istumista työssään. Sukupuolesta riippumatta yli puolet tarjoilijoista arvioi työnsä sisältävän etukumarassa asennossa työskentelyä. Myös kokeista, keittäjistä ja naispuolisista hotellinjohtajista ja ravintolapäälliköistä yli 40 prosenttia koki näin. Miespuolisista hotellinjohtajista ja ravintolapäälliköistä ainoastaan kahdeksan prosenttia arvioi työskentelevänsä etukumarassa asennossa. Käden puristusvoimaa vaativaa työtä tekevät muita useammin kokit, keittäjät ja kylmäköt. Raskaiden taakkojen nostaminen on hotelli- ja ravintola-alalla vähäisempää kuin kaupan alalla.

Kuvat 3 ja 4 osoittavat, että työn fyysiset kuormitustekijät ovat osin erilaisia eri tehtävissä sekä naisilla ja miehillä. Sukupuolten välistä eroa selittää oletettavasti myös yksittäisen ammattiryhmän sisäiset erot työtehtävissä. Samankaltaisesta työnimikkeestä huolimatta tosiasialliset työtehtävät voivat olla erilaisia. Naisilla voi esimerkiksi olla enemmän toistotyötä ja miehillä raskaita nostoja. Erot eri työtehtävien kuormitustekijöissä ja kuormituksen riskiryhmissä on hyvä huomioida, kun työpaikalla suunnitellaan työkyvyn tuen toimenpiteitä.

Työolotutkimuksen[13] mukaan palvelutyöntekijöistä yli puolet pitää työtään ruumiillisesti erittäin tai melko raskaana. Lisäksi kaupan ja muiden palvelualojen työntekijät kokevat teollisuuden ja rakentamisen ohella muita yleisemmin rasitusvammojen vaaraa työssään. Palvelutyöntekijöistä 79 prosenttia kokee rasitusvammat vaaraksi työssään.[13] Työn liiallinen fyysinen kuormittavuus voi lisätä esimerkiksi niska-, hartia-, selkä- ja alaraajasairauksien riskiä[2]. Kun työn fyysiset kuormitustekijät tunnistetaan työpaikalla, helpottuu työkyvyn tuen toimenpiteiden suunnittelu ja kohdentaminen.

Kun työn fyysiset kuormitustekijät tunnistetaan työpaikalla, helpottuu työkyvyn tuen toimenpiteiden suunnittelu ja kohdentaminen.

Työpaikoilla on useita keinoja tukea työntekijöiden työhyvinvointia ja vähentää työn fyysisestä kuormittavuudesta aiheutuvaa haittaa. Tutkitusti erilaisten toimenpiteiden yhdistäminen lisää työkyvyn edistämisen vaikuttavuutta[39]. *Työn muokkaus ja työergonomian kehittäminen* ovat keskeisiä keinoja työn fyysisen kuormituksen hallintaan. Tutkitusti fyysisen työergonomian sekä työjärjestelyjen parantaminen voivat vähentää niska-, hartia- ja yläraajavaivoja[39]. Esimerkiksi työtehtävien vaihtelevuus, tehtävänkuvien laajentaminen ja vaihteleva fyysinen kuormittavuus voivat vähentää tuki- ja liikuntaelinvaivojen riskiä[37]. Hyvästä työergonomiasta ja oikeista työtavoista ja -asennoista huolehtiminen on tärkeää niin nosto-, istuma-, seisoma- kuin näyttöpäätetyössäkin. Myös *riittävä työn tauottaminen ja palautuminen* tukevat työkykyä. Tutkitusti lisätyt tauot työssä voivat vähentää tuki- ja liikuntaelinoireita[39]. Työpaikalla myös *työntekijöiden osallistaminen* työkyvyn edistämiseen on tärkeää. Osaltaan myös työn automatisointi voi keventää työtä. Työn fyysisen kuormituksen keventämiseen on myös *erilaisia apuvälineitä*. Yksi uusimmista apuvälineistä on ulkoinen tukiranka, eksoskeleton, joka voi keventää esimerkiksi kädet koholla tehtävää työtä[40]. Myös yksilö voi omalla toiminnallaan vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. *Hyvä fyysinen kunto ja terveelliset elintavat* suojaavat työn fyysisen kuormituksen aiheuttamilta haitoilta.

Lue lisää:

Tietoa työn fyysisestä kuormituksesta, Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Täällä

Ergonomian tietopankki, Työterveyslaitos. Täällä

Käsin tehtävät nostot ja siirrot työssä, opas, Työsuojeluhallinto. Täällä

Työkaluja ja ohjeita tuki- ja liikuntaelinsairauksien hallintaan, Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston verkkosivusto. Täällä

RATKAISUJA
työpaikalle työn fyysisen kuormituksen hallintaan

- Varmista riittävä **perehdyttäminen** ja opastus **turvallisiin ja terveellisiin työtapoihin**.
- Panosta **hyvään työergonomiaan**.
- Varmista kuhunkin työtehtävään soveltuvat **oikeat työtavat, -menetelmät, -välineet ja -asennot**.
- Huolehdi työssä tarvittavista **apuvälineistä ja niiden käytön opastamisesta**.
- **Kehitä töiden sisältöä ja organisointia.** Vältä yksipuolista, toistuvaa työtä.
- Huolehdi riittävästä **työn tauottamisesta ja palautumisesta** myös työpäivän aikana.
- **Monipuolista työtä** esimerkiksi työkierrolla.
- Panosta **työtilojen ja tavaravirtojen** toimivaan suunnitteluun.
- Hyödynnä **työterveyshuollon asiantuntemusta** työn fyysisen kuormituksen tunnistamiseen, terveysvaarojen arviointiin sekä kuormittumisen vähentämiseen.

(Soveltaen: Rauramo[2]; Työsuojeluhallinto[41]).

Työssä on useita kuormittavia työaikapiirteitä

Työajat monimuotoistuvat jatkuvasti. Myös palvelualalla yhä useampi työntekijä tekee epäsäännöllistä työaikaa. Palvelualan töissä on useita kuormittavia työaikapiirteitä. Olennaista on tunnistaa työajan kuormittavat piirteet, ja löytää ratkaisuja niiden hallintaan.

Työajat palvelualalla ovat moninaisia, ja alalla tehdään niin päivä-, ilta- kuin yötyötäkin. Yötyöksi määritellään työ, jota tehdään klo 23:n ja 6:n välisenä aikana[42]. Vähittäiskaupassa ja majoitus- ja ravitsemistoiminnassa tehdään eniten osa-aikatyötä Suomessa[43]. Osa-aikatyö palvelualalla on usein iltapainotteista[9]. Kaupan aukiolojen vapautuminen vuonna 2016 lisäsi myös yötyön määrää alalla[2]. Matkailu- ja ravintola-alalla työaika määräytyy kolmiviikkoisjaksoittain[44]. Työajoille on ominaista myös suuret kausivaihtelut ja työn epäsäännöllisyys[45].

Työaikoihin liittyy useita kuormittavia piirteitä. Nämä piirteet voivat liittyä esimerkiksi työajan pituuteen, vuorokauden aikaan, työn intensiteettiin, palautumiseen ja sosiaalisiin tekijöihin, kuten työn ja muun elämän yhteensovittamiseen. Työaikojen kuormittavat piirteet tulee tunnistaa, jotta työntekijöiden työkykyä voidaan edistää. Mahdollisuuksien mukaan kuormittavia työaikapiirteitä on hyvä välttää.[9] Esimerkiksi kaupan työehtosopimuksessa[46] on sovittu, että yövuoroja saa teettää enintään viisi peräkkäin. Sovittaessa yötyöstä työnantaja ja työntekijä voivat kuitenkin sopia enintään seitsemästä peräkkäisestä yövuorosta. Myös yksittäisiä yövuoroja tulee pyrkiä välttämään. Vastaavasti matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työehtosopimuksessa[44] on sovittu esimerkiksi työajoista, työvuorojen pituuksista, lepoajoista sekä työvuoron aikaisista tauoista.

Työajan kuormittavat piirteet on tärkeä tunnistaa. Ennakoi ja korjaa tarvittaessa.

Työajat voivat vaikuttaa haitallisesti työntekijän fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä työkykyyn. Epäsäännöllistä työaikaa tekevillä on todettu muita

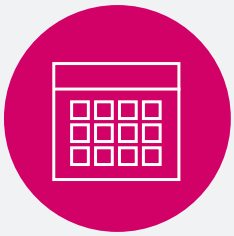
Erilaisia työaikapiirteitä

Työajan pituus

- työvuoron pituus tunteina
- lyhyet (alle 4 h) työvuorot
- pitkät työvuorot (esim. yli 9 h)
- työviikon pituus tunteina
- pitkät työviikot (yli 37,5 h)
- ylipitkät työviikot (yli 48 h)

Vuorokauden aika

- aamu-, päivä-, ilta- tai yövuorot



Työn intensiteetti

- peräkkäisten työpäivien lukumäärä
- pitkät työjaksot (esim. yli viisi työvuoroa)
- peräkkäisten yö- tai iltavuorojen lukumäärä
- työpäivät, joiden välissä vain yhden päivän vapaa

Palautuminen

- työvuorojen välinen vapaa-aika tunteina
- lyhyet työvuorovälit (esim. alle 11 h)
- yövuoron jälkeinen vapaa tunteina
- viikkolepo (esim. alle 35 h, alle 48 h)
- vapaapäivien lukumäärä viikossa
- viikonloppuun sijoittuvat vapaapäivät
- yhden päivän vapaat

(Soveltaen: Ropponen ym.[9], 14–16.)

enemmän stressiä, hermostuneisuutta ja väsymystä[47]. Myös työaikojen ennakoimattomuus voi kuormittaa ja olla yhteydessä esimerkiksi heikompaan unen laatuun, nukahtamisvaikeuksiin ja väsymykseen[48]. Erityisen kuormittavaa on ilta-, yö-, vuoro- ja viikonlopputyö. Vuorotyössä on esimerkiksi tunnistettu kohonnut riski sydän- ja verisuonitauteihin[49]. Myös ruuansulatuselimistön oireet, kuten närästys, vatsakivut ja ilmavaivat ovat tyypillisiä vuorotyöntekijöillä[47]. Kuormittavat työaikapiirteet voivat lisätä myös tapaturma- ja onnettomuusriskiä[50]. Tutkimukset antavat viitteitä myös siitä, että iltavirkut henkilöt pärjäävät vuorotyössä aamuvirkkuja paremmin[51]. Kuormittuminen on kuitenkin yksilöllisistä. Esimerkiksi vuorotyö voi sopia hyvin ilman merkittäviä terveyshaittoja[2].

Epäsäännöllinen työ kuormittaa elimistöä. Erityisen haitallista terveydelle on yötyö.

Kaupan alalla erityisesti lyhyet alle 11 tunnin työvuorovälit ovat lyhyiden sairauspoissaolojen riskitekijä. Työterveyslaitoksen tutkimukset[9,52] osoittavat, että lyhyt työvuoroväli ennakoi sairauspoissaoloja samalla tavalla sekä miehillä että naisilla, nuorilla ja vanhemmilla työntekijöitä sekä osa- ja kokoaikaisilla työntekijöillä. Muita keskeisiä sairauspoissaolojen riskitekijöitä kaupan alalla ovat pitkä viikoittainen työaika, lyhyet vuorot sekä yötyö.

Lyhyt työvuoroväli on keskeinen sairauspoissaolojen riskitekijä kaupan alalla.

Osa-aikatyötä tekevillä on paljon ilta-, yö- ja viikonlopputyötä. Heillä on usein myös muita heikommat mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä sekä vähemmän työaikajoustoja. Tutkitusti osa-aikatyötä tekevillä on myös muita useammin yhden päivän vapaita, mikä voi lisätä kuormitusta. Toisaalta osa-aikatyötä tekevien lyhyempi työaika voi suojata monilta työn fyysisiltä ja henkisiltä rasituksilta.[9,53] Palvelualalla etenkin epäsäännöllistä työaikaa tekevät kokevat työaikojen hankaloittavan työn ja muun elämän yhteensovittamista[54]. Usein osa-aikatyön kielteiset piirteet näyttävät kasautuvan niille, jotka kokevat, etteivät saa kokoaikatyötä tai ovat päätyneet osa-aikatyöhön terveyssyistä[53].

Työaikamuodot ja -käytännöt vaihtelevat palvelualalla. Esimerkiksi esihenkilöillä ja työntekijöillä on usein erilaisia

Vaikutusmahdollisuudet työaikoihin tukevat työhyvinvointia.

työaikamuotoja. Osa-aikatyö on yleisempää työntekijöillä kuin esihenkilöillä.[55] Myös työaikojen kuormittavat piirteet vaihtelevat työn luonteen mukaan. Asiantuntijatehtävissä työajan kuormittavat piirteet voivat liittyä esimerkiksi työn sidoksisuuteen, aikapaineeseen, työn rajattomuuteen, keskeytyksiin ja häiriöihin tai työn ja vapaa-ajan välisen rajan hämärtymiseen[17]. Palvelualan vuoro- tai yötyötä tekevillä kuormittavuus voi liittyä esimerkiksi vähäiseen palautumiseen työvuorojen välillä tai riittämättömiin työaikajoustoihin[esim. 9,45].

Työaikoihin liittyvää kuormitusta voi hallita.

Riittävä palautuminen työpäivän aikana ja työpäivien välillä on työhyvinvoinnin kannalta tärkeää. Mahdollisuudet taukojen pitämiseen työssä vaihtelevat palvelualalla. On esimerkiksi havaintoja siitä, että majoitus- ja ravitsemisalalla taukojen pitäminen on haasteellisempaa kuin kaupan alalla[56]. Työpäivän aikaisten taukojen pitämisen haasteista ravintola-alalla on raportoitu myös äskettäin julkaisussa tutkimuksessa[12]. Lisäksi moni palvelualan työntekijä kokee yhden päivän yksittäiset vapaapäivät liian lyhyiksi, jotta palautuminen olisi riittävää[54]. Kaupan alan työaikoja tarkastelevassa tutkimuksessa[52] havaittiin, että työvuorojen välisen ajan pidentäminen sekä viikoittaisen työajan lyhentäminen vähensivät sairauspoissaoloja.

Heikot vaikutusmahdollisuudet työaikoihin voivat johtaa sairauspoissaoloihin[57] ja jopa työkyvyttömyyseläkkeelle[58]. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksiin työaikoihin ja työvuorojen sijoittumiseen kannattaakin panostaa. Esimerkiksi kaupan työehtosopimukseen[46] on kirjattu, että työvuoroluetteloa laadittaessa työntekijälle on varattava tilaisuus esittää mielipiteensä työvuorojen pituuden, työvuorojen sijoittelun, vapaapäivien ja vuosivapaiden antamisen suhteen.

Lue lisää:

Työaikojen kehittäminen kaupan alalla -raportti, Työterveyslaitos. Täällä

Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa -raportti, Työterveyslaitos. Täällä

Työaikalaki. Täällä

Suosituksia työvuorojen suunnitteluun, Työterveyslaitos. Täällä

RATKAISUJA
työpaikalle kuormittavien työaikapiirteiden hallintaan

- **Kartoita ja tunnista työaikaan liittyvät riskit**
  Tunnista kuormittavat työaikapiirteet. Ne voivat liittyä esimerkiksi työajan pituuteen ja ajoittumiseen, palautumiseen sekä työn ja muun elämän yhteensovittamiseen. Pyri välttämään tai minimoimaan kuormittavia työajan piirteitä.

- **Luokaa toimivia käytäntöjä yhdessä**
  Vaikutusmahdollisuudet työaikoihin tukevat tutkitusti työkykyä. Rakentakaa toimivaa työaikaergonomiaa sekä yhteisöllistä työvuorosuunnittelua. Luokaa yhteisiä pelisääntöjä ja toimintatapoja työajan hallintaan ja työn organisointiin.Tehkää mahdollisuuksien mukaan yksilöllisiä ratkaisuja erityisesti työkyvyn haasteissa. Työterveyshuolto on tällöin keskeinen yhteistyökumppani.

- **Tarjoa työntekijöille tietoa kuormittavista työaikapiirteistä ja keinoja niiden hallintaan**
  Myös yksittäinen työntekijä voi vaikuttaa. Keskeistä on huolehtia riittävästä päivittäisestä palautumisesta. Hyvää palautumista tukevat terveelliset elintavat, kuten riittävä uni, liikunta sekä säännöllinen ruokailurytmi. Myös vastapaino työlle tukee työstä palautumista. Työkyvyn haasteissa ohjaa työntekijä työterveyshuoltoon.

Kaupan alalla on useita kuormittavia työaikapiirteitä

Työterveyslaitoksen tutkimuksessa[9] kartoitettiin kaupan alan työaikoja ja niiden yhteyttä työhyvinvointiin. Tutkimuksessa selvitettiin eri työaikapiirteiden yleisyyttä, yksilöllistä vaihtelua sekä niiden yhteyksiä sairauspoissaoloihin. Yhteensä tutkittiin 33:a työaikapiirrettä. Monet työaikapiirteet olivat vuositasolla kunnossa. Tulokset olivat pitkälti samankaltaisia miehillä ja naisilla, eri-ikäisillä sekä eri kokoisissa toimipaikoissa työskentelevillä. Tutkimus osoitti, että merkittävimmät erot olivat koko- ja osa-aikaisten työntekijöiden välillä. Osa-aikaiset työntekijät tekivät enemmän iltavuoroja. Lisäksi heillä oli kokoaikaisia useammin yhden päivän vapaita. Työaikapiirteet jaettiin kolmeen luokkaan niiden kuormittavuuden mukaan: kunnossa, kohonnut tai ylikuormitus. Kokoaikaisilla työntekijöillä oli kuusi ylikuormittavaa työaikapiirrettä: pitkät työviikot, työpäivät, joiden välissä oli vain yksi vapaa, yli 9 ja yli 10 tunnin työvuorot, lyhyt viikkolepo ja yövuorojaksojen jälkeen lyhyt vapaa. Osa-aikaisilla työntekijöillä ylikuormittavia työaikapiirteitä oli neljä: lyhyt viikkolepo, lyhyet alle 28 ja 48 tunnin vapaat yövuorojaksojen jälkeen sekä työpäivät, joiden välissä oli vain yhden päivän vapaa.

Ehdotuksia työaikasuunnitteluun kaupan alalle

- **Ajoittuminen**: Kiinnitä huomiota työpäivän alkamis- ja loppumisajankohtiin. Vältä useita peräkkäisiä (enintään kolme) hyvin aikaisia (ennen klo 6) aamuvuoroja sekä hyvin myöhäisiä iltavuoroja (klo 23 jälkeen).
- **Työajan pituus**: Vältä ylipitkiä työviikkoja. Työvuoron pituus tulisi olla ainoastaan harkitusti yli 8 tuntia. Huolehdi tauotuksesta. Erityisesti yli 48 tunnin ylittäviä työviikkoja ei ole hyvä olla toistuvasti.
- **Työn intensiivisyys**: Sopivan mittaiset työjaksot tukevat työhyvinvointia. Peräkkäisiä työpäiviä olisi hyvä olla enintään 3–5.
- **Yötyö**: Yötyön tekemisen on hyvä olla vapaaehtoista. Yötyöjakson viimeisen yövuoron jälkeen on hyvä olla vähintään kaksi vapaapäivää. Vältä seuraavia rytmityksiä: yöjakso-vapaapäivä-yöjakso, yövuoro-iltavuoro sekä yövuoro-vapaapäivä-aamuvuoro.
- **Palautuminen**: Palautumiseen ja lepoon tarvitaan aikaa joka päivä. Työpäivien välissä on hyvä olla vähintään 11 tunnin lepoaika.
- **Vapaapäivät**: Kannattaa pyrkiä vapaajaksojen yhteisyyteen eli vähintään kahteen peräkkäiseen vapaapäivään. Vältä lyhyitä viikkolepoja (alle 35 h), yksittäisiä työpäiviä ja yksittäisiä vapaapäiviä.
- **Vaikutusmahdollisuudet**: Huomioi samanaikaisesti työntekijöiden työaika- ja vapaa-aikatoiveet sekä työn kuormittavuus. Ennakoitavuus ja pysyvyys työaikasuunnittelussa on tärkeää.

(Lähde: Ropponen ym.[9], 46–48.)

Matkailu- ja ravintola-alan kuormittavia työaikapiirteitä voi hallita

Työterveyslaitoksen tutkimuksessa[45] kartoitettiin matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiden työaikoja, työaikajärjestelmiä ja työaikojen kuormittavuutta. Tutkimuksessa kartoitettiin myös palautumiseen vaikuttavia työaikapiirteitä, kuten työvuorojen rytmitystä sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työaikoihin.

Matkailu- ja ravintola-alalla kolmivuorotyötä tai säännöllistä yötyötä tekevät kokivat muita useammin voimakasta väsymystä ja uneliaisuutta. Lyhyet työvuorojen välit (alle 11 tuntia) olivat kielteisesti yhteydessä työhyvinvointiin. Lyhyet vuorovälit ennakoivat unen ja vireyden häiriöitä sekä heikensivät koettua työn ja muun elämän yhteensovittamista. Yövuorojen osuus oli yhteydessä unilääkkeiden käyttöön sekä vaaratilanteisiin työssä ja työmatkalla. Lyhyet työvuorovälit ja pitkät työvuorot näyttivät kasautuvan yksittäisille henkilöille. Päivävuoroissa työskentelevät arvioivat omat vaikutusmahdollisuutensa työaikoihinsa paremmiksi kuin yövuoroja tekevät. Myös työpäivän pidempi kesto ja peräkkäisten työvuorojen suurempi määrä olivat yhteydessä parempiin vaikutusmahdollisuuksiin.

Työaikasuosituksia matkailu- ja ravintola-alalle

- Vältä lyhyiden työvuorovälien (alle 11 tuntia) toistuvaa viikoittaista esiintymistä.
- Varmista työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet työaikoihin.
- Tasaa iltavuorojen fyysistä kuormitusta työjärjestelyillä ja/tai tehtäväkierrolla.
- Huolehdi taukojen pitämisen järjestelyistä.
- Varmista, ettei yksittäiselle työntekijälle kasaudu pitkiä työvuoroja tai lyhyitä työvuorovälejä.
- Tarjoa työntekijöille tietoa vuorotyöstä ja palautumiskeinoista.

(Lähde: Ropponen ym.[45])

Työ palvelualalla edellyttää monipuolista osaamista. Digitaidot ja tunnetyötaidot ovat entistä tärkeämpiä.

Osaamisvaatimukset muuttuvat työn muuttuessa

Palvelualalla työskentelee laaja kirjo eri alojen ammattilaisia. Työn muutos edellyttää jatkuvaa oppimista ja ammattitaidon kehittämistä, mikä voi kuormittaa työntekijöitä. Osaava työvoima on palvelualan yrityksille merkittävä kilpailuvaltti, ja siksikin työtekijöiden osaamisen kehittämiseen on tärkeä panostaa.

Työ palvelualalla edellyttää laaja-alaista osaamista. Useissa palvelualan työtehtävissä vaaditaan kädentaitoja, asiakaspalveluosaamista, hyviä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja, kokonaisuuksien ja yksityiskohtien hallintaa, ripeyttä sekä paineensietokykyä. Monessa tehtävässä edellytetään myös myyntitaitoa sekä hyvää kielitaitoa.[22] Kaupan alan kassatyön yleisiä osaamisvaatimuksia ovat asiakaspalvelutaidot, kassajärjestelmien ja erilaisten maksutapahtumien hallitseminen, hyvät vuorovaikutustaidot sekä ergonomiaosaaminen[2]. Pienessä myymälässä työntekijän työnkuva voi olla hyvin laaja ja sisältää esimerkiksi hyllytämistä, kassatyötä ja asiakasneuvontaa[55]. Myös ns. tunnetyötaidot ovat palvelualalla entistä tärkeämpiä. Asiakaspalvelutyö vaatii joustavuutta, asiakkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtämistä sekä kykyä säädellä asiakkaan tunteita[12]. Myös esihenkilötyö palvelualalla edellyttää laaja-alaista osaamista – työn johtamisen taidoista työntekijöiden työkyvyn tukemiseen.

Työn murros muuttaa merkittävällä tavalla myös palvelualalla tehtävää työtä. Teknologinen kehitys ja digitalisaatio muuttavat töiden sisältöjä ja luovat uusia työtehtäviä, kuten jo aiemmin tässä raportissa kuvattiin. Esimerkiksi tekoälyn ja robotiikan hyödyntäminen on yleistynyt palvelualalla, ja alan osaajia tarvitaan entistä enemmän. Myös kassatyössä on aiempaa enemmän tietojenkäsittelyä vaativia tehtäviä. Lisäksi monet toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset, kuten monikanavaisuus ja verkkokaupan kasvu, luovat jatkuvasti uusia osaamisvaatimuksia palvelualalle.[2,59]

Kaupan alan keskeisiksi osaamistarpeiksi on tunnistettu[59] esimerkiksi seuraavat:

- *Digitalisaatioon liittyvät taidot*: erilaiset tietojärjestelmät, digitaalinen kauppa, data-analytiikka, tekoäly, robotiikka ja digitaalinen markkinointi.
- *Vuorovaikutus- ja viestintäosaaminen*: sosiaaliset taidot ja työyhteisöosaaminen, sidosryhmäviestintä, henkilöstöjohtaminen ja muutosjohtaminen.
- *Liiketoimintaosaaminen*: asiakaslähtöisyys, asiakaskokemus, brändin johtaminen, strategia-, talous- ja logistiikkaosaaminen, riskienhallinta ja turvallisuus.
- *Yleiset taidot*: työelämätaidot, kuten kyky uuden oppimiseen, ongelmanratkaisutaidot, analyyttisyys, tiedonhallinta ja kriittinen ajattelu.

Osaamisvaatimusten muutokset edellyttävät jatkuvaa henkilöstön osaamisen kehittämistä, jotta työntekijöiden osaaminen säilyy ja kehittyy työn vaatimusten edellyttämällä tasolla. Kyvykkyys rakentuu kokemuksesta, että selviytyy työssään ja saa asioita aikaan[60]. Kyvykkyyden tunne vahvistaa myös motivaatiota ja työhyvinvointia. Osaamisen kehittämiseen panostaminen on myös työnantajan keino pitää kiinni työntekijöistään ja vastata osaavan työvoiman saatavuuteen. Osaaminen on myös työkyvyn kannalta keskeistä, ja osaamisen vajeet voivat ilmetä työkykyhaasteina. Henkilöstön osaamisen kartoittaminen onkin nostettu tärkeäksi kehittämisen kohteeksi sekä kaupan alalla[19] että matkailu- ja ravitsemisalalla[61].

Riittämätön perehdytys voi johtaa työkykyriskeihin.

Perehdyttäminen ja työhön opastaminen tukevat oppimista

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Työhön opastukseen sisältyy asiat, jotka liittyvät työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, työn osat ja vaiheet sekä työn edellyttämät tiedot ja osaaminen.[2]

Perehdyttäminen ja työhön opastaminen vahvistaa työntekijöiden osaamista. Perehdyttäminen on tärkeää erityisesti uusien työntekijöiden aloittaessa työnsä, mutta myös tilanteissa, joissa nykyisen työntekijän työtehtävät muuttuvat. Esihenkilön on tärkeää olla perillä työntekijöiden osaamisesta ja osaamisen kehittämisen tarpeista. Työntekijöille on hyvä tarjota mahdollisuuksia oman osaamisen kehittämiseen työn arjessa, ei yksinomaan erilaisia koulutuksia tai valmennuksia. Esimerkiksi työkierto, erilaisissa työryhmissä työskentely tai verkostoissa toiminen ovat oivallisia keinoja osaamisen kartuttamiseen. Myös yksilöllä itsellään on vastuu oma osaamisen ja ammattitaidon kehittämisestä koko työuran ajan. Tutkitusti vertaisoppiminen on hyvä keino osaamisen kehittämiseen, ja ryhmävalmennuksesta

voivat hyötyä erityisesti työntekijät, joilla on heikentynyt työkyky ja jotka eivät itse hakeudu koulutukseen päivittämään omaa osaamistaan[62].0

Työssä on myös useita psykososiaalisia kuormitustekijöitä

Työ palvelualalla voi olla psyykkisesti kuormittavaa. Psykososiaalinen kuormitus voi liittyä esimerkiksi työn sisältöön, työjärjestelyihin, johtamiseen, työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen tai väkivallan uhkaan työssä. Työn haitalliseen kuormitukseen tulee puuttua ja etsiä ratkaisuja työntekijöiden työkyvyn tukemiseen.

Työ palvelualalla voi olla fyysisen kuormittavuuden ohella myös psykososiaalisesti kuormittavaa. Työn psykososiaalinen kuormitus voi syntyä esimerkiksi työn sisältöön, työjärjestelyihin tai työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvistä haasteista. Myös puutteellinen johtaminen, yksintyöskentely tai väkivallan uhka työssä voivat synnyttää terveydelle haitallista kuormitusta.[63]

Työn sisältöön liittyvä kuormitus voi syntyä esimerkiksi työn yksitoikkoisuudesta tai pirstaleisuudesta, työn muutoksista tai jatkuvasta epävarmuudesta sekä haastavista vuorovaikutustilanteista asiakastyössä. Työolotutkimus[13] osoittaa, että puolet avustavista keittiö- ja ruokatyöntekijöistä kokee työnsä yksitoikkoiseksi. On myös joitakin viitteitä siitä, että kehittymismahdollisuuksia palvelualalla ei aina pidetä riittävinä. Esimerkiksi aiemmin ravintola-alalla työskennelleiden näkemyksiä kartoittanut selvitys osoitti, että moni koki, ettei työ tarjonnut riittävästi haasteita tai mahdollisuuksia uuden oppimiseen[64]. Myös työvälineiden toimimattomuus voi kuormittaa. Lisäksi erilaisten tietojärjestelmien hallinta voi olla kognitiivisesti kuormittavaa.

Työn yksitoikkoisuus ja haastavat vuorovaikutustilanteet voivat kuormittaa palvelualalla.

Myös *jatkuvat muutokset ja epävarmuuden tunne* voivat kuormittaa. Palvelualalla erityisesti epätyypillisissä työsuhteissa työskenteleviä työn jatkuva epävarmuus voi kuormittaa. Työsuhteet voivat olla epävarmoja ja väliaikaisia. Työntekijän voi olla vaikea suunnitella työn ulkopuolista elämää, jos hänelle ei ole tietoa tulevista työvuoroista, ja samalla tulee kuitenkin olla alati valmis työhön. Huoli työtuntien riittävyydestä ja toimeentulosta kuormittaa etenkin ns. nollatuntisopimuksella työskenteleviä.[12] Myös toimintaympäristön muutokset ja siihen liittyvät uudet osaamisvaatimukset ja työtehtävien laajeneminen voivat kuormittaa palvelualan työntekijöitä[2,65]. Monet kokemukset (työ)elämän kiristymisestä ja vaatimuksista voivat olla yhteisiä eri taustoista tulevilla ja erilaista työtä tekevillä, kuten johtajilla tai palvelutyöntekijöillä. Toki työkalut haasteiden ratkaisemiseen voivat poiketa toisistaan.[66]

Myös koronapandemia on monin tavoin vaikuttanut palvelualaan ja luonut epävarmuutta. Pandemiankin aikana palvelualalla työtä on tehty pääosin lähityössä, sillä suurta osaa työtehtävistä ei ole mahdollista tehdä etänä toisin kuin monessa asiantuntijatyössä. Lähityö onkin voinut lisätä työntekijöiden kokemaa kuormitusta, esimerkiksi huolta omasta ja läheisten terveysturvallisuudesta. Työn epävarmuus on voinut tuoda myös taloudellisia huolia. Esimerkiksi Palvelualojen ammattiliiton jäsenkysely[67] osoitti, että

Yhteiset keskustelut ja henkilöstökyselyt ovat hyviä keinoja työn psykososiaalisen kuormituksen kartoittamiseen työpaikalla.

huomattava osa (66 prosenttia) palvelualan työntekijöistä on kokenut koronasta johtuvia toimeentulohuolia. Toinen kysely[31] osoitti, että lähes puolet matkailu- ja ravitsemisalan työntekijöistä arvioi koronapandemian lisänneen heidän psyykkistä kuormitustaan.

Vuorovaikutustilanteet asiakaspalvelutyössä voivat olla psyykkisesti ja sosiaalisesti kuormittavia. Asiakaspalvelutyö on tunnetyötä, jossa työntekijä joutuu kontrolloimaan omia tunteitaan sekä pyrkiä ymmärtämään ja säätelemään myös asiakkaiden tunteita, mahdollisesti myös viharyöppyjä. Jatkuva ystävällisenä esiintyminen asiakkaille ja asiakkaiden tyytyväisenä pitäminen voi olla kuormittavaa.[12]

Myös häirintä ja epäasiallinen kohtelu voivat synnyttää terveydelle haitallista kuormitusta. Useat palvelutyöntekijät ja myyjät kokevat työssään väkivaltaa tai sen uhkaa[13]. Uhka voi ilmetä esimerkiksi uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna, häiriköintinä sähköisten viestimien välityksellä tai fyysisenä väkivaltana[68]. Väkivallan uhkaa ilmenee palvelualalla etenkin yksin työskentelevillä, kuten kioskeissa tai pienmyymälöissä. Korostunut väkivallan uhka liittyy usein myös poikkeuksellisiin aukioloaikoihin, kuten yötyöhön ravintoloissa tai liikenneasemilla.[2] Palvelualojen ammattiliiton jäsenkysely[56] osoitti, että viimeisen 12 kuukauden aikana kaikista työssä käyvistä palvelualan työntekijöistä 64 prosenttia oli kokenut asiakkaiden heihin kohdistamaa epäasiallista käyttäytymistä. Myyjistä peräti 82 prosenttia ilmoitti kohdanneensa epäasiallista käyttäytymistä. Yleisintä oli sanallinen väkivalta, kuten nimittely ja huutaminen. Sekä kaupan alan että matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskeviin työehtosopimuksiin[44,46] on kirjattu työpaikkaan kohdistuvan väkivallan uhan arviointi. Arvioidun vaaran perusteella työnantajan tulee järjestää työ ja työolosuhteet siten, että väkivallan uhkaa voidaan torjua tai vähentää.

Yksintyöskentelyssä on tärkeää varmistua tarpeellisista toimenpiteistä väkivalta- ja uhkatilanteiden torjumiseksi.

Työjärjestelyihin liittyvä kuormitus voi liittyä esimerkiksi työn määrään, työaikoihin tai aikapaineeseen ja kiireeseen työssä. Palvelualan töissä on useita kuormittavia työaikapiirteitä, joita kuvattiin jo aiemmin tässä raportissa. Tutkimukset osoittavat esimerkiksi, että ne kaupan alan työntekijät, joilla oli epäsäännöllinen ja ennakoimaton työaika, raportoivat heikosta unenlaadusta, nukahtamisvaikeuksista ja väsymyksestä[48]. Vuorotyö, yötyö ja työaikojen epäsäännöllisyys eivät kuormita työntekijöitä ainoastaan fyysisesti, vaan voivat aiheuttaa myös sosiaalista kuormitusta esimerkiksi työn ja muun elämän yhteensovittamisen haasteiden vuoksi. Myös kiire ja kiivas työtahti sekä taukojen vähäisyys voivat kuormittaa palvelualan työntekijöitä[12,64]. Kiire sekä tarve joustaa työajoissa kuvastavat myös kaupan alan esihenkilöiden työtä[55]. Yksi taustatekijä koetulle kiireelle voi olla työntekijöiden vähäinen määrä. Tilastokeskuksen työolotutkimus[13] osoitti, että asiakaspalvelutyöntekijöistä 70 prosenttia kokee, että henkilöstöä oli liian vähän. Niukat henkilöresurssit voivat kuormittaa myös kaupan alan työntekijöitä[65]. Myös työntekijöiden suuri vaihtuvuus voi olla kuormittavaa, esimerkiksi siihen liittyvän jatkuvan uusien työntekijöiden perehdyttämisen vuoksi[64].

Jatkuva kiire, taukojen vähäisyys ja henkilöresurssien niukkuus voivat kuormittaa.

Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvä kuormitus voi syntyä esimerkiksi puutteellisesta johtamisesta, vähäisestä sosiaalisesta tuesta, vuorovaikutuksen haasteista tai heikosta tiedonkulusta. Myös epäselvyydet työntekijöille asetetuissa odotuksissa ja tavoitteissa voivat kuormittaa. Esimerkiksi ravintola-alaa koskevassa tutkimuksissa havaittiin, että johtamiseen liittyvät puutteet olivat keskeinen kuormitustekijä[64]. Myös työnjakoon liittyvät ongelmat saattavat johtaa haitalliseen kuormitukseen. Sosiaalisen tuen puute voi liittyä esihenkilöltä tai työkavereilta saatavaan vähäiseen tukeen ja apuun työssä. Erityisesti osa-aikaisessa työsuhteessa työskentelevän voi olla vaikea kiinnittyä työyhteisöön ja kokea yhteenkuuluvuutta[12]. Esihenkilön näkökulmasta yhteisöllisyyden edistämistä voivat haastaa epäsäännölliset työajat ja vuorotyö, jossa kaikkien työntekijöiden yhteisiä kokoontumisia on hankala toteuttaa.

Psykososiaaliset kuormitustekijät voivat vaihdella palvelualalla esimerkiksi työtehtävästä ja työaikamuodosta riippuen. Esimerkiksi ruotsalaisessa vähittäiskauppaa käsittelevässä tutkimuksessa[37] havaittiin, että kassatyöntekijät arvioivat työn hallinnan alhaisemmaksi kuin keräilijät ja palvelutiskillä työskentelevät henkilöt. On myös havaittu, että osa-aikatyötä tekeviä voi työn epävarmuus kuormittaa muita enemmän[69]. Työpaikalla on tärkeää tunnistaa ja arvioida erilaisten työtehtävien psykososiaalista kuormitusta ja toteuttaa kohdennettuja toimenpiteitä. Tutkimukset osoittavat, että psykososiaalisiin työoloihin voidaan vaikuttaa vahvemmin, kun yhdistetään erilaisia toimenpiteitä, kuten kehittämishanke ja ilmapiirikysely[70].

RATKAISUJA
työpaikalle työn psykososiaalisen kuormittavuuden hallintaan

- Tunnista **työn psykososiaaliset kuormitustekijät**, arvioi niiden haitat sekä tee tarvittavia toimenpiteitä.
- Tunnista ja vahvista **työn voimavaratekijöitä**.
- Varmista, että työt on **organisoitu hyvin**.
- Panosta **johtamiseen ja esihenkilöiden osaamiseen** – myös työkyvyn ja mielen hyvinvoinnin näkökulmasta.
- Varmista **riittävät henkilöstöresurssit**.
- Vahvista ja tue työntekijöiden **vaikutus- ja kehittymismahdollisuuksia** työssä.
- Huolehdi toimivista ja terveellisistä **työajoista**.
- Panosta säännölliseen ja johdonmukaiseen **tiedonkulkuun ja viestintään**.
- Huolehdi riittävästä työhön **perehdyttämisestä ja opastamisesta**.
- Vahvista työntekijöiden **osaamista työn vaatimusten mukaisesti**.
- Hyödynnä työkykyä tukevia **työn muokkauksen keinoja**.
- Käänny tarvittaessa **työterveyshuollon tai muiden asiantuntijoiden** puoleen.

Palvelualan töissä on useita voimavaroja

Palvelualan töissä on työn kuormitustekijöiden ohella useita voimavaroja, jotka tukevat työntekijöiden työhyvinvointia ja työkykyä. Tässä luvussa käsittelemme palvelualan keskeisiä voimavaroja.

Työn voimavaroilla tarkoitetaan sellaisia tekijöitä, jotka motivoivat työntekijää ja edistävät työn sujumista sekä työhyvinvointia sekä toisaalta helpottavat työn vaatimusten kohtaamista. Työn voimavarat voivat liittyä esimerkiksi työtehtävään, työn organisointiin ja vuorovaikutukseen.[71–72]

Työn voimavarat voivat vaihdella eri työtehtävissä. Esimerkiksi kaupan alan myymälätyön keskeisiä voimavaroja ovat hyvä työilmapiiri ja tyytyväisyys esihenkilötyöhön. Vastaavasti kaupan alan esihenkilöiden keskeisiksi voimavaroiksi on tunnistettu hyvät vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja omalta esihenkilöltä saatu tuki.[55] Tutkitusti työn voimavarat vahvistavat työn imua ja työkykyä[73-74], ja siksi niiden kehittämiseen kannattaa panostaa.

Työ koetaan merkitykselliseksi

Työn merkityksellisyys syntyy mahdollisuudesta toteuttaa itseään sekä tehdä työn kautta jotakin hyvää[75]. Palvelualalla työn merkityksellisyys voi liittyä esimerkiksi asiakkaille välttämättömien elintarvikkeiden tarjoamiseen lähimyymälässä tai elämysten tuottamiseen hotelli- ja ravintolapalveluina. Palvelualan työntekijät ovatkin tärkeitä ihmisten arjen rakentajia[12]. Tutkimukset osoittavat, että työn sisällöllinen merkityksellisyys on tärkeää palvelualan työntekijöille[65,76]. Kokemus työn merkityksellisyydestä voi kantaa myös monien työssä kohdattavien vaikeuksien yli[76].

Työn mielekkyys palvelualalla voi syntyä myös asiakkaista ja toisaalta työyhteisöstä, jotka auttavat jaksamaan erityisesti silloin, kun työ koetaan raskaaksi. Työ motivoi ja palkitsee etenkin silloin, kun työntekijä saa ratkaistua asiakkaan haasteita, ja asiakkaat ovat tyytyväisiä.[12] Onnistuneiden asiakaspalvelukokemusten luominen onkin palvelualan työntekijöille tärkeää[64]. Myös asiakkaiden antama palaute työstä on tärkeää.

Työn merkityksellisyys voi ilmetä myös työntekijöiden ylpeytenä omasta työstään sekä työpaikan tuotteista ja palveluista. Tutkitusti hyvät tuotteet ja palvelut lisäävät myös työn imua ja työn vetovoimaa ravintola-alalla.[64] Muita työhön liittyviä voimavaroja ovat työn monipuolisuus ja vaihtelevuus, työn haastavuus sekä mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä työssä. Palvelualan työntekijät arvostavat haasteellisia ja monipuolisia työtehtäviä sekä mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen[64,65].

Asiakkaiden ongelmien ratkaiseminen ja tyytyväisyys motivoi ja palkitsee!

Aina työn merkityksellisyyden tunnistaminen omassa työssä ei ole helppoa. Esimerkiksi moni ravintola-alalla työskentelevä nuori työntekijä ei tunne vahvaa ylpeyttä työstään tai näe tulevaisuuttaan ravintola-alalla. Osalle työ on ainoastaan läpikulkuammatti.[12] Johdolla ja esihenkilöillä onkin keskeinen rooli työn merkityksellisyyden sanoittamisessa työntekijöille.

Vaikutusmahdollisuudet tukevat työkykyä

Kokemus omaan työhön vaikuttamisesta sekä itselle merkityksellisten asioiden edistämisestä motivoi. On tärkeää, että työntekijällä on päätäntävaltaa omassa työssään, ja että hän kokee tulevansa kuulluksi. Mahdollisuudet uralla etenemiseen ja kouluttautumiseen voivat olla myös keinoja lisätä palvelualan vetovoimaa[22].

Palvelualalla työskentelevät pitävät työssään tärkeinä mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön ja työn tekemisen tapaan sekä hyödyntää omaa osaamista ja taitoja työssään[64]. Palvelualan työntekijät haluavat kehittää itseään ja myös tarttua uusiin mahdollisuuksiin. Ala tarjoaa usein myös hyviä etenemismahdollisuuksia.[12]

Tilastokeskuksen työolotutkimus[13] osoittaa, että sosioekonomisten ryhmien väliset erot vaikutusmahdollisuuksissa työssä ovat suuret. Työntekijöillä on usein varsin vähäiset vaikutusmahdollisuudet verrattuna toimihenkilöihin. Myös kaupan alan tutkimukset antavat

viitteitä siitä, että esihenkilöasemassa olevat arvioivat vaikutusmahdollisuutensa muita paremmiksi. Esimerkiksi vähittäiskauppaa koskeva tutkimus[55] osoitti, että huomattavasti useampi esihenkilö (69 prosenttia) kuin työntekijä (38 prosenttia) koki voivansa vaikuttaa usein työtehtäviinsä. Myös kaupan alan esimiesliiton[77] kysely osoitti, että valtaosa esihenkilöistä pitää vaikutusmahdollisuuksiaan hyvinä. Kolme neljästä kyselyyn vastanneesta esihenkilöstä koki voivansa vaikuttaa omiin työaikoihinsa. Lisäksi 72 prosenttia koki, että heidän näkemyksiään kuunnellaan työpaikalla. On myös havaintoja siitä, että osa-aikatyötä tekevät kaupan alan työntekijät kokevat vaikutusmahdollisuutensa heikommaksi kuin kokoaikaiset työntekijät[69]. Myös Palvelualojen ammattiliiton tutkimus[54] osoitti, että epäsäännöllistä työaikaa tekevät palvelualan työntekijät kokivat vaikutusmahdollisuutensa työaikoihin muita heikommaksi.

Palvelualan työntekijät arvostavat hyviä vaikutus- ja kehittymismahdollisuuksia työssään.

Hyviin vaikutusmahdollisuuksiin työssä ja työajoissa kannattaa panostaa. Monet työn tarjoamat joustot, kuten työn keventäminen tai työajan lyhentäminen, voivat tukea palvelualan työntekijöiden työkykyä. Työn autonomia ei kuitenkaan tarkoita riippumattomuutta toisista tai esihenkilön asettamista työn tavoitteista. Olennaista on työntekijän tunne siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa silloinkin, kun kyseessä on muiden toiveista kumpuavien työtehtävien tekeminen.

Hyvä johtaminen ja esihenkilötyö vahvistavat työhyvinvointia

Hyvä esihenkilötyö sekä johtamisen oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus vahvistavat työntekijöiden työhyvinvointia. Oikeudenmukaisuus on tutkitusti yhteydessä myös työhön sitoutumiseen kaupan alalla[69].

Hyvä esihenkilötyö voi sitouttaa palvelualan työntekijöitä[64]. Esihenkilönä toimiminen palvelualalla edellyttää esimerkiksi hyvää organisointikykyä, ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja, kykyä antaa palautetta sekä hallita muutoksia[59]. Myös monikulttuurisen työyhteisön johtamisen taidot ovat aiempaa tärkeämpiä palvelualalla[78], jossa entistä useampi työntekijä on ulkomaalaistaustainen. Palvelualan työntekijät odottavat saavansa työstään palautetta sekä kiitosta hyvin tehdystä työstä[65]. Hyvä esihenkilö innostaa, kannustaa, rohkaisee, jakaa vastuuta ja luottaa alaisiinsa.

Palaute, rohkaisu, vastuun jakaminen ja luottamus ovat esihenkilötyön kulmakiviä.

Esihenkilö voi vahvistaa työntekijöiden työn mielekkyyden kokemusta esimerkiksi tarjoamalla vaikutusmahdollisuuksia, johtamalla johdonmukaisesti sekä arvostamalla työntekijöitä[55]. Palvelualan työntekijät näkevät tärkeäksi myös sen, että esihenkilö puuttuu tarvittaessa epäkohtiin[65].

Esihenkilöllä on keskeinen rooli myös työntekijöiden työkyvyn tukijana.

Tutkimukset ja selvitykset osoittavat, että monen palvelualalla työskentelevän kokemukset esihenkilötyöstä ovat varsin myönteisiä. Työterveyslaitoksen tutkimus[55] osoitti, että vähittäiskaupan työntekijöistä 61 prosenttia arvioi esihenkilönsä kohtelevan heitä oikeudenmukaisesti aina tai lähes aina. Samaan tutkimukseen osallistuneista esihenkilöistä 67 prosenttia koki oman esihenkilönsä arvostavansa heidän osaamistaan riittävästi. Esihenkilöltä saatavassa palautteessa näyttäisi olevan enemmän kehittämistarpeita. Tutkimukseen osallistuneista esihenkilöistä 53 prosenttia arvioi saavansa riittävästi palautetta omalta esihenkilöltään, kun taas työntekijöistä näin arvioi ainoastaan 44 prosenttia. Palvelualojen ammattiliiton jäsenkysely[56] puolestaan osoitti, että 72 prosenttia palvelualan työntekijöistä arvioi, että lähin esihenkilö kohtelee häntä reilusti. Lisäksi 70 prosenttia oli sitä mieltä, että lähiesihenkilö tukee työntekijää tarvittaessa. Kokemus esihenkilöltä saatavasta tuesta on kehittynyt myönteiseen suuntaan (vuonna 2018: 63 prosenttia). Vastaavasti valtaosa kaupan alan esihenkilöiden työhyvinvointia kartoittaneeseen kyselyyn[77] vastanneista koki oman esihenkilönsä toimivan oikeudenmukaisesti (71 prosenttia), saavansa tukea esihenkilöltään työhön liittyvissä asioissa (78 prosenttia) sekä esihenkilönsä luottavan häneen (83 prosenttia). Kehittämisen tarpeita ilmeni työn kuormittavuuden seurannassa. Vastaajista 38 prosenttia arvioi, että oma esihenkilö seuraa työn kuormittavuutta riittävästi. Ennakoiva työkyvyn johtaminen sekä työkyvyn tuen keinojen tunteminen on ensiarvoisen tärkeää palvelualalla.

Hyvä työyhteisö kannattelee myös haastavissa työtilanteissa.

Työyhteisö on monelle tärkeä voimavara

Työkaverit ovat monelle työssä keskeinen voimavara. Hyvässä työyhteisössä työntekijät tukevat ja auttavat toisiaan sekä arvostavat ja kannustavat toisiaan. Kokemus osallisuudesta, yhteisöön kuulumisesta sekä arvostuksesta on psykologinen perustarve, jonka täyttyminen tukee myös motivaatiota ja työhyvinvointia[60,79]. Yhteisöllisyyteen työpaikalla kannattaa panostaa senkin vuoksi, että se auttaa työntekijöitä työn vaatimuksiin vastaamisessa. Sujuva yhteistyö, tiedonkulku ja ristiriitojen vähäisyys on yhteydessä myös työhön sitoutumiseen kaupan alalla[69]. Myös mahdollisuus työskennellä erilaisten ihmisten kanssa voi lisätä palvelualan vetovoimaa [80].

Hyvä työyhteisö on voimavara myös palvelualalla. Yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat tukevat työpaikalla tehtävää yhteistyötä. Työntekijöiden välinen sujuva vuorovaikutus on voimavara myös silloin, kun työssä kohtaa haastavia tilanteita, kuten vaativia asiakaskohtaamisia tai häirintää. Myös huumori yhdistää monia palvelualan työntekijöitä[12]. Työyhteisöltä voi saada tukea myös terveellisiin elintapoihin ja työkyvyn edistämiseen. Toisaalta myös asiakkaat voivat olla merkittävä voimavara ja työmotivaatiota lisäävä tekijä palvelualalla[12].

Tutkimukset osoittavat, että valtaosa palvelualan työntekijöistä kokee työyhteisönsä toiminnan sujuvaksi. Esimerkiksi Työterveyslaitoksen tutkimus[55] vähittäiskaupassa osoitti, että 76 prosenttia työntekijöistä koki saavansa riittävästi tukea ja apua työtovereiltaan. Lisäksi noin 70 prosenttia oli sitä mieltä, että työyksikössä oli sovittu hyvin yhteisistä pelisäännöistä ja toimintatavoista. Esihenkilöistä 72 prosenttia arvioi saavansa riittävästi tukea työkavereiltaan. Vastaavasti toisessa kyselytutkimuksessa[56] valtaosa palvelualan työntekijöistä arvioi työyhteisönsä toiminnan hyväksi. 81 prosenttia oli sitä mieltä, että saa työtovereilta tukea työssään, ja 84 prosenttia arvioi, että työtoverit kohtelevat reilusti. Lisäksi 80 prosenttia vastaajista koki olevansa osa työyhteisöä. Myös esihenkilöiden kokemukset työkaverituesta näyttäytyvät myönteisinä. Kaupan alan esimiesliiton työhyvinvointia kartoittaneeseen kyselyyn[77] vastanneista esihenkilöistä peräti 90 prosenttia oli sitä mieltä, että saa tarvittaessa tukea kollegoilta työhön liittyvissä asioissa.

Koronapandemia on heijastunut myös työyhteisöjen toimintaan palvelualalla. Työterveyslaitoksen tuore kyselytutkimus[30] antaa viitteitä siitä, että työntekijöiden saama tuki esihenkilöltä sekä työkavereilta olisi jossakin määrin vähentynyt korona-aikana. Huomionarvoista on kuitenkin se, että yhteisöllisyyden kokemukset voivat olla palvelualalla vahvoja siitäkin huolimatta, että työpaikat voivat vaihtua nopeasti, kun yrityksiä aloittaa ja lopettaa[12].

Työhyvinvointi ja työkyky palvelualalla

Palvelualan töissä on useita kuormitustekijöitä sekä voimavaroja, jotka vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Monelta osin palvelualan työntekijöiden työhyvinvointi näyttäytyy hyvältä, mutta myös huolenaiheita on.

Tässä luvussa tarkastelemme palvelualalla työskentelevien työhyvinvointia ja työkykyä. Myönteisestä näkökulmasta kuvaamme palvelualan työntekijöiden kokemuksia työn imusta ja työkyvystä. Työhyvinvoinnin kielteisinä ilmentyminä tarkastelemme esimerkiksi stressikokemuksia, sairauspoissaoloja, työtapaturmia, ammattitauteja sekä työkyvyttömyyttä.

Työn imun kokemukset ovat yleisiä

Työn imulla tarkoitetaan myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa, jota kuvaavat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuus viittaa kokemukseen energisyydestä, haluun panostaa työhön sekä sinnikkyyteen vastoinkäymisiä kohdatessa. Omistautuminen liittyy merkityksellisyyden, innokkuuden, ylpeyden ja työn haasteellisuuden kokemuksiin. Uppoutuminen taas kuvaa syvää keskittyneisyyden tilaa, jolloin aika kuluu nopeasti ja työstä irrottautuminen voi tuntua hankalalta.[81]

Tilastokeskuksen työolotutkimus[13] osoittaa, että työn imua kokevat palkansaajat koulutuksesta tai ammattiasemasta riippumatta. Työterveyslaitoksen tutkimus[55] vähittäiskaupan työntekijöistä osoitti, että yli 80 prosenttia työntekijöistä koki olevansa vähintään kerran viikossa työssään innostunut, vahva ja tarmokas. Esihenkilöistä peräti 96 prosenttia koki olevansa viikoittain innostunut, vahva ja tarmokas. Työn imua kokevat työntekijät arvioivat hallitsevansa työnsä paremmin ja kokivat sen vähemmän henkisesti kuormittavana kuin ne työntekijät, jotka kokivat harvemmin työn imua.

Palvelualan työntekijät ovat pääosin myös tyytyväisiä työhönsä. Esimerkiksi Palvelualan ammattiliiton jäsenkyselyyn[56] vastanneista 76 prosenttia oli työhönsä tyytyväisiä. Vastaavasti kaupan alan esimiesliiton[77] kyselyyn vastanneista esihenkilöistä 70 prosenttia oli tyytyväinen nykyiseen työhönsä.

Valtaosa arvioi työkykynsä hyväksi

Työkyvyllä tarkoitetaan ihmisen kykyä tehdä työtä tai suoriutua työstään. Työkyky voidaan nähdä myös ihmisen voimavarojen ja työhön liittyvien tekijöiden kokonaisuutena, joka vaihtelee työuran aikana[23,82]. Itse arvioidun työkyvyn on todettu ennustavan sekä myöhempiä sairauspoissaoloja[83] että työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymistä[84].

Suomalaisten palkansaajien työkykyä on kartoitettu kansallisesti edustavassa työolotutkimuksessa[13] vuodesta 1997 lähtien Työterveyslaitoksen kehittämällä työkykyindeksillä. Kysymyksessä vastaajat arvioivat, minkä pistemäärän he antaisivat nykyiselle työkyvylleen, joka oletusarvoisesti on parhaimmillaan 10 ja huonoimmillaan 0. Vuonna 2018 työkyvyn arvosana palkansaajilla oli keskimäärin 8,4. Huolestuttava kehityskulku on havaittu etenkin nuorten naisten itselleen antamassa työkykyarviossa, joka on laskenut merkittävästi viimeisen vuosikymmenen aikana.

Työntekijöiden itsearvioitu työkyky on palvelualalla verrattain hyvä.

Työterveyslaitoksen[30] palvelualan työntekijöille suunnattuun kyselytutkimukseen vastanneista 70 prosenttia arvioi oman työkykynsä hyväksi (8–10, asteikolla 0–10). Majoitus- ja ravintola-alalla oman työkykynsä arvioi hyväksi kolme neljästä vastaajista. Ne työntekijät, jotka kokivat työkykynsä hyväksi, arvioivat myös useammin koronapandemiaan liittyviä myönteisiä vaikutuksia, kuten lisääntynyttä arvostuksen kokemusta ja parempien työtapojen oppimista. Vuonna 2020 kaupan alan esihenkilöiden työhyvinvointia kartoittaneeseen kyselyyn[77] vastanneiden esihenkilöiden antama

Moni palvelualan esihenkilö kokee työnsä stressaavammaksi kuin työntekijät.

arvio omalle työkyvylle oli 8,84. Työkykyarvio oli jossakin määrin heikentynyt vuodesta 2018 (keskiarvo 9,04). On myös viitteitä siitä, että aiemmin ravintola-alalla työskentelevistä moni koki työn niin kuormittavaksi, ettei usko oman työkyvyn riittävän alalla työskentelyyn[64].

Stressikokemukset ja koettu työn henkinen kuormittavuus vaihtelevat

Lyhytkestoinen stressi voi tehostaa yksilön suorituskykyä, mutta pitkittyneellä stressillä voi olla haitallisia vaikutuksia työhyvinvointiin ja työkykyyn[17]. Vuoden 2018 työolotutkimus[13] osoittaa, että peräti 53 prosenttia palkansaajista kokee itsensä jonkin verran stressaantuneeksi. Stressikokemukset ovat muita yleisempiä nuorilla, naisilla ja ylemmillä toimihenkilöillä. Stressiä, hermostuneisuutta ja väsymystä on tutkitusti muita enemmän myös epäsäännöllistä työaikaa tekevillä[47].

Työterveyslaitoksen tutkimus[55] vähittäiskaupasta osoitti, että esihenkilöt kokivat työnsä stressaavampana kuin työntekijät. Sama tutkimus osoitti myös, että nuoret kokevat vähemmän työkuormitusta kuin muut ikäryhmät. Stressikokemukset olivat yleisiä myös kaupan alan esihenkilöiden työhyvinvointia kartoittaneeseen kyselyyn[77] vastanneilla. Heistä noin kolmannes koki olonsa melko tai erittäin stressaantuneeksi. Lisäksi puolet esihenkilöistä oli viimeisen 12 kuukauden aikana harkinnut työpaikan vaihtamista jaksamissyistä.

Korona-aika on lisännyt koettua kuormitusta palvelualalla sekä työntekijöillä että esihenkilöillä. Esimerkiksi huoli omasta turvallisuudesta tai työn jatkuvuudesta, etenkin majoitus- ja ravitsemisalalla, on voinut lisätä henkistä kuormitusta. Työterveyslaitoksen[30] kysely osoitti, että noin kolmannes palvelualalla työskentelevistä on pelännyt terveytensä puolesta korona-aikana. Kaupan alalla työskentelevistä näin koki peräti 43 prosenttia vastanneista.

Riittävä palautuminen työstä on tärkeää työhyvinvoinnille. Esimerkiksi kaupan alan esihenkilöiden työhyvinvointia kartoittaneeseen kyselyyn[77] vastanneista noin puolet arvioi kykenevänsä palautumaan ja irtautumaan työstään vapaa-ajalla työpäivän jälkeen.

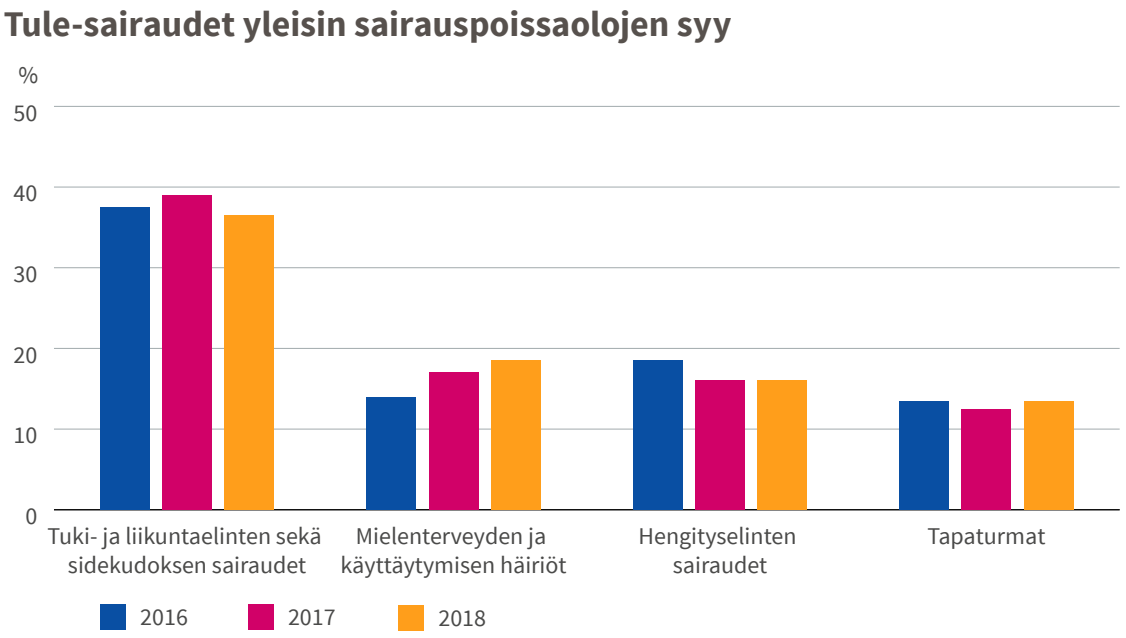
Huolestuttavaa on mielenterveysperusteisten sairauspoissaolojen kasvu.

Sairauspoissaoloissa korostuvat tule-sairaudet

Sairauspoissaolot ennakoivat usein pysyvämpää työkyvyttömyyttä. Sairauspoissaoloista aiheutuva menetetty työpanoksen kustannus on huomattava. Vuonna 2014 sosiaali- ja terveysministeriö arvioi vuosittaiseksi menetetyn työpanoksen kustannukseksi 3,4 miljardia euroa[85]. Vuonna 2020 sairauspäivärahaa sai noin 295 000 henkilöä eli reilu yhdeksän prosenttia 16–67-vuotiaasta työikäisestä ei-eläkkeellä olevasta väestöstä[86]. Viime vuosina etenkin mielenterveysperusteiset sairauspoissaolot ovat kasvaneet sekä naisilla että miehillä[87]. Huolestuttavaa on myös ahdistuneisuushäiriöistä johtuvien sairauspoissaolojen merkittävä kasvu[88].

Sairauspoissaoloissa on eroja ammattiryhmien välillä. Työntekijöillä on enemmän pitkiä sairauspoissaoloja kuin toimihenkilöillä. Erot ovat merkittäviä etenkin tuki- ja liikuntaelinten sairauksista johtuvissa poissaoloissa, joita työntekijäammateissa työskentelevillä on huomattavasti enemmän. Etenkin raskaat fyysiset työolosuhteet selittävät työntekijäammateissa työskentelevien tuki- ja liikuntaelinsairauksista johtuvien poissaolojen suurta määrää.[89–90]

Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin sairauspoissaolojen syy kaupan alalla sekä majoitus- ja ravitsemistoiminnassa.



KUVA 5. Sairauspoissaolot tukku- ja vähittäiskaupassa ja majoitus- ja ravintolatoiminnassa diagnoosiluokkien prosenttiosuuksien mukaan vuosina 2016–2018. Lähde: Terveystalo[92].

Kelan tilastot[91] osoittavat, että yleisin sairauspoissaolojen syy myynti- ja palvelualoilla on tuki- ja liikuntaelinten sairaudet. Kaupan alalla eniten sairauspoissaoloja on myyntityössä. Nuorilla työntekijöillä mielenterveyden syyt ovat yleisempiä, kun taas vanhemmilla työntekijöillä tuki- ja liikuntaelinten sairaudet. Myös Terveystalon potilastietojärjestelmässä[92] tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin sairauspoissaolojen syy tukku- ja vähittäiskaupassa sekä majoitus- ja ravintolatoiminnassa. Vuonna 2018 tuki- ja liikuntaelinten sekä sidekudosten sairauksien osuus oli lähes 40 prosenttia kaikista sairauspoissaoloista (Kuva 5).

Useimmat tule-sairaudet kehittyvät pitkän ajan kuluessa. Tyypillisiä kaupan alan tuki- ja liikuntaelinsairauksia ovat lanneselkäsairaudet, niska- ja hartiaoireyhtymä sekä nivelrikko[2]. Tule-vaivoihin vaikuttavat esimerkiksi suuri voiman käyttö, toistotyö, kumarat ja kiertyneet työasennot, käsin tehtävät nostot ja siirrot sekä staattinen työ[93], joita esiintyy paljon useissa kaupan sekä majoitus- ja ravitsemisalan töissä. Esimerkiksi kaupan alalla kassatyön yksitoikkoisuus lisää niska-hartiaseudun vaivojen riskiä[37]. Myös liian vähäinen palautumisaika kassatyöskentelyyn liittyvästä toistotyöstä voi johtaa tuki- ja liikuntaelinten vaivoihin[36].

Elinkeinoelämän keskusliiton työaikakatsauksen[94] mukaan vuonna 2014 palvelualojen henkilöstön sairaus- ja tapaturmapoissaoloprosentti oli 4,4. Palvelualojen ammattiliiton jäsenkysely[26] puolestaan osoitti, että muutokset pitkäkestoisissa sairauspoissaoloissa ovat olleet kokonaisuudessaan palvelualoilla vähäisiä vuosina 2019–2020. Kuitenkin joitakin alojen välisiä eroja on havaittavissa. Esimerkiksi majoitus- ja ravitsemisalalla sairauspoissaolojen määrä kasvoi (2,5 prosenttia vs. 3,0 prosenttia), kun taas tukkukaupassa poissaoloprosentti oli noin 1,5 kumpanakin vuonna. Vähittäiskaupan alalla sairauspoissaolot puolestaan hieman vähenivät (2,8 prosenttia vs. 2,5 prosenttia).

Tilastokeskuksen työolotutkimus[13] osoittaa, että reilu puolet palkansaajista kertoo tehneensä töitä sairaana viimeisen 12 kuukauden aikana. Sairaana työskentelyssä ei ole merkittävää eroa sektoreittain, mutta toimihenkilöt työskentelevät sairaana useammin kuin työntekijäammateissa työskentelevät. Ylemmillä toimihenkilöillä sairaana työskentelyn syynä korostuu töiden kasaantuminen, kun taas alemmilla toimihenkilöillä ja työntekijöillä työtovereiden työtaakan helpottaminen. Sairaana työskentelyä esiintyy myös kaupan alalla. Esimerkiksi kaupan alan

esihenkilöiden työhyvinvointia kartoittaneeseen kyselyyn[77] vastanneista noin puolet oli ollut töissä sairaana tai puolikuntoisena viimeisen vuoden aikana. Noin kolmanneksella esihenkilöistä ei ollut lainkaan sairauspoissaoloja edeltävän 12 kuukauden aikana.

Monet kuormittavat työaikapiirteet lisäävät sairauspoissaoloja palvelualalla.

Työajat ovat tutkitusti yhteydessä sairauspoissaoloihin palvelualalla, kuten jo aiemmin tässä raportissa kuvattiin. Työterveyslaitoksen tutkimukset[9,52] osoittavat, että pitkiä sairauspoissaoloja oli kaupan alan kokoaikaisilla työntekijöillä enemmän kuin osa-aikaisilla. Samoin vanhemmilla työntekijöillä oli enemmän sairauspoissaoloja kuin nuoremmilla. Monet työaikojen piirteet vaikuttavat sairauspoissaolojen esiintymiseen. Lyhyet alle 11 tunnin vuorovälit olivat yhteydessä lyhyisiin 1–2 päivän sairauspoissaoloihin sekä koko- että osa-aikaisilla työntekijöillä. Useampia peräkkäisiä yövuoroja tekevillä oli muita useammin pitkiä sairauspoissaoloja, riippumatta työn osa- tai kokoaikaisuudesta. Myös pitkät työviikot olivat yhteydessä sairauspoissaoloihin työaikamuodosta riippumatta. [9,52]

Työtapaturmat ovat vähentyneet viime vuosina

Tapaturmalla tarkoitetaan ulkoisesta tekijästä johtuvaa äkillistä ja odottamatonta tapahtumaa, joka aiheuttaa työntekijälle vamman tai sairauden. Vuonna 2020 korvattiin yhteensä reilu 108 000 työtapaturmaa. Maksetut bruttovahinkokorvaukset olivat yhteensä liki 516 miljoonaa euroa.[95]

Palvelualalla on useita tapaturma-alttiita työtehtäviä. Työpaikan vaaratekijät on tunnistettava ja arvioitava. Työpaikalla on tärkeä panostaa turvalliseen työskentelyyn – niin turvallisiin työtiloihin ja työtapoihin kuin turvallisuuskäytäntöjen opastamiseen.

Tilastokeskuksen työolotutkimus[13] osoittaa, että 77 prosenttia palvelutyöntekijöistä kokee työssään tapaturmariskiä. Vähittäiskaupassa valtaosa työpaikkatapaturmista sattuu myymälätiloissa. Lähes kolmannes vähittäiskaupan tapaturmista vuonna 2020 liittyi esineiden käsittelemiseen, 27 prosenttia liikkumiseen ja lähes neljännes käsivoimin nostamiseen tai siirtämiseen.[96] Yleisimpiä kaupan alan vammoja ovat haavat, pinnalliset vammat, sijoiltaan menot, nyrjähdykset, venähdykset, tärähdykset sekä sisäiset vammat. Varastotyön tyypillisiä tapaturmia ovat putoaminen, äkillinen fyysinen kuormittuminen nostotilanteissa tai trukkionnettomuus.[2] Majoitus- ja ravitsemisalalla tapaturmariski voivat syntyä esimerkiksi erilaisten taakkojen käsittelystä, terävistä, leikkaavista ja murskaavista työvälineistä ja koneista sekä ruuan ja höyryn kuumuudesta. Myös liukastumis- ja kaatumisvaara on ilmeinen.[16]

77 prosenttia palvelutyöntekijöistä kokee työssään tapaturmariskiä.

Tapaturmavakuutuskeskuksen[96] tilastot osoittavat, että kaupan alan työpaikkatapaturmat ovat vähentyneet jo usean vuoden ajan. Vuonna 2020 kaupan alan palkansaajille sattui yhteensä 9 547 tapaturmaa, mikä on lähes 1 300 vähemmän kuin vuonna 2019. Vuodesta 2005 vuoteen 2020 kaupan alan työpaikkatapaturmat ovat vähentyneet noin 16 prosenttia. Myös vakavien työpaikkatapaturmien määrä on laskenut.

Työtapaturmat ovat viime vuosina vähentyneet palvelualalla.

Huomattava lasku työpaikkatapaturmissa on havaittavissa myös majoitus- ja ravitsemistoiminnassa. Vuonna 2020 majoitus- ja ravitsemistoiminnassa korvattiin yhteensä 2 323 työpaikkatapaturmaa, kun vuonna 2019 työpaikkatapaturmia oli 3 566. Valtaosa tapaturmista sattui ravitsemistoiminnassa. Yleisimmät tapaturmat olivat terävien esineiden aiheuttamia tai liukastumis- ja kaatumisvahinkoja. Valtaosa tapaturmista oli lieviä. Vakavia yli 30 päivän työkyvyttömyyteen johtaneita tapaturmia oli noin neljä prosenttia toimialan tapaturmista. Koronapandemia ja sen tuomat rajoitustoimet ovat osaltaan vaikuttaneet tapaturmien määrän laskuun palvelualalla.[97]

Työhön perehdyttäminen ja opastaminen auttavat tapaturmien ehkäisyssä.

Monet tekijät voivat lisätä tapaturma-alttiutta. Esimerkiksi työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja lyhyesti viipyvien työntekijöiden, kuten vuokra- ja sesonkityöntekijöiden, suuri määrä voi vaikuttaa tapaturmien määrään[2]. Myös nuorilla työntekijöillä on tutkitusti muita ikäryhmiä suurempi työtapaturmariski. Toisaalta nuorten tapaturmat ovat harvemmin yhtä vakavia kuin vanhemmilla työntekijöillä.[98] Nuorten suurempaa tapaturma-alttiutta voi selittää esimerkiksi vähäinen kokemus ja koulutus, heikompi kyky työn vaarojen arviointiin tai työympäristöön liittyvät tekijät[99].

Ammattitaudit ovat sairauksia, joiden pääasiallinen aiheuttaja on jokin työssä oleva fysikaalinen, kemiallinen tai biologinen tekijä. Yleisiä ammattitauteja ovat meluvammat, hengitystieallergiat, ihosairaudet, asbestisairaudet ja yläraajojen rasitusvammat[2]. Hotelli- ja ravintola-alalla keskeisiä ammattitauteja ovat erilaiset ihotaudit, jotka liittyvät esimerkiksi märkätyöhön, pesuaineiden, elintarvikkeiden, jauhon tai viljan käsittelyyn sekä rasitussairaudet, jotka ovat usein toistotyön aiheuttamia[16].

Vuosina 2014–2018 tukku- ja vähittäiskaupassa vahvistettiin 351 ammattitautia, joista 69 prosenttia oli miehillä. Eniten tapauksia todettiin yli 60-vuotiailla (61 tapausta) sekä 55–59-vuotiailla (58 tapausta). Vastaavana ajankohtana majoitus- ja ravitsemisalalla vahvistettiin 174 ammattitautia, joista 75 prosenttia oli naisilla. Ammattitauteja todettiin eniten alle 25-vuotiailla (48 tapausta) ja 25–29-vuotiailla (40 tapausta).[100]

Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin työkyvyttömyyden syy

Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen on työntekijäammateissa huomattavasti yleisempää kuin asiantuntija-ammateissa. Pensola ym.[101] tarkastelivat rekisteriaineistoihin perustuvassa tutkimuksessaan masennukseen, muihin mielenterveyden häiriöihin sekä tuki- ja liikuntaelinten sairauksiin perustuvien työkyvyttömyyseläkkeiden alkavuutta eri ammateissa sairausryhmittäin vuosina 1997–2006. Aineisto kattoi 272 000 henkilöä. Tutkimus osoitti, että työntekijäammateissa työkyvyttömyyseläkkeen alkavuus oli kaksinkertaista asiantuntija-ammatteihin verrattuna. Tuki- ja liikuntaelinsairauksiin perustuvia eläkkeitä työntekijäammateissa alkoi lähes kolme kertaa enemmän kuin asiantuntija-ammateissa.

Palvelualan ammateista Pensolan ym.[101] tutkimuksessa työkyvyttömyyseläkkeen alkavuus oli keskimääräistä suurempi ravintola- ja siivousesihenkilöillä, tarjoilijoilla, myyjillä sekä myymälöiden esihenkilöillä. Masennukseen perustuvia eläkkeitä alkoi naisilla keskimääräistä enemmän myymälä-, ravintola- ja siivousesihenkilöillä. Valtaosa mielenterveyden häiriöihin perustuvasta eläkealkavuudesta liittyi mielialahäiriöihin sekä naisilla että miehillä.

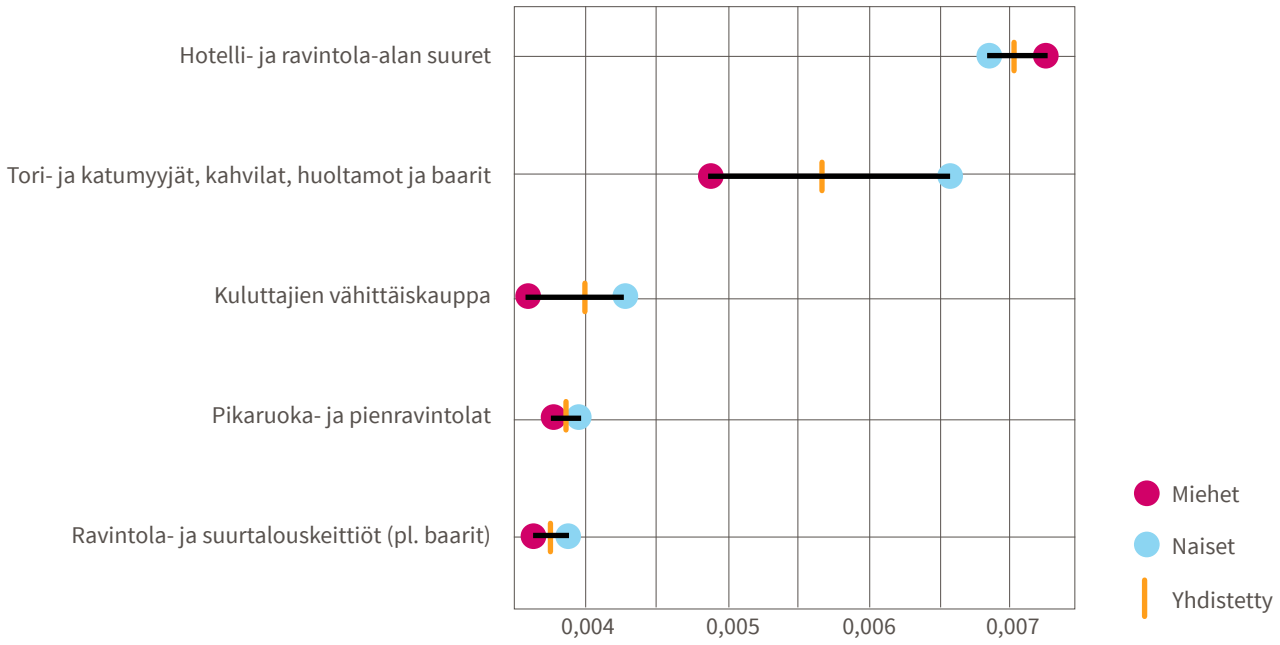
Palvelualan ammateista työkyvyttömyyseläkkeen alkavuus on keskimääräistä suurempi ravintola- ja siivousesihenkilöillä, tarjoilijoilla, myyjillä ja myymälöiden esihenkilöillä.

Samansuuntaisia tuloksia työkyvyttömyyseläkealkavuudesta palvelualalla on saatu Rinteen[102] tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin samassa ammatissa vuosina 1995 ja 2000 toimineiden palkansaajien työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymistä seuranta-aikana 2001–2015. Tutkimus osoitti, että naisten ja miesten työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen oli keskimääräistä yleisempää esimerkiksi tarjoilijoilla ja siivoojilla, myyjillä, pakkaajilla ja lajittelijoilla sekä varastotyöntekijöillä. Tuki- ja liikuntaelinten sairauksista johtuvat työkyvyttömyyseläkkeet olivat keskimääräistä yleisempiä useissa työntekijäammateissa ja palvelualan ammateista esimerkiksi tarjoilijoilla, kokeilla, keittäjillä ja ravintolaesihenkilöillä. Mielenterveysperusteisten työkyvyttömyyseläkkeiden alkavuus oli keskimääräistä yleisempää esimerkiksi puhelinmyyjillä, pakkaajilla ja lajittelijoilla sekä keittiöapulaisilla. Tutkimus toi esiin myös korkean alkoholikuolleisuuden tarjoilijoilla, siivoojilla, kiinteistönhuoltajilla sekä pakkaajilla ja lajittelijoilla.

Myös Varman data vuosilta 2013–2019 osoittaa, että palvelualalla on suuria ryhmäkohtaisia eroja työkyvyttömyyseläkkeen alkavuudessa. Kuvassa 6 on kuvattu työkyvyttömyyseläkealkavuus vähittäiskaupassa, hotelli- ja ravintola-alan suurissa yrityksissä, pikaruoka- ja pienravintoloissa, muissa ravintoloissa ja suurtalouskeittiöissä sekä kahviloissa, huoltamoissa, baareissa sekä tori- ja katumyynnissä. Työkyvyttömyyseläkkeen alkavuudet on ikävakioitu keski-iällä. Lisäksi alkavuudet on laskettu suhteellisina kussakin ryhmässä. Esimerkiksi naisten työkyvyttömyyseläkealkavuus vähittäiskaupassa on suhteutettu naisten määrään ao. ryhmässä, ei koko vähittäiskaupan ryhmän kokoon.

Analyysimme osoittaa, että palvelualan korkein työkyvyttömyyseläkealkavuus Varman rahastoituneissa eläkkeissä on hotelli- ja ravintola-alan suurissa yrityksissä sekä ammattiryhmässä, joka kattaa palvelualan työntekijät kahviloissa, huoltamoilla, baareissa sekä torikaupassa. Pikaruoka- ja pienravintoloissa sekä muissa ravintoloissa ja suurtalouskeittiössä on muita palvelualan yritysryhmään kuuluvia ryhmiä alhaisempi työkyvyttömyyseläkkeen alkavuus.

Korkein työkyvyttömyyseläkealkavuus on hotelli- ja ravintola-alan suurissa yrityksissä



KUVA 6. Työkyvyttömyyseläkkeen suhteellinen alkavuus (ikävakioitu, kredibiliteetti korjattu) palvelualan yritysryhmissä, Varman data rahastoituneista eläkkeistä vuosilta 2013–2019.

Myös sukupuolten välillä on eroja. Hotelli- ja ravintola-alan suurissa yrityksissä miehillä työkyvyttömyyseläkkeen alkavuus on naisia suurempi, kun taas tori- ja katumyyjät, kahvilat, huoltamot ja baarit -ryhmässä naisilla alkavuus on suurempi. Sukupuolten välinen ero näyttäytyy suurempana tori- ja katumyyjien ym. ryhmässä sekä vähittäiskaupassa.

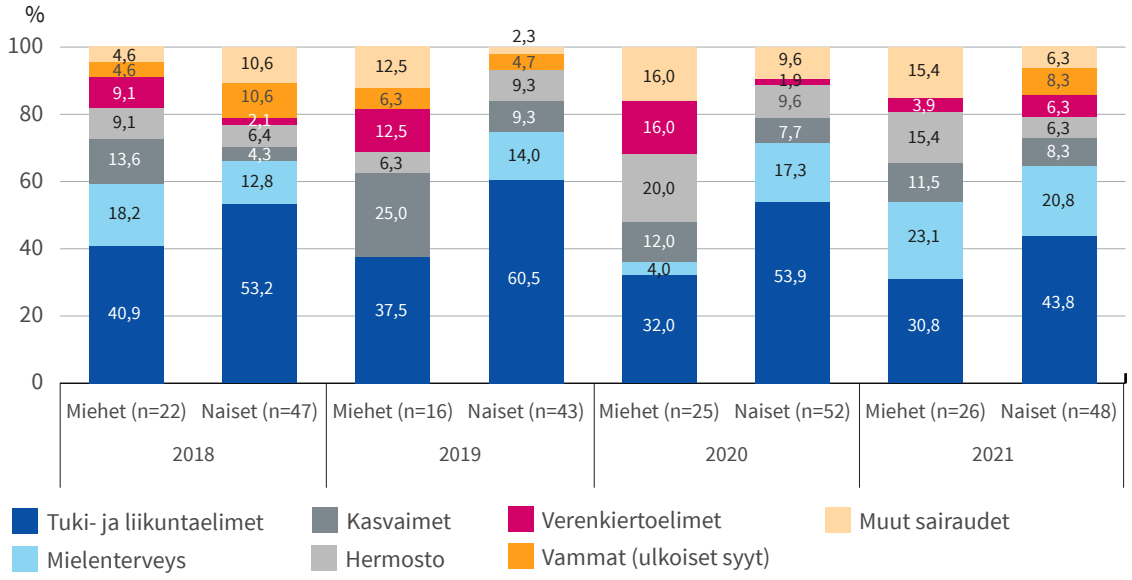
Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymisen syy palvelualalla.

Tarkastelimme myös palvelualalta täyden toistaiseksi myönnetyn työkyvyttömyyseläkkeen saaneiden tilannetta. Aineisto muodostuu Varmaan saapuneista kuntoutus- ja työkyvyttömyyseläkehakemuksista, jotka on rajattu palvelu- ja kassatyö -ammattiryhmään. Aineisto kattaa vuodet 2018–2021. Ao. ajanjaksolla yhteensä 279 henkilöä sai toistaiseksi myönnetyn työkyvyttömyyseläkkeen. Vuonna 2021 myönteisen työkyvyttömyyseläkepäätöksen saaneiden miesten keski-ikä oli 59,2 vuotta ja naisten 59,1 vuotta. Yli puolessa hakemuksista mainittiin työn fyysiset kuormitustekijät keskeisenä työkykyyn vaikuttavina tekijöinä.

Kuva 7 osoittaa, että tuki- ja liikuntaelinten sairaudet on ollut yleisin työkyvyttömyyden diagnoosi sekä mies- että naispuolisilla palvelu- ja kassatyöntekijöillä vuosina 2018–2021. Naisilla mielenterveysperusteinen diagnoosi on ollut toiseksi yleisin jokaisena seurantaan sisältyvänä vuotena, miehillä vuosina 2018 sekä 2021.

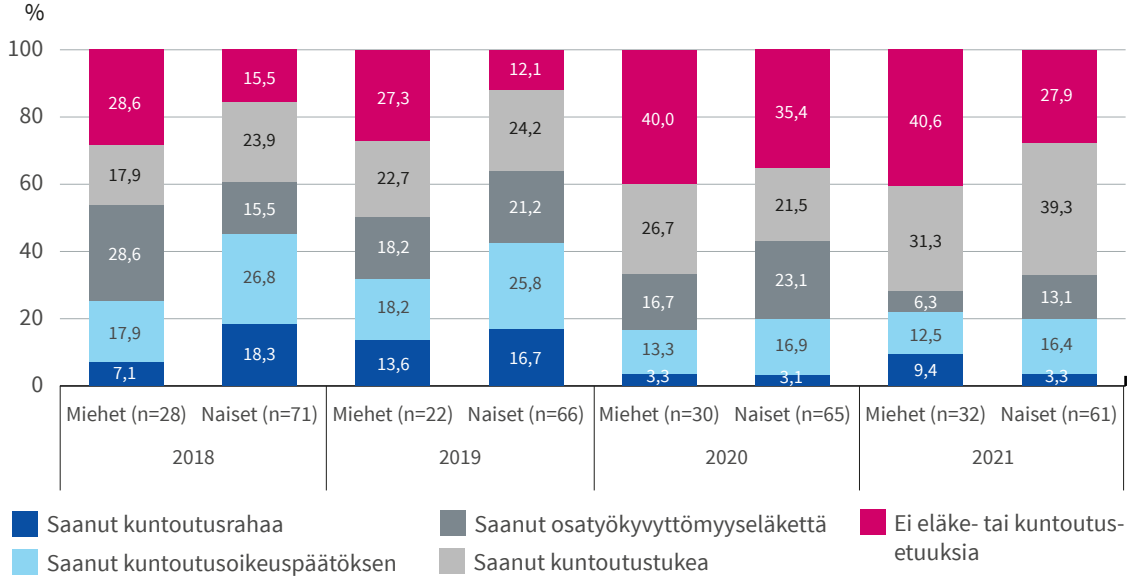
Kuvassa 8 esitetään vuosina 2018–2021 työkyvyttömyyseläkkeen saaneiden palvelu- ja kassatyötekijöiden viimeisin eläke- tai kuntoutusetuus, jonka henkilö on saanut vuoden sisällä ennen työkyvyttömyyseläkkeen alkamista. Vuonna 2021 naisista kuntoutustukea eli määräaikaista työkyvyttömyyseläkettä sai 39 prosenttia ja miehistä 31 prosenttia. Miehet saivat naisia useammin kuntoutusrahaa (yhdeksän prosenttia vs. kolme prosenttia) eli ammatillisen kuntoutuksen aikana maksettavaa toimeentulokorvausta. Naiset saivat miehiä useammin osatyökyvyttömyyseläkettä (13 prosenttia vs. kuusi prosenttia). Kuntoutusoikeuspäätöksen sai naisista 16 prosenttia ja miehistä 13 prosenttia. Kuntoutustukea saaneiden osuus kasvoi seuranta-aikana. Vuonna 2021 miehistä noin 40 prosenttia ei ollut saanut mitään eläke- tai kuntoutusetuutta. Naisista vastaava osuus oli 28 prosenttia. Naisilla kuntoutusrahan saaneiden osuus vähentyi seuranta-aikana.

Tule-sairaudet ja mielenterveys ovat yleisimmät työkyvyttömyyden syyt



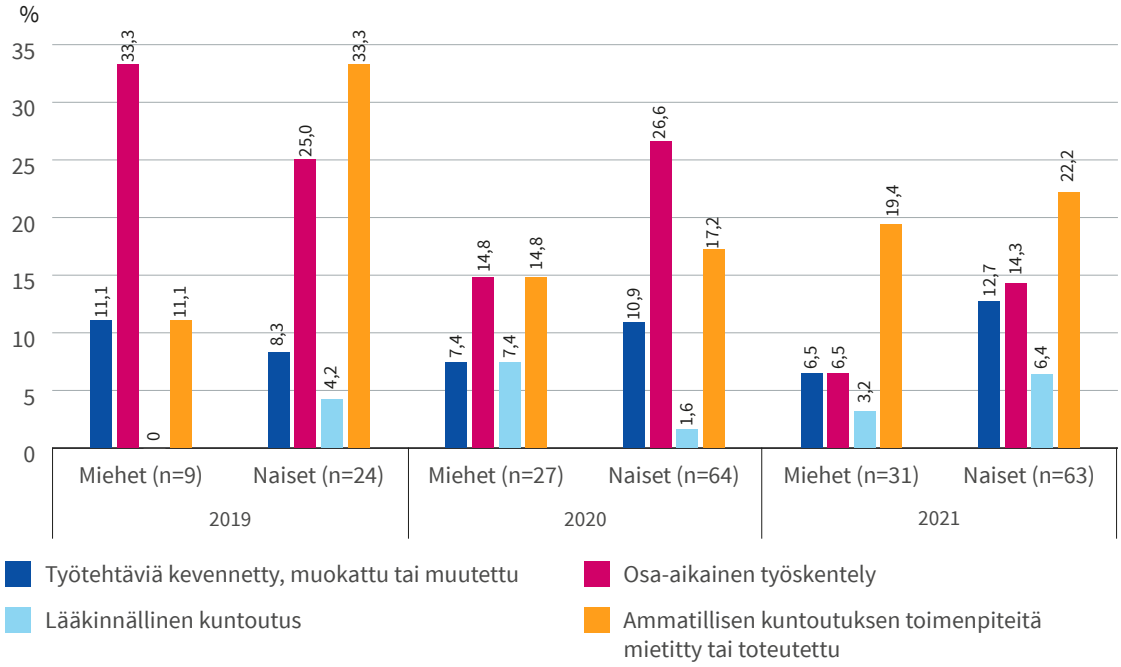
KUVA 7. Ensisijaiset diagnoosit toistaiseksi myönnetyn täyden työkyvyttömyyseläkkeen saaneilla palvelu- ja kassatyötekijöillä, Varman data 2018–2021.

Kuntoutustukea saaneiden osuus kasvoi seuranta-aikana



KUVA 8. Viimeisin etuus ennen toistaiseksi myönnettyä työkyvyttömyyseläkettä palvelu- ja kassatyötekijöillä, Varman data 2018–2021.

Työkykyä tuetaan erilaisilla tukitoimilla



KUVA 9. Toimenpiteitä työkyvyn tukemiseksi ennen etuuden hakemista, palvelu- ja kassatyötekijät, Varman data 2018–2021.

Työkyvyttömyyseläke- ja kuntoutusetuuksien hakemuksille kertyy myös tietoa työkyvyn tukemiseen liittyvistä toimenpiteistä ennen etuuden hakemista. Kuvassa 9 kuvataan niitä työkyvyn tukitoimia, joita toistaiseksi myönnetyn täyden työkyvyttömyyseläkkeen saaneiden palvelu- ja kassatyöntekijöiden työkyvyn tueksi on toteutettu ennen etuuden hakemista. Vuonna 2021 ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteet olivat yleisin työkyvyn tukitoimi sekä miehillä (19 prosenttia) että naisilla (22 prosenttia). Miesten hakemuksilla muita tukitoimia oli kuvattu varsin vähän. Naisilla osa-aikaista työskentelyä oli raportoitu 14 prosentissa ja työtehtävien keventämistä tai muokkaamista 13 prosentissa hakemuksista. Lääkinnällinen kuntoutus oli mainittu hakemuksilla muita tukitoimia harvemmin koko seuranta-aikana sekä miehillä että naisilla.

Työkykyä vahvistetaan yhteistyöllä

Työpaikoilla on useita keinoja hallita palvelualan työhön liittyviä kuormitustekijöitä sekä vahvistaa työntekijöiden työkykyä. Ratkaisut voivat liittyä esimerkiksi johtamisen ja esihenkilötyön kehittämiseen, työn muokkauksen käytäntöihin, työn organisointiin, yhteisöllisyyden vahvistamiseen, vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen tai verkostoyhteistyön vankistamiseen.

Olemme tarkastelleet tässä raportissa palvelualan työtä, työoloja ja työkykyä erityisesti kaupan alan sekä majoitus- ja ravitsemisalan näkökulmista. Työn kuormitustekijöiden tunnistaminen ja osuvien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus on olennaista, jotta palvelualan työntekijöiden työkykyä voidaan vahvistaa.

Työn kuormittavuus syntyy työn erilaisista fyysisistä, psykososiaalista ja kognitiivisista vaatimuksista. Tyypillisiä palvelualan fyysisiä kuormitustekijöitä ovat hankalat työasennot, käsin tehtävät nostot ja siirrot sekä seisomatyö. Myös monet työajan piirteet, kuten ilta- ja yötyö sekä lyhyet työvuorovälit, voivat lisätä kuormitusta. Työn psykososiaalinen kuormitus voi liittyä esimerkiksi työn sisältöön, työjärjestelyihin, johtamiseen, työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen tai väkivallan uhkaan työssä. Kognitiivinen kuormitus voi liittyä esimerkiksi erilaisten tietojärjestelmien hallintaan. Myös monet työympäristötekijät voivat aiheuttaa kuormitusta palvelualalla. Työssä voi altistua esimerkiksi kuumuudelle tai melu- ja äänihaitoille.

Työn koettu kuormittavuus voi johtaa erilaisiin terveys- ja työkykyhaasteisiin. Työn fyysinen kuormitus voi altistaa tuki- ja liikuntaelinvaivoille ja psykososiaalinen kuormitus mielen oireilulle. Monet kuormitustekijät ovat myös kietoutuneita toisiinsa. Esimerkiksi työn fyysinen kuormittavuus voi synnyttää psykososiaalista kuormitusta. Vastaavasti psykososiaaliset kuormitustekijät voivat vaikuttaa tule-vaivoihin, esimerkiksi voimistamalla kivun kokemusta tai heikentämällä työkuormituksesta palautumista[93]. Tutkitusti samanaikaista tuki- ja liikuntaelinten sairautta ja mielenterveyden häiriötä sairastavan riski työkyvyttömyyteen on vähintään nelinkertainen verrattuna henkilöihin, joilla näitä sairauksia ei ole[103]. Monisairastavuudella on siis merkittävä vaikutus työkykyyn. Keinoja tarvitaan niin ennaltaehkäisyyn, riskiryhmien tunnistamiseen kuin sairauksien hoitoonkin.

Yksilön kokonaiskuormitukseen vaikuttavat myös monet työelämän ulkopuoliset tekijät. Olisikin tärkeää, ettei mikään elämän osa-alue kuormita pitkäkestoisesti liikaa. Haasteena on kuitenkin se, että kuormittumisen haitat voivat näkyä vasta pitkän ajan kuluessa. Yksilöt voivat myös reagoida eri tavalla samaan kuormitukseen.

Työkyvyn kehittämisessä keskeistä on kuormitustekijöiden ja riskiryhmien tunnistaminen, osuvat toimenpiteet sekä toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen.

Työn kuormitustekijöiden tunnistamiseen on olemassa erilaisia kyselyjä ja työkaluja. Esimerkiksi Varman riskikartoitus auttaa arvioimaan työhön liittyvää kuormitusta. Myös työpaikan yhteiset keskustelut sekä henkilöstökyselyt ovat oivallisia menetelmiä työn kuormitustekijöiden kartoittamiseen. Työterveyshuolto on työpaikkojen keskeinen kumppani työn kuormittavuuden arvioinnissa.

Palvelualan töissä on työn kuormitustekijöiden ohella myös useita voimavaroja, jotka tukevat työntekijöiden työkykyä. Moni palvelualan työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi, monipuoliseksi ja haastavaksi. Myös asiakaspalvelutyö sekä hyvät vaikutus- ja kehittymismahdollisuudet työssä ovat merkittäviä työn voimavaroja. Lisäksi hyvä esihenkilötyö ja toimivat työntekijöiden väliset suhteet

Työn vaatimusten ja voimavarojen välinen tasapaino tukee työkykyä.

kannattelevat palvelualan työntekijöitä silloinkin, kun työssä kohtaa haasteita.

Katsaus osoitti, että palvelualan työntekijät arvioivat työhyvinvointinsa varsin hyväksi. Työn imun kokemukset ovat yleisiä, ja valtaosa arvioi työkykynsä hyväksi. Huolenaiheitakin on. Palvelualalla tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleisin syy sairauspoissaoloihin ja pysyvään työkyvyttömyyteen. Huolestuttavaa on mielenterveyteen liittyvän oireilun kasvu. Mielenterveyteen liittyvät sairaudet ovat aiempaa useammin myös työkyvyttömyyden syy palvelualalla.

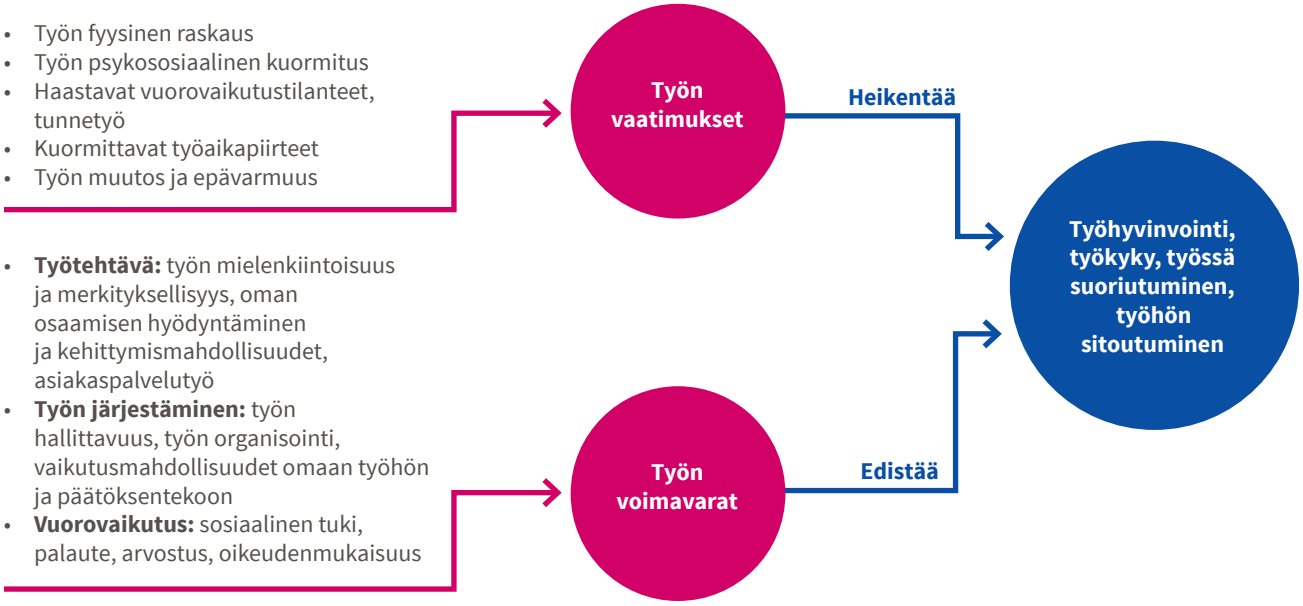
Työpaikalla on monia keinoja työntekijöiden työkyvyn tukemiseen

Työpaikoilla on useita keinoja työn kuormitustekijöiden hallintaan ja työkyvyn edistämiseen. Ratkaisuja ja toimenpiteitä tarvitaan niin koko työyhteisölle ennaltaehkäisyyn, työkyvyn riskihenkilöille tai -ryhmille kuin työkyvyttömyysuhan alaisille henkilöillekin. Kaikissa tilanteissa tasapaino työn vaatimusten ja työn voimavarojen välillä vahvistaa työkykyä.

Kuvassa 10 esitetään keskeisiä työn vaatimuksia ja voimavaroja palvelualalla. Työn vaatimuksilla tarkoitetaan tekijöitä, jotka kuormittavat työntekijää fyysisesti tai psyykkisesti[72]. Näitä voivat palvelualalla olla esimerkiksi työn fyysiset vaatimukset, haastavat vuorovaikutussuhteet, työmäärä tai kiire. Monet työn vaatimukset voivat pitkittyessään heikentää työhyvinvointia ja työkykyä. Työn voimavarat ovat puolestaan tekijöitä, jotka motivoivat, edistävät työn sujumista ja työhyvinvointia sekä helpottavat työn vaatimusten kohtaamista. Ne voivat liittyä esimerkiksi työtehtävään, työn organisointiin ja vuorovaikutukseen.[71–72] Tasapaino työn vaatimusten ja voimavarojen välillä tukee palvelualan työntekijöiden työkykyä.

Työkykyä tukevat ratkaisut voivat liittyä esimerkiksi johtamisen ja esihenkilötyön kehittämiseen, työn muokkauksen käytäntöihin, työn organisointiin, yhteisöllisyyden vahvistamiseen, vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen tai verkostoyhteistyön vankistamiseen. Seuraavalle sivulle on koottu keskeisiä työkyvyn edistämisen keinoja muutamiin työn kuormittaviin tilanteisiin. Työn kuormitustekijöihin liittyviä työpaikkatason ratkaisuja on kuvattu tässä raportissa jo aiemmin kussakin kuormitustekijöitä käsittelevässä luvussa.

Monet työn vaatimukset ja työn voimavarat ovat yhteydessä työhyvinvointiin ja työkykyyn



KUVA 10. Työn vaatimukset ja voimavarat sekä niiden yhteys työhyvinvointiin ja työssä suoriutumiseen.

Ratkaisuja työpaikoille erilaisiin työn kuormittaviin tilanteisiin

Mikä kuormittaa?	Mikä voisi auttaa? Keinoja työkyvyn tueksi
Työ on fyysisesti kuormittavaa	• Muokkaa työtä ja työjärjestelyjä (esim. työaikajoustot, työajan lyhentäminen, työn tauottaminen, työkierto). • Huolehdi työn vaihtelevuudesta. • Huolehdi hyvästä työergonomiasta ja työssä tarvittavista apuvälineistä. • Varmista riittävä työhön perehdyttäminen ja työhön opastus. • Hyödynnä työterveyshuollon asiantuntemusta.
Työympäristössä on kuormittavia piirteitä	• Arvioi työn vaarat ja haitat, tee tarvittavia toimenpiteitä, arvioi toimintaa ja seuraa tilanteen kehittymistä. • Varmista riittävä työhön perehdyttäminen ja työhön opastus. • Muista, että työterveyshuolto on tärkeä kumppani työn kuormittavuuden arvioinnissa ja ratkaisujen ehdottamisessa.
Työajat ovat epäsäännölliset, työ on vuorotyötä	• Panosta yhteisölliseen työaikasuunnitteluun. • Vahvista työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työaikoihin. • Rakentakaa yhteiset pelisäännöt työajan hallintaan ja töiden organisointiin. • Huolehdi riittävästä työn tauotuksesta ja työstä palautumisesta. • Tarjoa mahdollisuuksien mukaan työaikajoustoja.
Työssä on jatkuvaa muutosta ja epävarmuutta	• Pyri ennakoimaan tulevaisuuden työtä ja työelämää, hyödynnä erilaisia ennakointimenetelmiä ja -tietoa. • Käykää tiimeissä yhteistä keskustelua työstä, työn haasteista ja tulevaisuuden näkymistä. Kysy huolenaiheita, ja anna kaikille mahdollisuus tulla kuulluksi. • Kehitä ja kannusta kaikkia kehittämään osaamistaan siten, että se vastaa myös tulevaisuuden työn tarpeisiin. • Vahvistakaa työpaikan resilienssiä eli muutoskyvykkyyttä. Hyvä johtaminen ja sujuva yhteistyö auttavat muutoksiin sopeutumisessa.
Työyhteisön sosiaalisessa toimivuudessa on ongelmia	• Luokaa paikkoja yhteiseen keskusteluun ja kohtaamisiin. • Rakentakaa luottamuksellista ja avointa työilmapiiriä, joka mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen. • Tue työntekijöiden vaikutus- ja kehittymismahdollisuuksia työssä. • Vahvistakaa yhteisöllisyyttä. Keskustelkaa ja sopikaa yhdessä teille sopivista käytännöistä. • Luokaa työkulttuuria, joka kannustaa toisten tukemiseen, auttamiseen ja kannustamiseen. • Varmistakaa esihenkilöiden osaaminen työyhteisön toimivuuden kehittämisessä. Esihenkilöltä saatu tuki, kannustus ja palaute on tärkeää. Tarvittaessa rohkaiskaa esihenkilöitä ulkopuolisen avun pyytämiseen, esimerkiksi työterveyshuollolta.
Yksilöillä on työkyvyn haasteita	• Rakentakaa avointa ja sallivaa työilmapiiriä, jossa työkyvyn haasteisiin uskalletaan tarttua matalalla kynnyksellä ja riittävän varhain. • Tunnista työn kuormitustekijät. • Huolehdi, että teillä on toimivat työkyvyn tuen käytännöt varhaiseen välittämiseen, sairauspoissaolojen seurantaan, kuntoutukseen ohjaamiseen, työhön paluuseen ja työterveyshuoltoyhteistyöhön. • Hyödynnä erilaisia työn muokkauksen keinoja ja korvaavan työn malleja. • Suunnittele ja toteuta toimenpiteitä, jotka tukevat yksilön työkykyä ja työssä jatkamista. Arvioi ja seuraa toteutusta sekä toiminnan vaikutuksia. • Varmista sujuva johdon, esihenkilöiden, HR:n, työsuojelun ja henkilöstön edustajien välinen yhteistyö. • Hyödynnä myös työkyvyn tuen muuta verkostoa ja asiantuntemusta, kuten työterveyshuoltoa, työeläkevakuuttajaa ja muita yhteistyökumppaneita. • Muista, että myös yksilöllä on useita keinoja oman työkyvyn vahvistamiseen. Liikunta, terveelliset elintavat, riittävä lepo ja työstä palautuminen sekä oman työn tuunaaminen ovat osa yksilön omaa työkalupakkia.

Työkyvyn tuen ratkaisut voivat olla osin erilaisia eri töissä. Tilannetekijät on aina huomioitava.

Kehittämisessä on tärkeää huomioida kunkin työn erityispiirteet, jotta tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttavia. Tämä katsaus osoittaa, että palvelualalla on hyvin erilaisia työtehtäviä, joissa on erilaisia kuormitustekijöitä ja siten myös erilaisia työkyvyttömyyden riskejä. Tärkeää on huomioida kunkin työn luonne työkyvyn tuen toimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Työeläkevakuuttaja on työpaikkojen tärkeä kumppani työkyvyttömyysriskien arvioinnissa ja toimenpiteiden suunnittelussa.

Palvelualan asiakasorganisaatioissa keskitytään ratkaisujen löytämiseen työkyvyn haasteisiin kunkin asiakkaan tilanne huomioiden. Varman työkykyjohtamisen asiantuntijapalveluista voi lukea lisää verkkosivulta. Täällä

Olennaista on kiinnittää huomiota myös tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuuteen. Tutkitusti työkyvyn tukemisessa parhaaseen tulokseen päästään erilaisia toimenpiteitä yhdistämällä[39]. Monet työpaikan arkikäytännöt ja varhaisen tuen keinot tukevat työkykyä. Vahvaa näyttöä on saatu esimerkiksi työn muokkauksen, korvaavan työn mallin, osasairauspäivärahan, terveellisten elintapojen edistämisen, yksilöpsykoterapian sekä stressinhallinnan vaikutuksesta työkykyyn. Myös työuravalmennus, työkykykoordinaattoritoiminta, psykososiaalisen työympäristön ja työergonomian kehittäminen on nähty vaikuttaviksi työkyvyn tukitoimiksi. Johdon, henkilöstön ja työterveyshuollon hyvä yhteistyö ja organisaation toimintakulttuurin tuki, kuten hyvä työkykyjohtaminen, ovat usein onnistuneiden toimenpiteiden perusta sekä vaikuttavuuden edellytys.

Vaikuttavuuden arviointi on keskeinen osa työkykyä tukevaa toimintaa.

Työkyvyn tukitoimien vaikuttavuuden arviointi ja sen eri vaiheet

Vaihe	Keskeiset kysymykset
1. Tilannekartoitus	• Millaista työkyvyn ongelmaa ollaan ratkaisemassa? Mikä työssä haastaa? Mitkä ovat keskeisiä kuormitustekijöitä? Entä voimavaroja?
2. Tavoitteet	• Mitä toiminnalla tavoitellaan? Millaista muutosta haetaan? Mitkä ovat välittömiä ja pitkän aikavälin tavoitteita? Ovatko asetetut tavoitteet riittävän konkreettisia?
3. Kohderyhmä	• Ketkä ovat toimenpiteen kohteena ja miksi? Miten kohderyhmä on tunnistettu? Miten kohderyhmä motivoidaan osallistumaan?
4. Toimenpiteet	• Mitä, miten ja milloin tehdään? Millaiset toimenpiteet soveltuvat kohderyhmälle? Kuka vastaa toiminnan käytännön toteutuksesta ja koordinoinnista? Onko käytettävissä tutkittua tietoa osuvien työkyvyn tuen toimenpiteiden suunnittelun tueksi? Tutkitusti usean toimenpiteen yhdistäminen lisää vaikuttavuutta.
5. Vaikutukset ja vaikuttavuus	• Millaisilla määrällisillä ja laadullisilla mittareilla vaikutuksia mitataan? Miten, kuinka usein ja pitkään toteutumista seurataan? Kuka vastaa toiminnan arvioinnista, seurannasta ja raportoinnista?
6. Arviointi ja seuranta	• Saavutettiinko asetetut tavoitteet? Tavoitettiinko haluttu kohderyhmä? Toteutuivatko toimenpiteet suunnitellusti? Mitkä asiat edistivät, estivät tai hidastivat tavoitteiden saavuttamista? Miten yhteistyö sujui? Miten hyvin eri osapuolet sitoutuivat toimintaan? Millaisia johtopäätöksiä voidaan tehdä, ja miten kehittää toimintaa edelleen?

CASE

Varman ja Tokmannin pitkäjänteinen yhteistyö työkyvyn tukemisessa on tuottanut tulosta

Tokmanni on merkittävä kaupan alan työnantaja, joka työllistää noin 4 000 työntekijää eri puolella Suomea. Työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työkyvystä huolehtiminen nähdään yrityksessä tärkeäksi, ja yhteistyö myös Varman kanssa on tiivistä. Varman asiantuntijat ovat yrityksen keskeinen kumppani työkyvyn tukemisessa ja työkyvyttömyysriskien hallinnassa. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi ohjausryhmissä, yhteisissä tapaamisissa ja työpajoissa. Uutena yhteistyömuotona vuonna 2021 toteutettiin Työkyvyttömyyseläkkeen hakemiseen johtaneet polut -työpaja.

Mitä tavoiteltiin?
Työpajan tavoitteena oli löytää ratkaisuja, joilla voidaan vaikuttaa ennaltaehkäisevästi työkyvyttömyyteen sekä hallita jo toteutuneita työkyvyttömyyden riskejä. Työpajaan osallistui Tokmannin HR-johtaja, työhyvinvointipäällikkö ja työkykykoordinaattori, johtava työterveyslääkäri sekä Varmasta työkyvyn johtamisen asiantuntijoita. Valmisteluvaiheessa mukana oli myös Varman asiantuntijalääkäri.

Mitä käytännössä tehtiin?
Työpajatyöskentely rakentui kahteen esimerkkitarinaan työkyvyttömyyden erilaista poluista. Tarinat pohjautuivat Tokmannilla työskentelevien henkilöiden kuntoutus- ja työkyvyttömyyseläkehakemuksiin siten, että henkilöiden tunnistettavuus oli poistettu. Työpajassa kuvattiin esimerkkitapausten työtilanne, koulutus, sairaushistoriaa, kuntoutus- ja työkyvyttömyyseläkehakemusten keskeisiä kohtia sekä prosessin lopputuloksia.

Työpajassa käytiin yhteistä keskustelua siitä, miten, missä vaiheissa ja kenen toimesta työkyvyn haasteisiin olisi ollut hyvä tarttua, ja millaisilla ratkaisuilla työkyvyttömyys olisi voitu välttää. Ryhmäkeskusteluissa tunnistettiin useita kohtia, joissa olisi voitu reagoida varhaisemmassa vaiheessa ja siten voitu vaikuttaa työntekijän tilanteeseen ennakoivasti. Nämä ratkaisut ja kriittiset pisteet kirjattiin ylös. Työpajan jälkeen Varman asiantuntija laati koosteen, joka jaettiin kaikille osallistujille.

Mitä työpajasta opittiin?
Tokmannin HR sai työpajasta uusia näkökulmia ja toimintatapoja oman työnsä tueksi – työkyvyttömyysriskien hallintaan niin ennakoivissa kuin reagoivissa työkyvyn tukemisen vaiheissa. Työkyvyn seuranta ja hallinta on nyt aiempaa laajempaa ja ennakoivampaa. Tokmannin vastaava työterveyslääkäri on hyödyntänyt materiaalia työpajan jälkeen kouluttaessaan oman yhteistyöverkostonsa jäseniä. Työpajan antia hyödynnetään ja syvennetään myös Tokmannin ja Varman välisessä yhteistyössä, kuten työkykyjohtamiseen liittyvissä tapaamisissa ja ohjausryhmissä.

Vaikuttavaa yhteistyötä!
Pitkäjänteinen yhteistyö on ollut vaikuttavaa. Tokmannin työkyvyttömyyseläkemaksuluokka on alentunut tasolta 7 (vuonna 2018) tasolle 4 (vuonna 2023). Työkyvyttömyyseläkkeelle jääneiden keski-ikä on myös noussut merkittävästi. Työkyvyttömyysriskissä olevat henkilöt ovat hyvin HR:n ja työterveyshuollon tiedossa ja hoidossa. Työuran loppupuolella hyödynnetään aiempaa useammin myös osatyökyvyttömyyseläkeratkaisuja. Tokmanni myös kouluttaa säännöllisesti yrityksen esihenkilöitä työkyvyttömyysriskien tunnistamiseen ja -riskeihin puuttumiseen.

CASE

Varma tukee työkykyä palvelualan asiakasorganisaatioissa – esimerkkinä Restelin työkyvyttömyysriskin hallinnan työpaja

Restel Oy on ravintola-alan konserni, joka työllistää yli 1 800 henkilöä Suomessa. Yrityksessä oli tunnistettu tarve vahvistaa HR-ammattilaisten ymmärrystä ja osaamista työkykyjohtamisesta, ammatillisesta kuntoutuksesta sekä työkyvyttömyyseläkkeistä. Varman työkyvyn asiantuntijat toteuttivat yhteistyössä asiakkaan kanssa työpajan.

Mitä tavoiteltiin?
Työpajan tavoitteena oli vahvistaa Restelin henkilöstöjohtamisen asiantuntijoiden ymmärrystä työhyvinvoinnin merkityksestä ja ennakoivasta työkykyjohtamisesta sekä antaa heille lisää valmiuksia työntekijöiden tukemiseen työkyvyn heikentyessä.

Mitä käytännössä tehtiin?
Työpajaan kutsuttiin viisi henkilöä, jotka toimivat Restelissä HR-tehtävissä. Osallistujille annettiin ennakkotehtäväksi tutustua kahteen teemaan johdattelevaan verkkokurssiin Varma Akatemiassa, joka on Varman asiakkaiden verkko-oppimisympäristö. Lisäksi osallistujia pyydettiin lähettämään ennakkoon mieltä askarruttavia kysymyksiä työkykyjohtamisesta, ammatillisesta kuntoutuksesta ja työkyvyttömyyseläkkeistä.

Kahden tunnin työpaja sisälsi asiantuntijoiden alustuksia, yhteistä keskustelua ja pohdintaa sekä vastauksia HR-ammattilaisten ennakkokysymyksiin.

Työpajan jälkeen asiakkaalle lähetettiin tietopaketti työpajassa käsitellyistä asioista sekä lisätiedon lähteitä.

Mitä työpajasta opittiin?
Työpaja tarjosi asiakasorganisaatiolle tiiviissä paketissa tietoa työkyvyn johtamisesta, ammatillisesta kuntoutuksesta sekä työkyvyttömyyseläkkeistä. HR-ammattilaiset saivat konkreettisia työkaluja työkyvyn johtamiseen arjessa. Esimerkiksi vastaukset ennakkoon esitettyihin kysymyksiin koettiin arvokkaiksi, ja niitä HR-ammattilaiset pystyvät hyödyntämään työssään jatkossakin. Samaten ammatillisen kuntoutuksen sekä työkyvyttömyyseläkkeeseen liittyvän terminologian läpikäynti ja materiaali koettiin hyödylliseksi. Ennakkotehtävät tukivat yhteistä oppimista. Yhteinen työpaja lisäsi myös varmalaisten asiantuntijoiden ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja työkyvyn haasteista sekä vahvisti yhteistyötä.

Lähteet

[1.] Tilastokeskus (2008). Toimialaluokitus TOL 2008. Helsinki. Luettavissa

[2.] Rauramo, P. (2020). Kaupan työsuojelu. Työturvallisuuskeskus, Helsinki. Luettavissa

[3.] Eurostat (2017). Which sector is the main employer in the EU Member States? Luettavissa

[4.] MaRa (2022). Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Työllisten määrä. Haettu 16.5.2022. Luettavissa

[5.] Tilastokeskus (2022). Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto. Yritykset toimialoittain. Luettavissa

[6.] Tilastokeskus (2022). Työvoimatutkimus, työlliset alueen, toimialan, sukupuolen ja vuoden mukaan. Luettavissa

[7.] Vipunen (2022). Työlliset ammattiryhmän ja iän mukaan. Opetushallinnon ja Tilastokeskuksen tietopalvelusopimuksen aineisto 4.15. Luettavissa

[8.] Vipunen (2022). Työlliset toimialan ja ammattiryhmän mukaan. Opetushallinnon ja Tilastokeskuksen tietopalvelusopimuksen aineisto 4.14. Luettavissa

[9.] Ropponen, A., Hakola, T., Hirvonen, M., Koskinen, A. & Härmä, M. (2021). Työaikojen kehittäminen kaupan alalla – tutkimus- ja kehittämishanke. Työterveyslaitos, Helsinki. Luettavissa

[10.] Lukkarinen, H. (2018). Vastentahtoiset osa-aikatyöt yleistyneet 2010-luvulla. Tieto ja trendit, Tilastokeskus. Luettavissa

[11.] Tanner, N. (2019). Töissä, mutta köyhä - palkkatyköyhyys ja sen kustannukset ravintola- ja kiinteistöpalvelualoilla. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Grano. Luettavissa

[12.] Junnilainen, L. & Haikkola, L. (2022). Palvelualan duunarit pätkätöiden pyörteessä. Teoksessa: Kantola, A. ja työryhmä. Kahdeksan kuplan Suomi. Yhteiskunnan muutosten syvät tarinat. Gaudeamus. 198–221.

[13.] Sutela, H., Pärnänen, A. & Keyriläinen, M. (2019). Digiajan työelämä - työolotutkimuksen tuloksia 1977–2018. Tilastokeskus, Helsinki. Luettavissa

[14.] Sutela, H. (2015). Ulkomaalaistaustaiset työelämässä. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014. Tilastokeskus. Luettavissa

[15.] Mankki, M. (2021). Henkilöstön vaihtuvuus nopeinta palvelualoilla - pandemian alkaminen vaikutti eri tavoin alasta riippuen. Uutinen, Elinkeinoelämän keskusliitto. 18.11.2021. Luettavissa

[16.] Raudas, A., Björn, M. & Hämäläinen, J. (2011). Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.

[17.] Airila, A. (2022). Tietotyö ja työkyky - tutkittua tietoa ja työpaikan keinoja aivokuorman hallintaan. Tietoa työkyvystä 1/2022. Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma, Helsinki. Luettavissa

[18.] Kokkinen, L. (toim.) (2020). Hyvinvointia työstä 2030-luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Työterveyslaitos, Helsinki. Luettavissa

[19.] Härkin, N. (2020). Kaupan toimialan tulevaisuusselonteon kirjallisen kuulemisen yhteenveto. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:49. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. Luettavissa

[20.] Ideal Consult (2017). Labour market analysis in the commerce sector: which are the key challenges and factors of change? Final report, April 2017. EuroCommerce, UNI Europa. Luettavissa

[21.] Turunen, J. (2021). Ilmastomuutoksen hillitseminen on tuonut palvelualoille uusia työtapoja. Työterveyslaitos, blogi 11.11.2021. Luettavissa

[22.] Holmberg, A. & Tuominen-Thuesen, M. (2015). Vähittäiskaupan taustaselvitys. Luettavissa

[23.] Airila, A. & Schaupp, M. (2020). Työn murros ja työkyky - näkökulmia ja välineitä työkykyjohtamisen tueksi. Varma, Helsinki. Luettavissa

[24.] Aro, T., Aro, R. & Mäkelä, I. (2020). Väestöselvitys 2040. Ikäryhmäkohtaiset ja alueelliset väestöennusteet sekä uusien opiskelijoiden määrien ennuste kaikilla koulutusasteilla Suomessa 2018–2040. Sitran taustaraportti, kesäkuu 2020. Sitra. Luettavissa

[25.] Business Finland (2022). Valtakunnallinen ja alueellinen matkailutilinpito. Matkailun talous- ja työllisyysvaikutukset 2019–2022. Visit Finland tutkimuksia. Business Finland, Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettavissa

[26.] Palvelualojen ammattiliitto (2021). Palvelualojen taskutilasto. Luettavissa

[27.] TEM (2021). Toimialojen näkymät: Matkailuala. Työ- ja elinkeinoministeriö, Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Luettavissa

[28.] Elinkeinoelämän keskusliitto (2022). EK:n Suhdannebarometri: tammikuu 2022. Elinkeinoelämän keskusliitto. Luettavissa

[29.] TEM (2022). Ammattibarometri: Työvoimapulasta kärsivien ammattien määrä on noussut koronaa edeltäneelle tasolle. Tiedote 5.4.2022. Luettavissa

[30.] Työterveyslaitos (2021). Kokemukset korona-ajasta polarisoituivat palvelualoilla - arvostus kasvoi, mutta osa kaipasi tukea. Tiedote 16.6.2021. Luettavissa

[31.] Palvelualojen ammattiliitto PAM (2021). Palvelualat ja PAM korona-aikana. Tilanne vuoden 2020 lopussa. Luettavissa

[32.] Työsuojeluhallinto (2022). Työympäristö. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Luettavissa

[33.] Työsuojeluhallinto (2022). Lämpöolot. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Luettavissa

[34.] Työterveyslaitos (2022). Lämpöolosuhteet työpaikalla. Luettavissa

[35.] Työsuojeluhallinto (2022). Melu. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Luettavissa

[36.] Bonfiglioli, R., Mattioli, S., Fiorentini, C., Graziosi, F., Curti, S. & Violante, F.S. (2007). Relationship between repetitive work and the prevalence of carpal tunnel syndrome in part-time and full-time female supermarket cashiers: a quasi-experimental study. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 80, 248–253.

[37.] Balogh, I., Ohlsson, K., Nordander, C., Björk, J. & Hansson, G-Å. (2016). The importance of work organization on workload and musculoskeletal health - Grocery store work as a model. *Applied Ergonomics*, 53(Part A), 143–151.

[38.] Työelämätieto (2022). Työn kuormitustekijät. Työterveyslaitos. Haettu 3.3.2022. Luettavissa

[39.] Ervasti, J., Kausto, J., Leino-Arjas, P., Turunen, J., Varje, P. & Väänänen, A. (2022). Työkyvyn tuen vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus työkyvyn tukitoimien työkyky- ja kustannusvaikutuksista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:7. Valtioneuvoston kanslia, Helsinki. Luettavissa

[40.] Mänttäri, S., Halonen, J., Karkulehto. J., Rauttola A-P., Säynäjäkangas, P. & Oksa, J. (2021). Kädet koholla työskentelyn keventäminen ulkoisen tukirangan avulla. Työterveyslaitos, Helsinki. Luettavissa

[41.] Työsuojeluhallinto (2022). Fyysinen kuormitus. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Luettavissa

[42.] Työsuojeluhallinto (2022). Yötyö. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Luettavissa

[43.] Sutela, H. & Lehto, A-M. (2014). Työolojen muutokset 1977–2013. Tilastokeskus, Helsinki. Luettavissa

[44.] Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työtekijöiden työehtosopimus 2022–2024. Luettavissa

[45.] Ropponen, A., Hakola, T. & Puttonen, S. (2017). Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa - tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Työterveyslaitos, Helsinki. Luettavissa

[46.] Kaupan työehtosopimus 2022–2024. Ladattavissa

[47.] Partonen, T. (2020). Epäsäännöllinen työaika ja vuorotyö. *Lääkärikirja Duodecim*. 24.3.2020. Luettavissa

[48.] Harknett, K., Schneider, D. & Wolfe, R. (2020). Losing sleep over work scheduling? The relationship between work schedules and sleep quality for service sector workers. *SSM Population Health,* 2020, Oct; 12: 100681. Luettavissa

[49.] Härmä, M. & Kecklund, G. (2010). Shift work and health – how to proceed? *Scandinavian Journal of Work, Enviroment & Health*, 36 (2), 81–84. Luettavissa

[50.] Wagstaff, A. S. & Sigstad Lie, J-A. (2011). Shift and night work and long working hours – a systematic review of safety implications. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 37 (3), 173–175. Luettavissa

[51.] Sarkkinen, M. (2021). Oletko aamu- vai iltavirkku? Sen merkitys korostuu kiireisessä elämässä. Työpiste-verkkolehti, Työterveyslaitos. Luettavissa

[52.] Shiri, R., Hakola, T., Härmä, M. & Ropponen, A. (2021). The associations of working hour characteristics with short sickness absence among part- and full-time retail workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 47 (4), 268–276. Luettavissa

[53.] Ojala, S., Nätti, J. & Kauhanen, M. (2016). Eriävät osa-aikatyön syyt ja työn laatu. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (3), 259–272. Luettavissa

[54.] Palvelualojen ammattiliitto PAM (2020). Tutkimus työn ja muun elämän yhteensovittamisesta. Tutkimusraportti. Repo Work Oy. Luettavissa

[55.] Lindström, S., Kandolin, I. & Pahkin, K. (2014). Esimiehenä kaupan alalla. Työterveyslaitos, Helsinki. Luettavissa

[56.] Palvelualojen ammattiliitto PAM (2021). PAMin jäsenkysely 2021. Luettavissa

[57.] Nätti, J., Oinas, T., Härmä, M., Anttila, T. & Kandolin, I. (2014). Combined effects of shiftwork and individual working time control on long-term sickness absence: a prospective study of Finnish employees. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56 (7), 732–738. Luettavissa

[58.] Vahtera, J., Laine, S., Virtanen, M., Oksanen, T., Koskinen, A., Pentti, J. & Kivimäki, M. (2010). Employee control over working times and risk of cause-specific disability pension: The Finnish Public Sector Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 67, 479–485. Luettavissa

[59.] Mitronen, L. & Närvänen, E. (2020). Asiantuntija-artikkeli kaupan toimialasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:55. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. Luettavissa

[60.] Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry,* 11 (4), 227–268. Luettavissa

[61.] TEM (2021). Pk-toimialabarometri, syksy 2021. Toimialaraportti, Matkailu ja majoitus. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. Luettavissa

[62.] Toppinen-Tanner, S., Jallinoja, N., Ollikainen, J., Ruokolainen, M. & Vuori, J. (2019). Voidaanko jatkuvaa oppimista edistää vahvistamalla omaa osaamisen hallintaa? Satunnaistettu kenttäkoe (RCT) osaamiseen hallintaa vahvistavan intervention vaikutuksista työuraan ja koulutukseen hakeutumiseen. Työpaperi. Työterveyslaitos, Helsinki.

[63.] Työsuojeluhallinto (2022). Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Luettavissa

[64.] Isola, A-M. & Mäntylä, E. (2019). Miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita? Selvitys ravintola-alan kohtaanto-ongelmasta. Työpaperi 9/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Luettavissa

[65.] Ruoholinna, T. (2011). Kaupanalan muutos ikääntyvien silmin. *Aikuiskasvatus*, 2, 84–98. Luettavissa

[66.] Kantola, A. (2022). Suuren ruuvin yhteiskunta. Teoksessa: Kantola, A. ja työryhmä. Kahdeksan kuplan Suomi. Yhteiskunnan muutosten syvät tarinat. Gaudeamus. 243–263.

[67.] Palvelualojen ammattiliitto PAM (2022). Palvelualat ja PAM korona-aikana. Helmikuu 2022. Luettavissa

[68.] Työturvallisuuskeskus (2020). Väkivalta pois työpaikalta. Luettavissa

[69.] Tilev, K. & Vanhala, S. (2014). Osa-aikainen työ ja organisaatioon sitoutuminen vähittäiskaupassa. *Liiketaloudellinen aikakauskirja*, 63 (3), 189–210.

[70.] Elo, A-L., Nykyri, E. & Ervasti J. (2003). Työyhteisön kehittämishankkeiden ja ilmapiirikyselyjen yhteydet henkilöstövoimavarojen johtamiseen ja työhyvinvointiin. *Työ ja Ihminen*, 2006; 20 (3), 173–189.

[71.] Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499–512.

[72.] Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 293–315. Luettavissa

[73.] Airila, A., Hakanen, J., Punakallio, A., Lusa, S. & Luukkonen, R. (2014). Are job and personal resources associated with work ability 10 years later? The mediating role of work engagement, *Work & Stress,* 28, 87–105. Luettavissa

[74.] Hakanen, J., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495–513. Luettavissa

[75.] Martela, F. & Pessi, A. B. (2018). Significant work is about self-realization and broader purpose: Defining the key dimensions of meaningful work. *Frontiers in Psychology*, 9 (363). Luettavissa

[76.] Saari, T., Koivunen, T., Pyöriä, P., Leinonen, M., Tapanila, K. & Melin, H. (2021). Duunarit - ammatistaan ylpeät. Duunari-tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Työelämän tutkimuskeskus. Luettavissa

[77.] Kaupan alan esimiesliitto (2020). Kaupan alan esimiesbarometri 2020. Ladattavissa

[78.] Marski, L. (2021). Matkailun suuntana kestävä ja turvallinen tulevaisuus. TEM toimialaraportit 2021:1. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. Luettavissa

[79.] van den Broek, A. ym. (2016). A review of self-determination theory's basic psychological needs at work. *Journal of Management*, 42 (5), 1195–1229. Luettavissa

[80.] Palvelualojen ammattiliitto PAM (2021). PAMin vetovoimabarometri 2021. Luettavissa

[81.] Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *The Journal of Happiness Studies, 3,* 71–92. Luettavissa

[82.] Järvikoski, A., Takala, E-P., Juvonen-Posti, P. & Härkäpää, K. (2018). Työkyvyn käsite ja työkykymallit kuntoutuksen tutkimuksessa ja käytännöissä. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 13. Kelan tutkimus, Helsinki. Luettavissa

[83.] Ahlstrom, L., Grimby-Ekman, A., Hagberg, M., & Dellve, L. (2010). The work ability index and single-item question: associations with sick leave, symptoms and health – a prospective study of women on long-term sick leave. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health,* 36 (5), 404–412. Luettavissa

[84.] Alavinia, S.M., de Boer, A.G.E.M., van Duivendooden, J.C., Frings-Dresen, M.H.W. & Burdorf, A. (2009). Determinats of work ability and its predictive value for disability. *Occupational Medicine,* 59 (1), 32–37. Luettavissa

[85.] Sosiaali- ja terveysministeriö (2014). Menetetyn työpanoksen kustannus. Luettavissa

[86.] Blomgren, J. (2021). Sairauspoissaolot kääntyivät laskuun koronavuonna 2020. Kela, tutkimusblogi 13.1.2021. Luettavissa

[87.] Blomgren, J. (2020). Mielenterveyden häiriöistä johtuvien sairauspoissaolojen kasvu jatkuu jyrkkänä. Kela, tutkimusblogi 29.1.2020. Luettavissa

[88.] Blomgren, J. & Perhoniemi, R. (2022). Mielenterveyden häiriöihin perustuvien sairauspäivärahapäivien määrä kasvaa taas. Kela, tutkimusblogi, 10.5.2022. Luettavissa

[89.] Blomgren, J., Pekkala, J., Rahkonen, O. & Lahelma, E. (2018). Työntekijöillä enemmän pitkiä sairauspoissaoloja kuin toimihenkilöillä - erojen suuruus vaihtelee sairausryhmittäin. Kela, tutkimusblogi, 26.4.2018. Luettavissa

[90.] Blomgren, J. & Jäppinen, S. (2021). Incidence and length of sickness absence among hierarchical occupational classses and non-wage-earners: A register study if 1.6 million Finns. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (2), 501. Luettavissa

[91.] YLE (2017). Myyntityössä ja palveluissa sairastetaan eniten – sairauspoissaolot kuitenkin vähenevät. 22.8.2017. Luettavissa

[92.] Terveystalo (2018). Näin Suomi voi. Ladattavissa

[93.] Työterveyslaitos (2022). Tuki- ja liikuntaelimistön terveys ja työkyky. Luettavissa

[94.] Elinkeinoelämän keskusliitto (2016). Työaikakatsaus. Työajat ja poissaolot EK:n jäsenyrityksissä 2014. Luettavissa

[95.] Tapaturmavakuutuskeskus (2021). Työtapaturmavakuutus numeroina 2020. Luettavissa

[96.] Tapaturmavakuutuskeskus (2021). Kaupan ja logistiikan työpaikkatapaturmat 2020 - lukumäärissä ja taajuuksissa pitkään kestänyt laskeva trendi jyrkkeni. Tapaturmavakuutuskeskuksen analyyseja nro 34. Luettavissa

[97.] Tapaturmavakuutuskeskus (2022). Yksityisten palvelualojen työpaikkatapaturmien määrä notkahti vuonna 2020, taajuuksissa edelleen korkeita tasoja. Tapaturmavakuutuskeskuksen analyyseja 3.2.2022. Luettavissa

[98.] Salminen, S. (2004). Have young workers more injuries than older ones? An international literature review. *Journal of Safety Research*, 35, 5, 513–521. Luettavissa

[99.] Hanvold, T.N., Kines, P., Nykänen, M., Thomee, S., Holte, K.A., Vuori, J., Waersted, M. & Veiersted, K.B. (2019). Occupational safety and health among young workers in the Nordic countries: A systematic literature review. *Safety and Health at work*, 10, 3–20. Luettavissa

[100.] Työelämätieto (2022). Vahvistetut ammattitaudit. Työterveyslaitos. Haettu 3.3.2022. Luettavissa

[101.] Pensola, T., Gould, R. & Polvinen, A. (2010). Ammatit ja työkyvyttömyyseläkkeet. Masennukseen, muihin mielenterveyden häiriöihin sekä tuki- ja liikuntaelinten sairauksiin perustuvat eläkkeet. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. Luettavissa

[102.] Rinne, H., Parkkinen, M., Shemeikka, R., Ilomäki, T. & Notkola, V. (2018). Kuolleisuus ja työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen palkansaajilla ammateittain Suomessa 2001–2015. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 90/2018. Kuntoutussäätiö, Helsinki. Luettavissa

[103.] Leino-Arjas, P. ym. (2015). Kipu ja mieli. Tuki- ja liikuntaelinten sairastavuuden ja mielenterveyden häiriöiden yhteisesiintyvyys työtätekevillä suomalaisilla – merkitys työkyvyn kannalta. Työterveyslaitos, Helsinki 2015. Luettavissa

VARMA

www.varma.fi/tutkimus