

FYYSISTEN JA PSYKOLOGISTEN RISKIEN TORJUNTA VÄHITTÄIS- JA TUKKUKAUPAN ALALLA

PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ
KÄSITTELEVÄN
YHTEISPROJEKTIN
RAPORTTI



Omistuskirjoitus

Tämän raportin on tuottanut Brysselin Université Libre de Bruxelles (ULB) -yliopiston METICES-keskus, erityisesti Isabelle Carles Guy Lebeerin ja Valter Cortesen johdolla.

Haluamme esittää kiitokset kaikille, jotka ovat tukenut tätä projektia osallistumalla ja antamalla oman näkemyksensä haastatteluissa. Haluamme esittää kiitokset Carrefourin (Ranska) Mathilde Tabarylle, Christophe Labattut'lle ja Remi Desmet'ille sekä INRS:n ergonomian asiantuntijalle Jean-Pierre Zanalille. Suomessa haluamme kiittää Erika Kähärää (PAM), Juha Saarista (Keslog Oy) ja Riikka Lindholmia (Kauppa). Haluamme kiittää Metron (Saksa) Beatrix von Eyckenä ja Peter Wiesenekkeriä ja Usdaw:n (Yhdistynyt kuningaskunta) Doug Russell. Haluamme myös kiittää EuroCommercen Ilaria Savoinia, Claire Williamsia ja Alexandra Simonia ja Uni Europa Commercen Laila Castaldoa heidän merkittävästä panoksestaan tässä projektissa.



Esipuhe

.....

Vähittäis- ja tukkumyynti rakentuu ihmisistä: sektori työllistää 29 miljoonaa ihmistä erilaisissa ammateissa luottaen heidän omistautumiseen laadukkaalle ja hyvälle asiakaspalvelulle, jolla varmistetaan liiketoiminnan menestys. Olemme täysin sitoutuneita varmistamaan jokaisen henkilöstömme jäsenen fyysisen ja psykologisen terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin.

Olemme erittäin tyytyväisiä EuroCommercen ja UNI Euroopan yhteisprojektiin, jonka tutkimuksen ja jäseniä sekä yhteistyökumppaneita osallistuvien kyselyjen pohjalta on laadittu tämä hyödyllinen ohje. Projekti on tunnistanut riskialueita ergonomiassa, työhön liittyvässä stressissä ja psykologiassa ja määrittänyt innovatiivisia tapoja käsitellä näitä ongelmia työmarkkinayhteistyössä työntekijöiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden parantamiseksi. Projektin tuloksena määritettiin tarpeettoman rasituksen välttäminen hyllyjen täyttämässä, kauppojen vaara-alueiden tunnistaminen, yhdessä asennossa olemisesta johtuvan toistuvan rasituksen välttäminen, liikkeiden suunnittelu asiakkaiden henkilökuntaan mahdollisesti kohdistaman suullisen tai jopa fyysisen väkivallan ehkäisemiseksi ja pätevän psykologisen tuen anto henkilökunnalle, jotka ovat altistuneet tällaisille tilanteille.

Suosittelimme tässä ohjeessa kuvattujen tutkimusten löydösten ja päätelmien huomioimista kaikille yrityksille koosta ja sektorista riippumatta. Toivomme, että tässä kuvattujen esimerkkien avulla johdon ja henkilökunnan edustajat pystyvät luomaan ja varmistamaan turvallisen ja terveellisen työympäristön. Tällä tavoin työntekijät pystyvät suoriutumaan tehtävistään parhaalla mahdollisella tavalla auttaen yrityksiä luomaan ja ylläpitämään asiakkuuksia.



Christian Verschueren

*Director-General
EuroCommerce*



Oliver Roethig

*Regional Secretary UNI
Europa*

Sisällysluettelo

Metodologia	9
Yhteenveto	11
Johdanto	13

Kappale 1	
Merkittäviä ongelmia ja haasteita	15

Kappale 2	
Parhaat ergonomiset käytännöt	19

Tehokas tapa ehkäistä selkä- ja hartiakipua: <i>Hyllyjen täyttöpöytä ja -alusta - Carrefour, Ranska</i>	19
--	----

Tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisy: <i>Trukkien ergonomiaa käsittelevä projekti - Keslog Oy, Suomi</i>	21
---	----

Työpaikan liukastumis- ja kompastumisvaarojen kartoitus: <i>Usdaw:n riskien kartoitustyökalu - Yhdistynyt kuningaskunta</i>	22
--	----

Raskaan kuormituksen ja toistuvien asentojen välttäminen: <i>Modulaarinen kassaprojekti - METRO Cash and Carry, Saksa</i>	24
--	----

Kappale 3	
Parhaat käytännöt työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien ehkäisyyn	25

Työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien ehkäisy: <i>Psykologisen ja sosiaalisen tuen apunumero - Carrefour, Ranska</i>	25
--	----

Työhön ja väkivaltaan liittyvän stressin ehkäisy: <i>Kampanja ulkoista väkivaltaa vastaan - Usdaw ja British Retail Consortium</i>	27
---	----

Miten toimia uhkaavissa tilanteissa liikkeissä: <i>PAMin ja Kaupan liiton verkkopohjainen koulutus</i>	29
---	----

Hyvä tapa ehkäistä stressiä ja parantaa asiakassuhteita: <i>Yhden jonon käyttöönotto - Carrefour, Ranska</i>	30
---	----

Kappale 4	
Työnantajien, työntekijöiden ja ammattiliittojen välisen vuoropuhelun	33

Kappale 5 Siirrettävyyden merkitys	35
---	----

Kappale 6 Tiivis yhteistyö työmarkkinaosapuolten ja OSHA-kampanjoiden välillä	37
--	----

Kappale 7 Lisätietoa	39
---------------------------------------	----

Lähdeluettelo	41
----------------------	----

VASTUUVAPAUTUSLAUSEKE

Asiakirjan laatijat ovat yksinomaan vastuussa aineistosta, eikä Euroopan komissio ole vastuussa julkaisun tietojen mahdollisesta käytöstä.

Metodologia

Tutkimuksen alussa analysoitiin EuroCommerce-jäsenten ja UNI Europan yhteistyökumppaneiden kesken suoritetun kyselyn tuloksia, jonka sisällöstä vastasi ohjausryhmä (edustajia EuroCommercesta ja UNI Europasta, jotka ovat tunnustettuja toimijoita jälleenmyynti- ja tukkumyyntisektorilla, työmarkkinaosapuolten puheenjohtajia ja ULB:n asiantuntijoita). Asiantuntijat laativat kyselyn ja toimittivat sen Euroopan työmarkkinaosapuolten edustajille hyväksyntää varten. Kyselyn lopulliseen versioon sisällytettiin työmarkkinaosapuolten ehdotuksia ja kommentteja.

Vastauksia saatiin yhteensä 28. 12 vastausta saatiin EuroCommercen sidosryhmiltä (viisi liittoa, seitsemän yritystä) ja 16 UNI Europan jäseniltä (kahdeksan liittoa, kahdeksan yritystä) heijastaen aktiivisempaa osallistumista liittojen osalta työnantajajärjestöihin verrattuna.

Asianmukaisen vertailutyökalun luomiseksi jäsenvaltioiden vertailua varten jokaisen maan työmarkkinaosapuolten edustajien antamien tietojen perusteella laadittiin maakohtaiset yleiskatsaukset. Kyselyn tulokset asetettiin asiayhteyksiin kansallisten tietojen avulla. Tulokset havainnollistivat vähittäis- ja tukkumyyntisektorin tilannetta Euroopassa työergonomian sekä työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien osalta.

Useat tapaustutkimukset (ergonomia, stressi ja psykologiset riskit työpaikalla) eri aihealueilta ovat pyrkineet osoittamaan miten maat ja yritykset ovat löytäneet ratkaisuja kyselyn tuloksissa esiintyneisiin ongelmiin konkreettisen analyysin muodostamiseksi.

Tähän julkaisuun valittiin kahdeksan esimerkkiä parhaista käytännöistä (neljä koskien työpaikan ergonomiaa ja neljä koskien stressiä ja psykologisia riskejä). Esimerkkien valintaperusteisiin lukeutui esimerkkien innovaatio, kuinka hyvin esimerkit käsittelivät vastaajien osoittamia vakavia ongelmia sekä tehokasta ja positiivista työmarkkinaosapuolten vuoropuhelua edustavat esimerkit.

Tapaustutkimuksen tuloksia pyrittiin ymmärtämään paremmin vierailuilla tiettyihin yrityksiin ja liittoihin sekä työntekijöiden haastatteluilla eri tasoilla, mukaan lukien johdon, henkilöstöosaston, työntekijöiden ja heidän edustajiensa haastatteluilla. Haastattelut noudattivat haastatteluohjetta, missä kysymykset ryhmiteltiin ohjeteemojen mukaan hyvän jatkuvuuden varmistamiseksi aiheiden välillä.

Haastatteluilla pyrittiin ymmärtämään parhaan käytännön luomisprosessia sekä testaus- että käyttöönottovaiheita. Lisäksi tutkimuksessa käsiteltiin käytäntöjen siirrettävyyttä. Lopuksi koko prosessi analysoitiin. Kysymykset laadittiin sektorin erityispiirteiden pohjalta.

OSHAN johtamilla toimilla maailmanlaajuisella tasolla sekä työmarkkinaosapuolten vuoropuhelulla sektoritasolla on ollut vaikutusta jokaiseen tässä kuvatuista tapaustutkimuksista. Projektin tavoitteena on levittää tietoa innovatiivisimmista ja ajankohtaisimmista terveyttä ja turvallisuutta käsittelevistä projekteista kaupallisella sektorilla paikallisliittojen, Euroopan ja maailmanlaajuisella tasolla (OSHA).

Yhteenveto

EU-alueen tunnustetut toimijat jälleenmyynti- ja tukkumyyntisektorilla, EuroCommerce ja UNI Europa, ovat päättäneet vahvistaa yhteistyötään ja jakaa parhaita käytäntöjä liittyen työntekijöiden terveyteen, turvallisuuteen ja hyvinvointiin työpaikalla tavoitteenaan kehittää tehokasta yhteistoimintaa vastaavien EU-elinten, kuten Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (OSHA) kanssa.

Tätä varten EuroCommerce ja UNI Europa Euroopan komission tuella ovat päättäneet käynnistää projektin, jonka tavoite on edistää terveyttä ja turvallisuutta kolmen toimintalinjan kautta:

- Ergonomia (pääasiassa tuki- ja liikuntaelinsairaudet);
- Työhön liittyvä stressi (poissaoloihin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen johtava sekä fyysinen stressi);
- Psykologiset riskit (mukaan lukien ulkoinen väkivalta ja mielenterveysriskit).

Tutkimuksen puitteissa suoritettiin kysely, johon osallistui innovatiivisia ratkaisuja terveys- ja turvallisuusongelmiin kehittäneiden EuroCommercen ja UNI Europan jäseniä. Kyselyn tavoitteina oli tunnistaa vähittäis- ja tukkumyyntisektorin merkittävimmät ergonomiaan, työperäiseen stressiin ja psykologisiin riskeihin liittyvät ongelmat sekä tulevaisuuden haasteet.

Huolimatta siitä, että kaikissa projektiin osallistuneissa maissa on saatavilla kattavasti tietoa, koulutusresursseja ja riskinarviointimenetelmiä, kyselyn tulosten perusteella kolmeen teemaan liittyvät ongelmat ovat edelleen vallitsevia. Tällaisia ongelmia ovat esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinsairaudet ja stressiin liittyvät terveysongelmat, jotka johtavat usein poissaoloihin ja työperäisiin sairastumisiin.

Työmarkkinaosapuolet päättivät kehittää työkalupaketin Euroopan unionin jäsenvaltioiden parhaiden käytäntöjen esimerkkien pohjalta tietoisuuden kasvattamiseksi ergonomian, stressin ja työterveyden osalta.

Tämä ohje on kokoelma työmarkkinaosapuolten käytössä olevia parhaita käytäntöjä. Kaikilla tässä kuvatuista käytännöistä on suora ja mitattavissa oleva vaikutus riskien ehkäisyssä ja terveyden parantamisessa. Käytäntöjen toimivuuden on todettu olevan työnantajien ja työntekijöiden tai heidän edustajiensa välisen aktiivisen yhteistyön tulosta. Molemmat osapuolet ovat osallistuneet kehitykseen, pilotointiin ja arviointiin.

Tutkimukseen valittuja innovatiivisia projekteja voidaan levittää yleisesti koko Euroopan alueella OSHAn OiRA-työkalulla.¹ Tässä ohjeessa kuvatut tapaukset noudattavat riskinarvioinnin periaatteita. OSHAn mukaan tämä on olennainen menettelytapa työperäisen stressin ehkäisyssä. Tämä voi olla erityisen hyödyllistä PK-yrityksille, joiden osuus on 99 % sektorin yrityksistä. Euroopan mikro- ja pienyritysten on suoritettava riskinarviointia samassa määrin kuin merkittävästi suuremmatkin yritykset.

1. Vuorovaikutteinen riskinarvioinnin verkkotyökalu (OiRA, Online interactive Risk Assessment) on Euroopan verkkopohjainen alusta, jonka avulla yritykset voivat helposti ja veloituksetta löytää sektorikohtaisia riskinarvioinnin verkkotyökaluja.

Johdanto

Euroopan viidennen työolotutkimuksen (EWC, European Working Conditions Survey) mukaan psykososiaalisella ja fyysisellä työympäristöllä on merkittävä vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin.² Tässä suhteessa myyntityöhön, joka on yleensä erittäin intensiivistä ja ei-autonomista työtä, liittyy epäterveellisen stressin riski ja tästä johtuvien sairauksien, kuten sydän- ja verisuonitautien ja mielenterveysongelmien, riski.

Fyysisten riskien osalta tutkimuksessa todettiin, että asentoon ja liikkeisiin liittyville riskeille altistuminen on todennäköisintä vähittäismyyntisektorilla. Ranskalaisen Evrest-instituutin vuoden 2011 löydösten mukaan vähittäismyyntisektorilla esiintyy merkittävästi fyysisiä rajoitteita: 72 % työstä sisältää fyysistä toimintaa tai raskaita kuormia, 78,6 % sisältää toistuvia liikkeitä, 79,9 % pitkäaikaista seisomista, 48 % kävelyä.³ Sektorille on tyypillisesti ominaista merkittävä määrä käsin tapahtuvaa käsittelyä, kuten hyllyjen täyttämistä tuotteilla (esimerkiksi hedelmät ja vihannekset). Merkittävä osa kassahenkilön päivittäistä työtä sisältää käsin tapahtuvaa käsittelyä.

Työmarkkinaosapuolia jälleenmyynti- ja tukkumyyntisektorilla edustavat EuroCommerce ja UNI Europa, ovat päättäneet vahvistaa yhteistyötään ja jakaa parhaita käytäntöjä liittyen työntekijöiden terveyteen, turvallisuuteen ja hyvinvointiin työpaikalla osana työohjelmiaan vuodesta 2014 lähtien. Tavoitteena oli kehittää tehokasta yhteistoimintaa vastaavien EU-elinten, kuten Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (OSHA) kanssa.

Työmarkkinaosapuolet ovat jo tehneet menestyksekkäästi yhteistyötä ulkopuolisen väkivallan suhteen. Esimerkiksi STOP IT! -kampanja lanseerattiin työkalusarjalla, joka mahdollisti työnantajien ja työntekijöiden turvallisuuden parantamisen työpaikalla.⁴ Tietoisuuden kasvattamiseen tähtäävä ongelma perustui asiakaslähtöisen työpaikkaväkivallan käsittelyn parhaisiin käytäntöihin.

Lisäksi 16 heinäkuuta 2010, EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce ja CoESS edustaen vähittäis- ja tukkumyynnin, yksityisen turvallisuuden, paikallishallinnon, sekä koulutus ja sairaala-alan työmarkkinaosapuolia päättivät monialaisista suuntaviivoista, joiden tavoitteena oli käsitellä työpaikalla tapahtuvaa ulkoista väkivaltaa ja ahdistelua.⁵ Näiden suuntaviivojen pohjalta laadittiin häirintää ja väkivaltaa työpaikalla koskevan työmarkkinaosapuolten puitesopimus 26 päivänä huhtikuuta 2007.⁶

Näiden aloitteiden lisäksi EuroCommerce ja UNI Europa Euroopan komission tuella ovat päättäneet käynnistää projektin, jonka tavoite on edistää terveyttä ja turvallisuutta kolmen toimintalinjan kautta:

- Ergonomia (pääasiassa tuki- ja liikuntaelinsairaudet);
- Työhön liittyvä stressi (poissaoloihin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen johtava sekä fyysinen stressi);
- Psykologiset riskit (mukaan lukien ulkoinen väkivalta ja mielenterveysriskit).

Projektin puitteissa työmarkkinaosapuolet keskustelivat komission uudesta työterveys- ja työturvallisuusstrategiasta, jonka tavoitteena on suojata työntekijöitä EU:n alueella paremmin työperäisiä onnettomuuksia ja sairauksia vastaan.⁷ Tutkimuksen tavoitteena oli varmistaa, että työnantajien ja työntekijöiden edustajat hyötyvät Euroopan tasolla käytyyn sosiaaliseen vuoropuheluun myös paikallisella tasolla. Tutkimus mahdollisti myös työkalupaketin kehittämistä Euroopan unionin jäsenvaltioiden ergonomiaa, stressiä ja työterveyttä koskevien parhaiden käytäntöjen pohjalta.

Tämä ohje sisältää kokoelman käytäntöjä, joita työmarkkinaosapuolet ympäri Eurooppaa ovat nostaneet esiin EuroCommercen ja UNI Euroopan jäsenten ja yhteistyökumppanien suorittamassa tutkimuksessa. Tutkimuksen ensisijaiset tavoitteet oli tunnistaa keskeisiä alan keskeisiä ongelmia ergonomian, työhön liittyvän stressin ja psykososiaalisten riskien osalta ja

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

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

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

5. EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010) Monialaiset suuntaviivat työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

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

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

löytää innovatiivisia ratkaisuja näiden ongelmien korjaamiseksi. Esimerkkien valintakriteereitä oli kolme: innovaatio, esimerkin yhdenmukaisuus vastaajien ilmaisemien vakavien huolenaiheiden kanssa ja esimerkillisyys liikkeissä työskentelevien terveyden ja turvallisuuden parantamiseksi.

Työmarkkinaosapuolten tavoitteena oli laatia työkalupaketti terveellisemmän ja turvallisemman työympäristön edistämiseksi vähittäis- ja tukkukaupassa seuraavat tavoitteet huomioiden:

- Alakohtaisen lähestymistavan kehittäminen ergonomian, stressin ja psykososiaalisten riskien ehkäisemiseksi parhaiden käytäntöjen mukaisesti kansallisella ja paikallisella tasolla;
- Tietoisuuden kasvattaminen vähittäis- ja tukkumyyntisektorin työterveydestä ja -turvallisuudesta ja tarpeesta omaksua yhteinen lähestymistapa riskien torjuntaan;
- Osallistuminen työmarkkinaosapuolten edustajina psykososiaalisia riskejä koskevaan OSHA-kampanjaan;
- Käytännön tuen tarjoaminen vähittäis- ja tukkukaupan pienyrityksille terveys- ja turvallisuussääntöjen noudattamisen varmistamiseksi.

Tämä käsikirja on tarkoitettu käytännölliseksi työkaluksi laajaan jakeluun ensisijaisesti PK-yrityksille. Euroopan vähittäis- ja tukkukaupan työmarkkinaosapuolet toivovat, että suurten, keskikokoisten ja erityisesti pienten yritysten (joiden osuus on 99 % sektorin yrityksistä) jäsenet, yhteistyökumppanit ja työntekijät hyötyvät tässä ohjeessa jaetuista kokemuksista.

Merkittäviä ongelmia ja haasteita

Tutkimuksen puitteissa suoritettiin kysely, johon osallistui EuroCommercen ja UNI Europen jäseniä. Kyselyn tavoitteina oli tunnistaa vähittäis- ja tukkumyyntisektorin merkittävimmät ergonomiaan, työperäiseen stressiin ja psykologisiin riskeihin liittyvät ongelmat sekä tulevaisuuden haasteet. Tutkimuksen kolmeen teemaan (ergonomia, työhön liittyvä stressi ja psykososiaaliset riskit) liittyvät tulokset on kuvattu alla.

Kaikissa tutkimukseen osallistuneissa maissa tapahtuu laajamittaista tiedonvaihtoa, koulutusta ja terveyteen liittyvien riskien ehkäisyä kolmeen pääteemaan liittyvän riskinarvioinnin pohjalta. Yritykset ja liitot jakavat tietoa kaikille työntekijöille pääasiassa verkkokurssien välityksellä, mutta myös perinteisten liittojen kokousten, ilmoitustaulujen, lehtisten ja julkisten tiedotuskampanjoiden kautta.

Tämän lisäksi maissa järjestetään kohdennettua koulutusta verkossa kurssien, videoiden tai seminaarien muodossa. Useissa maissa on myös järjestetty riskien ehkäisyä koskevia tiedotuskampanjoita. Kampanjat keskittyvät oikeisiin menetelmiin ja asentoihin radiomainnonnan, julisteiden ja erilaisten tiedotuskampanjoiden avulla tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisemiseksi.

Näistä pyrkimyksistä huolimatta tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että kolmeen pääteemaan liittyviä ongelmia esiintyy edelleen johtaen poissaoloihin ja työperäisiin sairauksiin. Tästä johtuen on tärkeää käsitellä vastaajien osoittamia merkittäviä ongelmia ja haasteita jokaisen pääteeman osalta.

Ergonomia

Tutkimuksessa vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme vaikeinta ergonomiaan ja fyysisiin olosuhteisiin liittyvää ongelmaa seuraavasta luettelosta:

- Pöly tai savu;
- Melu;
- Vaaralliset kemikaalit, puhdistusaineet, liuottimet
- Erittäin kuumat tai kylmät lämpötilat, veto;
- Värinä;
- Toistuvat asennot ja liikkeet;
- Epämukavat tai staattiset asennot ja liikkeet;

- Raskaiden esineiden nosto ja siirto ilman mekaanisia apuvälineitä;
- Toistuvat yksipuoliset käsivaraiset liikkeet;
- Riittämätön ilmanvaihto työympäristössä.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sekä työnantajat että työntekijät pitävät raskaiden esineiden nostamista ja siirtämistä ilman mekaanisia apuvälineitä merkittävänä ergonomisena ongelmana. Toinen molempien osapuolten esiin tuoma merkittävä ongelma on toistuvat yksipuoliset käsivaraiset liikkeet. Myös toistuvat asennot ja liikkeet sekä epämukavat tai staattiset asennot koetaan haastaviksi.

Tutkimus osoitti myös, että ammattiliitot ja työnantajajärjestöt arvioivat ergonomiaan liittyvät riskit samalla tavalla. Asteikolla yhdestä (erittäin vakava) viiteen (ei vakava) molemmat osapuolet arvioivat tähän teemaan liittyvät riskit erittäin vakaviksi tai vakaviksi.

Haasteet

Suurimmalle osalle tutkimukseen osallistuneista työnantajista ja työntekijöistä merkittävimmät ergonomiaan liittyvät haasteet vähittäis- ja tukkukaupan alalla liittyvät raskaisiin kuormiin, toistuviin asentoihin ja liikkeisiin sekä työperäisiin tuki- ja liikuntaelinsairauksiin.

Vastaajat ehdottivat ongelmien ratkaisuksi uusien välineiden ja materiaalien käyttöönottoa, mukaan lukien tiettyjä ratkaisuja sektorin ikääntyvän työvoiman tarpeisiin.

Organisaatiotasolla vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että työtehtävien kierrätys on hyvä esimerkki työterveyden edistämisestä. Myös monialaisten ryhmien muodostaminen yhdessä työterveys-, -turvallisuus ja -ympäristöryhmien kanssa liikkeiden pohjakaavan suunnitteluvaiheessa tai prosessisuunnittelussa koettiin hyödylliseksi.

Vastaajat ehdottivat työntekijöiden tietoisuuden kasvattamista asianmukaisista asennoista koulutuksen avulla. Joidenkin vastaajien mukaan NAPO-elokuvat⁸, e-oppimismoduulit ja videot olivat tehokkaimpia tapoja kasvattaa tietoisuutta. Tällaisen tuen pitäisi kuitenkin heijastaa työntekijöiden todellisia työtehtäviä.

8. NAPO on sarjakuvahahmo. Videoissa esiintyy eri työtehtäviä suorittavia hahmoja, jotka kohtaavat työturvallisuusongelmia. NAPO sai alkunsa työterveys- ja työturvallisuusviraston viestinnän asiantuntijoiden piirissä vastauksena tarpeeseen saada laadukkaita informaatiotuotteita, joita voitaisiin käyttää kansalliset rajat ylittävien erilaisissa kulttuureissa, eri kielisissä ja työelämässä olevien ihmisten tarpeiden mukaisesti.

Kyselyn tulokset osoittivat, että riskinarviointi koetaan merkittäväksi haasteeksi. Yksi ratkaisu olisi kouluttaa päälliköt arvioimaan alaisiinsa kohdistuvia työterveys- ja turvallisuusriskejä. Tällä tavoin yritykset pystyisivät arvioimaan riskejä tunnistamalla vaarallisia tilanteita ja ehdottamalla parannuksia fyysisiin tehtäviin liittyvien riskien ehkäisemiseksi tai minimoimiseksi. Tästä johtuen erityisesti työterveys- ja turvallisuusedustajien kouluttamista on kehitettävä koskien työntekijöiden lakisääteisiä oikeuksia riskien ehkäisemiseksi.

Useissa maissa riskinarviointiin erikoistuneiden asiantuntijoiden osallistumisen katsotaan olevan avaintekijä. Esimerkiksi turvallisuuteen erikoistuneet sisäiset teknikkoryhmät ja työterveydenhuoltoon erikoistuneet asiantuntijat voivat tunnistaa eri riskejä tehokkaammin. Työntekijöille on tarjottava peruskoulutusta eri työperäisten sairauksien oireiden tunnistamiseen sekä henkilösuojausten asianmukaiseen käyttöön. Riskinarvioinnissa on hyödynnettävä turvallisuusasiantuntijoiden ja yritysten lääkärien osaamista, ja työntekijöille on tarjottava koulutusta kaikilla tasoilla sekä uran eri vaiheissa.

Tästä huolimatta kaikissa maissa ei ole käytössä tällaista asiantuntijoiden yhdistelmää ja ongelmia käsittelee usein ulkoiset sidosryhmät. Myös vähittäis- ja tukkukaupan työntekijöiden osallistumista terveyteen ja työhön liittyvien riskien hallintaan on parannettava.

Uuden teknologian käyttöönotolla, kuten esimerkiksi itsepalvelukassoilla, voidaan myös estää tuki- ja liikuntaelinsairauksia. Tässä teknisessä ratkaisussa kassahenkilön työ koostuu pääasiassa asiakastuen tarjoamisesta. Joidenkin vastaajien mielestä tämä on ollut positiivinen muutos: he pystyvät välttämään toistuvia liikkeitä ja liikkumaan enemmän kuin tavanomaisessa kassatyössä. Toisaalta tämä voi johtaa kassahenkilöstön määrän vähenemiseen. Lisäksi vaikka itsepalvelukassat ovat fyysisesti vähemmän kuormittavia henkilökunnalle, useiden tehtävien samanaikainen suorittaminen voi lisätä stressitasoa.

Yleisellä tasolla tutkimustulokset osoittavat, että useimmissa organisaatioissa työperäisiin sairauksiin kiinnitetään huomattavasti vähemmän huomiota kuin turvallisuuteen. Terveys- ja turvallisuusasioiden tasapuolinen huomiointi on haaste, johon on puututtava.⁹

Työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien ehkäisy

Tutkimuksessa vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme vaikeinta työperäiseen stressiin liittyvää ongelmaa seuraavasta luettelosta:

- Usein vaihtuva työpaikka;
- Merkittävä työtaakka/ajallinen paine;
- Työsuorituksen odotusten epämääräisyys;
- Epävarmuus (esim. epätasaiset aikataulut, epävarmat sopimukset, jne.);
- Sosiaalisen tuen puute työpaikalla;
- Yötyö/vuorotyö;
- Muu syy (mikä).

Suurin osa UNI Europan ja EuroCommercen vastaajista piti työperäisen stressin ensisijaisina syinä työtaakkaa ja ajallista painetta. Myös epätasaisista aikatauluista, epävarmoista sopimuksista, jne. johtuva epävarmuus nostettiin esiin. Kolmanneksi merkittävämmäksi koettiin odotusten epämääräisyys. Lisäksi vastaajat ilmaisivat usein vaihtuvan työpaikan ja yötyön/vuorotyön vaikuttavan työperäiseen stressiin.

Tutkimus osoitti myös, että ammattiliitot ja työnantajajärjestöt arvioivat ergonomiaan liittyvät riskit samalla tavalla teemaan liittyvien riskien osalta (erittäin vakava ja vakava).

Psykososiaalisten riskien osalta vastaajia pyydettiin tunnistamaan kolme merkittävintä ongelmaa seuraavasta listasta:

- Psykologinen häirintä (mukaan lukien työpaikkakiusaaminen);
- Seksuaalinen häirintä (suullinen tai fyysinen seksuaalinen interaktio);
- Uhkailu ja väkivalta (ulkopuolinen henkilö);
- Asiakkaiden kanssa vaativaa vuorovaikutusta edellyttävä työ;
- Muu.

Vastaajien mukaan psykologiset riskit liittyivät hyvin pitkälti psykologiseen häirintään, vaativaan vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa, uhkailuun ja ulkopuoliseen väkivaltaan.

Tasapainoisen analyysin muodostaminen riskien vakavuuden arvioinnin osalta oli vaikeaa, koska ammattiliitot antoivat enemmän vastauksia kuin työnantajaosapuolet. Psykologisten riskien todettiin kuitenkin olevan joko erittäin vakavia tai vakavia.

9. Ammattiliittojen enemmistön vastausten mukaan.

Haasteet

Yksi merkittävimmistä haasteista työperäisen stressin osalta vastaajien mukaan on työtaakkaan liittyvä liiallinen ajallinen paine. Epävarmuus nostettiin esiin esimerkiksi joustavien työaikojen, organisaatiouudistukset tai uuden teknologian käyttö.

Myös kotiinkuljetus luo paineita aikarajoitteiden osalta. Maaseuduilla esiintyy myös ongelmia, jotka liittyvät pitkiin etäisyyksiin ja tiukkoihin aikatauluihin.

Työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien ehkäisyyn on myös kiinnitettävä nykyistä enemmän huomiota ammattiliittojen enemmistön vastausten mukaan. Ehkäisy järjestetään yleensä osana yleistä työterveyden ja -turvallisuuden hallintaa, johon viittaa myös hyvinvointi- ja stressinhallintakoulutuksen määrän lisääntyminen. Tällainen koulutus keskittyy pääasiassa yksittäisiin henkilöihin organisatorisen kehityksen sijaan.

Työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien ehkäisy edellyttää tehokasta riskinarviointia. Työntekijöiden ja heidän edustajiensa pitäisi olla enemmän mukana riskinarvioinnissa voidakseen paremmin ilmaista huolenaiheita ja ehdotuksia. Lisäksi PK-yrityksiä pitäisi kannustaa osallistumaan aktiivisemmin sairauksien ehkäisyyn.

Tutkimuksessa esiin nostettujen vähittäis- ja tukkukaupan sektoriin liittyvien ongelmien johdosta seuraavat kaksi lukua on omistettu tutkimuksen kautta valittuihin parhaille käytännöille. Nämä käytännöt edustavat parhaita esimerkkejä siitä, miten maat ja yritykset ovat löytäneet ratkaisuja tutkimuksen kolmeen pääteemaan. Esimerkit toimivat käytännön työkaluna työnantajille ja työntekijöille vähittäis- ja tukkukaupan sektorilla työterveyden- ja turvallisuuden parantamiseksi.

Parhaat ergonomiset käytännöt

Tehokas tapa ehkäistä selkä- ja hartiakipua:

HYLLYJEN TÄYTTÖPÖYTÄ JA -ALUSTA - CARREFOUR, RANSKA

Miksi projekti lanseerattiin

Vähittäis- ja tukkukaupan työntekijöiden on täytettävä hyllyjä useita kertoja päivässä. Liikkeisiin sisältyy tuotteiden poimimista kyykistymällä ja nostamalla raskaita painoja lattian pinnasta hyllyjen päälle. Tällaiset toistuvat liikkeet johtavat tuki- ja liikuntaelinsairauksiin. Nämä johtuvat tyypillisesti fyysisistä tekijöistä (raskaiden laatikoiden käsittely), asentoon liittyvistä tekijöistä lavojen lastaamisessa ja purkamisessa ja hyllyjen täytöstä.

Tavoitteet

Carrefour (Ranska) kehitti erityisen hyllyjentäyttöpöydän ja -alustan tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisemiseksi. Ensisijaisena tavoitteena oli välttää selän ja jalkojen taivuttamista pitämällä kuorman sopivalla korkeudella korkeussäädettävän laitteen avulla.

Kuvaus

Carrefourin terveys- ja turvallisuustyöryhmä käsitteli tuki- ja liikuntaelinsairauksia nojaten insinöörien, terveys- ja turvallisuusosaston, myymäläpäällikön, alueellisen johtajan, työntekijöiden ja kahden työterveyslaitoksen edustajan asiantuntemukseen.

Ongelmien tunnistamisen jälkeen insinöörit ehdottivat ratkaisuja pilottitestausta varten. Hyllyjen täyttöpöytä kehitettiin kansallisten hyllyjen täyttöolosuhteiden parannussuosituksen mukaan. Pöydästä on kehitetty jo useita eri versioita. Carrefour halusi myös ennakoida mahdollisia ongelmia, joilla voisi olla lakisääteisiä seuraamuksia. Yritys ennakoiki myös aktiivisesti tulevia kansallisia suosituksia ja mahdollisten parannusten käyttöönottoa.



Hyödyllinen tekninen tuki: työkalu yhdistää korkeussäädettävän alustan tuotteille ja pöytätuen paketeille. Tämä helpottaa tuotteiden sijoittamista hyllyille vähentämällä työntekijöiden taakkaa. Työkalu on erityisen hyödyllinen korkeampien hyllyjen täyttämiseen. Työkalu mahdollistaa myös alempien hyllyjen täytön istuma-asennosta. Tämä vähentää yleisesti tuki- ja liikuntaelinsairauksien syntymistä.

Laite pilotoitiin viidessä eri liikkeessä. Pöytää muokattiin eri työntekijöiden ja työryhmän jäsenten testitulosten perusteella. Ensin pöytää muokattiin pienikokoisempien henkilöiden tarpeisiin lisääskelmalla. Työntekijöiden lisäpalauteen jälkeen pöytään lisättiin alusta tuotteita ja esineitä varten. Lopullisessa versiossa pöytä ja alusta muodostuu yhtenäisestä laitteesta. Laitteen avulla työntekijät pystyvät täyttämään alempia hyllyjä istuma-asennosta taivuttamatta selkää. Testijakso kesti 18 kuukautta.

Tulokset

Työntekijöiden hartia- ja selkäkivut vähenivät vähentäen siten poissaoloja. Pöytä tullaan ottamaan käyttöön kaikissa Carrefourin super- ja hypermarketeissa.

Carrefour oli merkittävässä osassa AFNOR-standardin¹⁰ laadinnassa tämän laitteen osalta.

Laitteen käyttö edellyttää koulutusta ja organisatorisia toimenpiteitä, jotka suoritetaan yhdessä terveys- ja turvallisuuskomitean kanssa.



Laitte soveltuu astiikkale ja hyllyjen täyttämiseen alle 15 kilogrammaa painavilla tuotteilla. Työväline vähentää hartioihin kohdistuvaa painetta ja selkävaurioita.



10. AFNOR: Association Française de Normalisation (French Organisation of Standardisation) edustaa Ranskaa Kansainvälisessä standardointijärjestössä (ISO).

Tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisy:

TRUKKIEN ERGONOMIAA KÄSITTELEVÄ PROJEKTI - KESLOG OY, SUOMI

Miksi projekti lanseerattiin

Keslog on yksi suurimpia logistiikkapalvelujen tarjoajia kaupan alalla Suomessa sekä konsernin sisällä että ulkopuolella. Keslogilla on noin 1 400 varastotyöntekijää ja 150 trukkikuljettajaa.

Varastotyö on fyysisesti erittäin vaativaa. Suurin osa työstä koostuu käsin tehtävästä tuotteiden nostosta. Tämä altistaa hartiat ja selän erityiselle rasitukselle. Aiemmin trukin käsittelyä pidettiin muita töitä kevyempänä työnä. Kun fyysisistä ongelmista kärsiviä henkilöitä siirrettiin trukkitehtäviin, heidän tilansa ei kuitenkaan parantunut.

Trukki ei antanut hartia- ja selkävaurioita kärsiville asianmukaista tukea. Istuimet eivät olleet ergonomisia eikä ohjauspaneelita voitu säätää riittävästi. Tämä johti nopeasti sairauspoissaolojen lisääntymiseen. Työntekijät ilmaisivat ongelmansa työnantajalle, jonka seurauksena tehtiin päätös parantaa laitteistoa.

Tavoitteet

Ensisijainen tavoite oli parantaa työterveyttä ja varmistaa työntekijöiden työkyky erityisesti muokkaamalla trukin muotoilua hartia- ja selkävaurion lievittämiseksi.

Kuvaus

Työntekijät ilmoittavat työturvallisuusvaltuutetulle mahdollisista terveysongelmista. Valtuutettu puolestaan ilmoittaa työnantajalle. Tässä tapauksessa työturvallisuusvaltuutettu käynnisti keskustelun työnantajan kanssa trukkityöntekijöiden olosuhteiden parantamiseksi.

Kaksi prototyyppiä valmistettiin ja otettiin käyttöön yrityksen suurimmassa varastoyksikössä Vantaalla maahantuojan ja tehtaan insinöörien yhteistyön tuloksena. Työntekijät osallistuivat aktiivisesti pilotointiin ja heidän kommenttinsa huomioitiin. Pieniä muutoksia tehtiin välittömästi paikan päällä: istuin ja ohjauspaneelit vaihdettiin.

Ohjeita lähetettiin suoraan tehtaalle, missä muutokset otettiin käyttöön uusissa laitteissa. Lisämuutoksia on tehty useiden

arviointien jälkeen muutaman vuoden aikana. Yrityksen työterveys- ja turvallisuusedustaja osallistui projektiin. Tänä päivänä kaikissa yrityksen varastoyksiköissä on käytössä uudet trukit.

Tulokset

Sairauspoissaolot vähenivät n. 50 %:lla. Myös ylityöt vähenivät. Vaikutukset ilmenivät välittömästi hartia- ja selkäkipujen lievittymisenä. Trukkikuljettajat olivat sitoutuneempia ja heidän tuottavuutensa parani. Muutos johti myös parempaan vuorovaikutukseen työnantajien ja työntekijöiden välillä ja siten yleisesti parempaan hyvinvointiin.

Yrityskulttuuri siirtyi kohti parempaa keskusteluympäristöä, missä työntekijöillä on mahdollisuus esittää ehdotuksia työolosuhteidensa parantamiseksi. Johdon valitsemia ehdotuksia esittäneet työntekijät palkitaan rahallisesti. Myös tässä esimerkissä esitetty trukin kehitysehdotus saatiin työntekijältä tämän ohjelman puitteissa. Lisäksi trukkitehdas hyötyi huomattavasti paremmasta muotoilusta.

Työpaikan liukastumis- ja kompastumisvaarojen kartoitus:

USDW:N RISKIEN KARTOITUSTYÖKALU - YHDISTYNYT KUNINGASKUNTA

Miksi projekti lanseerattiin

Yhdistyneessä kuningaskunnassa tuhannet kärsivät vuosittain vakavista vammoista, jotka ovat seurausta liukastumisesta tai kaatumisesta työpaikalla. Terveys- ja turvallisuusalan toimivaltaisten viranomaisten (Health and Safety Executive, HSE) mukaan liukastumiset, kompastumiset ja putoamiset aiheuttavat reilusti yli puolet vakavista työperäisistä vammoista, joista lähes kolmannes johtaa vähintään viikon poissaoloihin; vähittäiskaupan alalla tällaisia vammoja raportoidaan lähes 2 400 vuodessa. Erityisesti tuotteita käsittelevät, nostavat tai kantavat työntekijät altistuvat näille riskeille.

Tavoitteet

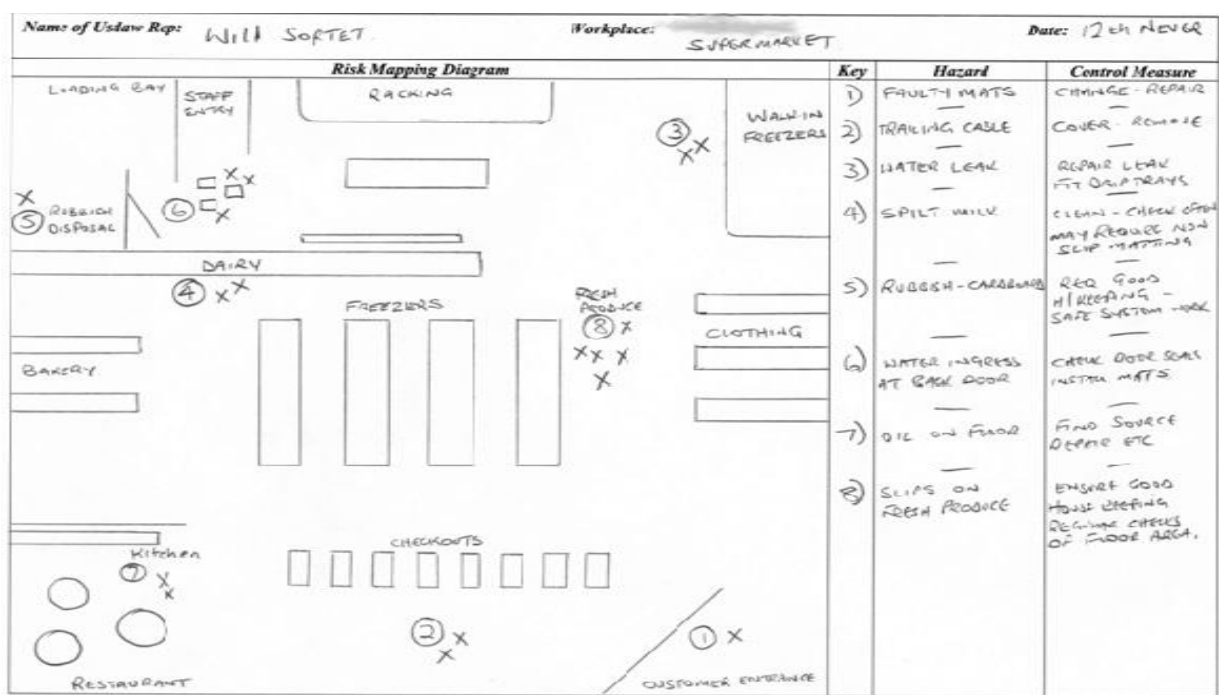
Riskien kartoitustyökalu suunniteltiin auttamaan päälliköitä ja työntekijöitä tunnistamaan merkittävimmät liukastumis- ja kaatumisvaarat työpaikalla, sekä missä niitä esiintyi ja niiden syyt. Työkalun laadintaan osallistui työterveys- ja turvallisuusdustajia eri elintarviketehtailta, missä liukastumiset ja kompastumiset olivat merkittäviä syitä loukkaantumisiin.

Kuvaus

Usdaw:n riskien kartoitustyökalu kehitettiin vuonna 2003 soveltaen ammattiliitoissa jo laajalti käytössä olevia kartoitustekniikoita. Työkalu ammentaa työntekijöiden kokemuksia ja asiantuntemusta tarjoten myös visuaalisen tavan mitata edistymistä onnettomuuksien syiden eliminoinnissa tai ehkäisyssä.

Ammattiliittojen edustajat kartoittavat työpaikan yksinkertaisen kaavion avulla, johon kirjataan raportoidut onnettomuudet. Edustajat keskustelevat myös paikan päällä työntekijöiden kanssa onnettomuuksista, joita ei ole raportoitu joko niiden lievyyden takia tai koska työntekijät ovat pelänneet niiden raportointia muista syistä. Myös ongelman syytä käsitellään. Tuloksena saadaan kartta tunnistetuista vaara-alueista.

Vaara-alueiden selkeä kartoittaminen helpotti tunnistamaan yleisimpiä syitä liukastumis- tai kaatumisvaaroihin työpaikoilla. Näihin lukeutui sadeveden vuoto liikkeen takaoven läheisyydessä, sisäänkäyntien lattiamateriaalit, jotka eivät kuivanneet asiakkaiden kenkiä riittävän tehokkaasti, epätasaiset lattiat tai portaat, jne. Tämä helpotti ongelmien ratkaisua.



Seuraava esimerkki havainnollistaa Usdaw-kartoitustyökalua.

Tulokset

Työkalun käyttöönotto ja siten liukastumis- ja kompastumisvaara-alueiden selkeä kartoitus on johtanut loukkaantumisten vähentymiseen jopa 50 %:lla 12 kuukaudessa. Työkalu on kasvattanut tietoisuutta merkittävästi tällaisten vaarojen vakavuudesta, koska työntekijät saavat selkeämmän kuvan työympäristöstään. Lisäksi työkalu johtaa käytännöllisempiin ja kestäviin ratkaisuihin havainnollistamalla riskit visuaalisesti. Työkalun käyttöönoton seurauksena työntekijät osallistuvat aktiivisemmin ongelmien ratkaisuun. Yksi tekijä työkalun menestykseen on sen sovellettavuus eri työympäristöihin. Työkalua voidaan käyttää helposti eri konteksteissa, kuten liikkeissä, tehtaissa ja paikallishallinnon tasolla.

Yhdistyneen kuningaskunnan terveys- ja turvallisuusalan toimivaltaiset viranomaiset ottivat työkalun käyttöön 2007, ja heidän sivustoltaan on saatavilla samoihin periaatteisiin perustuva hieman mukautettu versio työkalusta. Työkalu on myös otettu käyttöön eri sektoreilla, mukaan lukien rakennussektori.

Raskaan kuormituksen ja toistuvien asentojen välttäminen:

MODULAARINEN KASSAPROJEKTI, METRO CASH AND CARRY, SAKSA

Miksi projekti lanseerattiin

Kassahenkilön työlle on ominaista jatkuva yksipuolinen käsittely ja kuormitus, raskaiden tai suurikokoisten esineiden skannaaminen ja asianmukaisen maksutapahtuman varmistamisesta johtuva paine. Tästä johtuen kassahenkilöt kärsivät tuki- ja liikuntaelinsairauksista, joka johtaa poissaoloihin ja työperäisiin sairastumisiin.

Joustavamman, kestävämmän ja ergonomisemman työskentelytavan löytäminen katsottiin olevan tarpeellista. Tämän seurauksena syntyi kassojen harmonisointiprojekti, jonka tavoitteena oli ratkaista toistuviin liikkeisiin ja raskaiden esineiden käsittelyyn liittyvät ergonomiset ongelmat. Lisätavoitteena oli ottaa käyttöön yhdenmukainen kassa eri maissa, missä METRO toimii.

Tavoitteet

Projektin tavoitteena oli parantaa kassahenkilöiden ergonomiaa vaihtuvilla asennoilla ja avustamalla skannausta. Uuden kassaympäristön kehittämisen tarkoituksena oli myös auttaa kassahenkilöitä palvelemaan asiakkaita nopeammin ja tehokkaammin.

Kuvaus

Uusi kassa koostui 13 moduulista, mukaan lukien esteet ja myyminenestämiselementit. Modulaarinen malli mahdollistaa eri työskentelyasennot, kuten seisominen tai istuminen. Kosketusnäyttö on muokattavissa, skannauslaite on erittäin herkkä ja mahdollistaa tuotteiden käsittelyn kassahenkilölle mukavissa asennoissa.

Maksumoduulia käytetään seisoma-asennossa. Työntekijä voi seistä lähellä kalustetta ja laitetta. Tuotteita voidaan myös skannata tarvittaessa istuma-asennossa.

Ergonomian parantamiseksi moduulin alustaa voidaan säätää eri korkeuksiin kassahenkilön tarpeiden mukaan.

Projekti sisälsi useita pilottiprojekteja, joita seurattiin tarkasti. Kassahenkilöiden ja asiakkaiden liikkeet nauhoitettiin ja arvioitiin. Projektiryhmä, mukaan lukien paikalliset asiantuntijat, hakivat palautetta kassahenkilöiltä, ja mallia muokattiin palautteen perusteella.

Uusi modulaarinen kassa otettiin käyttöön kokeilujaksojen kautta sujuvan ja tehokkaan käyttöönoton varmistamiseksi.

Tulokset

Ratkaisu johti parempaan ergonomiaan työympäristössä. Muotoilu on mukautettavissa alueellisesti/maakohtaisesti työntekijöiden fyysisten ja ergonomisten ominaisuuksien mukaan.

Kassahenkilöiden kommenttien ja palautteen mukaan uusi muotoilu on esitettyjen vaatimusten mukainen ja on helpottanut tuotteiden ja maksujen käsittelyä.

Parhaat käytännöt työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien ehkäisyyn

Työhön liittyvän stressin ja psykologisten riskien ehkäisy:

PSYKOLOGINEN JA SOSIAALINEN TUKINUMERO - CARREFOUR, RANSKA

Miksi projekti lanseerattiin

Vähittäiskaupan työntekijät, erityisesti kassahenkilöt, altistuvat usein asiakaslähtöiseen väkivaltaan tai jopa enemmän traumatisoiville tapahtumille, kuten ryöstöille. Henkilöt tarvitsevat apua ja tukea altistuessaan tällaisille tapahtumille. Vuonna 2010 merkittävä ranskalainen vähittäiskaupan yritys Carrefour päätti ryhtyä yhteistyöhön INAVEM Institutin¹¹ kanssa työskentelemällä uhrien avustusjärjestöjen kanssa, antamalla tietoa ja kasvattamalla tietoisuutta ammattilaisten keskuudessa ja julkisesti.

Henkilökunta saa automaattisesti tukea koettuaan ryöstön tai muun traumaattisen tilanteen työssään. Työntekijöillä on myös oikeus käydä psykologin vastaanotolla 48 tunnin sisällä tapahtumasta.

Vuonna 2012 Carrefour päätti luoda oman tukiohjelmaansa työntekijöille lanseeraamalla apunumeron.

Tavoitteet

Vuonna 2012 Carrefour avasi tukinumeron henkilökunnalle ja heidän perheilleen. Traumaattisia tilanteita työssään ja yksityiselämässään kokeneet työntekijät pääsivät myös keskustelemaan psykologin kanssa.

Qui est PSYA ?

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

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

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

Service d'écoute et d'accompagnement psychologique
ANONYME ET CONFIDENTIEL

Carrefour EN COLLABORATION AVEC Psva

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

Carrefourin työntekijöiden psykologisen ja sosiaalisen tukinumeron mainoslehtinen.

11. INAVEM: Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (Ranskan kansallinen rikosuhrien tukijärjestö).

Kuvaus

Väkivallan uhrin tai psykologisen avun tarpeessa olevat voivat ottaa yhteyden tukinumeroon, joka on avoinna ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä. He voivat keskustella ongelmistaan pätevien psykologien kanssa puhelimitse, chatin kautta tai sähköpostitse. Puhelu on anonymisoitu ja luottamuksellinen.

Kahden vuoden toiminnan jälkeen tukinumeron saamat pyynnöt painottuivat taloudellisiin ja asumiseen liittyviin ongelmiin, jne. Tämän seurauksena työntekijöille on tarjottu tietoa laajemmin eri aihealueiden osalta vuodesta 2015.

Työntekijöillä on ollut mahdollisuus keskustella pätevien sosiaalityöntekijöiden kanssa tai saada psykologista tukea tukinumeron avulla. Palveluhenkilö vastaanottaa puhelun ja tutustuttuaan soittajan ongelmaan ohjaa hänet psykologin tai sosiaalityöntekijän linjalle. Sosiaalityöntekijä luo tiedoston työntekijälle ja tarjoaa apua esimerkiksi julkishallintoon liittyvissä tai rahallisissa asioissa sekä tukea merkittävässä elämänmuutoksissa (avioero, ero, työpaikan siirto, jne.) tai lisätietoa sosiaalipalveluista.

Tulokset

Tukinumero on osoittautunut menestykseksi. Kaikilla Carrefourin 110 000 työntekijällä on pääsy numeroon. Linjan avulla myös yritys saa palautetta työntekijöidensä hyvinvoinnista. Merkittävimmät työntekijöiden esiin nostamista ongelmista liittyivät työsuhteeseen johdon kanssa ja työsuorituksen tunnustuksesta. Systemaattisen anonymisoidun raportoinnin avulla yritys pystyy tunnistamaan ongelmia, jotka jäisivät pimentoon ilman järjestelmää.

Tiedolla on ollut vaikutusta yrityksen toimintaperiaatteisiin, ja seurauksena on syntynyt useita toimintasuunnitelmia eri ongelmiin tarttumiseksi, mukaan lukien yleiset käytännöt ja sopimukset terveydenhuoltojärjestelmän parantamiseksi.



NOUVEAU

Nouveau service d'accompagnement social

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

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

- rencontrez des difficultés financières
- vivez un changement de situation (départ, divorce, mutation...)
- vous intéressez sur vos droits aux aides sociales

N'attendez pas, contactez le

N° Vert 0 800 30 50 23

ANONYME - CONFIDENTIEL - GRATUIT

• En complément, si vous rencontrez des difficultés personnelles ou professionnelles, vous bénéficiez du soutien psychologique à distance.
• Les Chèques Couverts de Vie au Travail de Psy vous répondent de manière anonyme et confidentielle.
• La mise en œuvre, grâce à une équipe dédiée, d'un service vers le soutien psychologique ou le service social.
• 7j/7 et 24h/24 pour le soutien psychologique.
• 40 lignes au vendredi de 9h à 20h pour le service social.
• Un numéro dédié (chat et mail) pour le soutien psychologique sur www.psy.fr.
• Espace bien-être (Union d'adhésion - Carrefour - Mail de passe - Carrefour).
• Des services sont disponibles par les associations locales et les psychologues du Cabinet Psy de proximité.
• Et même au cœur de votre entreprise.

Carrefourin sosiaalisen tukinumeron mainosjuliste, jossa mainitaan esimerkiksi taloudellisen neuvonannon tuki.

Työhön ja väkivaltaan liittyvän stressin ehkäisy:

KAMPANJA ULKOISTA VÄKIVALTAAN VASTAAN - USDAW JA BRITISH RETAIL CONSORTIUM

Miksi projekti lanseerattiin

Ulkoinen väkivalta on tunnustettu Yhdistyneessä kuningaskunnassa 1980-luvulta lähtien työhön liittyväksi terveys- ja turvallisuusongelmaksi. Terveys- ja turvallisuusalan toimivaltaiset viranomaiset ovat julkaisseet vähittäiskaupan työnantajille ohjeet jo vuonna 1995 kuvaten tapoja, joilla työnantajien on täytettävä velvoitteensa työntekijöitään kohtaan. Vuoteen 2001 mennessä ohjeiden katsottiin olevan vanhentuneita, ja Usdawin jäsenet ilmaisivat huolensa lisääntyneestä väkivallasta ja pahoinpitelystä niin asiakkaiden kuin rikollistenkin toimesta.

Ulkoinen väkivalta on työhön liittyvä vaara, mutta poikkeaa muista työterveys- ja turvallisuuslainsäädännön kattamista vaaroista. Tyypillisesti väkivaltaa harjoittaa ulkopuoliset useimmiten muihin rikoksiin liittyen. Tähän uhkaan vastatakseen Usdaw ja työnantajat päättivät vuonna 2002 käynnistää Freedom from Fear -kampanjan. Kampanjan alusta lähtien Usdaw on työskennellyt merkittävien työnantajien, poliisin ja poliitikkojen kanssa työpaikkojen turvallisuuden edistämiseksi niin työntekijöille kuin asiakkaillekin.

Tavoitteet

Projektin tavoite oli ehkäistä ja torjua ulkopuolista väkivaltaa ja häirintää yhteisön laajuisen kampanjan avulla.

Kuvaus

Merkittävä osa kampanjaa on keskittynyt usein kielelliselle väkivallalle altistuvien työntekijöiden kunnioittamiseen. Asiakkaiden osallistaminen työntekijöiden puolustamiseen väkivaltaista ja häiritsevää vähemmistöä vastaan on keskeistä. Joka vuosi ammattiliitto järjestää kunnioitusviikon (Respect Week), jonka aikana jäseniä kehoitetaan pystyttämään kojuja tai järjestämään tapahtumia liikkeissä viestin levittämiseksi asiakkaille.

Kampanja pyrkii myös suojaamaan henkilökuntaa väkivallalta. Tämä edellyttää työskentelyä työntekijöiden kanssa heidän työterveys- ja turvallisuusvelvoitteiden täyttämiseksi. Myös paikallisviranomaisten ja liikkeissä työterveys- ja turvallisuuslakien toimeenpanosta vastaavien työterveysvaltuutettujen panosta työnantajan lakisääteisten velvoitteiden täyttämisen varmistamiseksi.



Usdaw:n työntekijöiden ulkoista väkivaltaa vastaan suojaamiseen tähtäävän kampanjan juliste.

Usdaw päätti työskennellä kaikkien sidosryhmien kanssa, mukaan lukien National Retail Crime Strategy Groupin kanssa, johon kuuluu edustajia vähittäiskaupan työnantajien, ammattiliittojen, paikallisia liiketoimintarikollisuutta torjuvia tahoja, poliisi sekä hallitus. Nämä sidosryhmät ovat kokoontunut neljä kertaa kansallisella tasolla jakaen hyviä käytäntöjä ja tunnistaen tulevia haasteita.

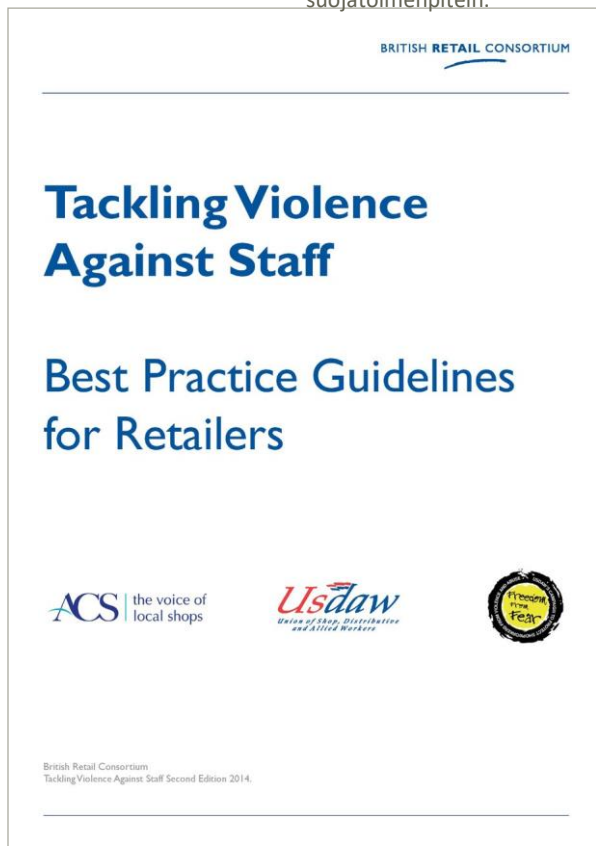
Usdaw:n ja British Retail Consortiumin yhteistyön tuloksena on laadittu parhaiden käytäntöjen ohjeet jäsenille (viimeisin versio julkaistiin 2014). Ohjeisiin sisältyy ylemmän johdon tukea koskevia standardeja, fyysisen työympäristön suunnittelu, väkivallan ehkäisyä koskevia käytännön menetelmiä, koulutusta (mukaan lukien yhteenottojen hallinta), raportointikäytännöt ja tapahtuman jälkeinen tuki.

Tulokset

Freedom from Fear -kampanjan seurauksena British Retail Consortiumin vuosittaisen myyntisektorin rikoskyselyn (Retail Crime Survey) tuloksissa yleinen trendi on ollut raportoidun väkivallan ja häirinnän vähentyminen. Erityisesti suurempien vähittäiskaupan yritysten osalta vakavien tapahtumien määrä väheni.

Tästä huolimatta alalla tapahtuu edelleen vuosittain yli 10 000 fyysistä hyökkäystä ja tätä vielä huomattavasti enemmän uhkauksia ja kielellistä väkivaltaa sisältäviä tilanteita, joita on vaikea mitata. Viimeisten 10 vuoden ajalta ammattiliittojen tekemissä tutkimuksissa on todettu, että jopa fyysisiä hyökkäyksiä raportoidaan huomattavasti liian vähän.

Tästä johtuen turvallisuutta on parannettava toimenpiteillä, jotka vastaavat yksittäisten liikkeiden tarpeita. Valvontakameroiden avulla poliisi pystyy ottamaan enemmän rikkomiseen syyllyntyneitä kiinni. Myös liikkeen pohjakaavalla voi olla merkittävä vaikutusta riskien ehkäisyssä, erityisesti tiskin korkeus ja sijainti tai hyllyjen asettelu. Työntekijöille on myös tarjottava koulutusta, jotta he osaavat reagoida tapahtumiin asianmukaisin suojatoimenpitein.



Miten toimia uhkaavissa tilanteissa liikkeissä:

PAMIN JA KAUPAN LIITON VERKKOPOHJAINEN KOULUTUS

Miksi projekti lanseerattiin

Kaupan liitto lanseerasi projektin seurauksena erityisesti pienissä liikkeissä tapahtuvien väkivaltaisten tilanteiden ja uhkailun lisääntymiselle. Trendi oli seurausta lakimuutokselle, joka salli liikkeiden aukioloaikojen pidentämisen klo 23 asti, ja joissain tapauksissa jopa ympäri vuorokauden. Ryöstöjen määrä lisääntyi erityisesti viikonloppuisin ja myöhään illalla. Työntekijien näkemyksen mukaan työntekijät tarvitsivat lisää koulutusta vaikeiden tilanteiden välttämiseksi ja niistä selviytymiseksi.

Projektiin osallistui asiantuntijoita Kaupan aloilta, PAMista sekä Suomen vähittäis- ja tukkukaupan kolmen suurimman yrityksen työterveys- ja turvallisuusvastaavia. Lisäksi kurssissa ammennettiin vuonna 2009 julkaistuja Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelun suuntaviivoja kolmannen puolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan (2009).

Tavoitteet

Kurssin tavoitteena on kouluttaa henkilökunta tunnistamaan uhkaavia tilanteita, ehkäisemään tilanteiden eskaloituminen ja reagoimaan, mikäli he joutuvat väkivaltaiseen tilanteeseen.

Kuvaus

Kaikilla työntekijöillä ja työnantajilla on ollut pääsy kurssiin internetin kautta vuodesta 2011. Kurssi alkaa yleisillä käytösohjeilla, jotka auttavat ehkäisemään uhkaavan tilanteen syntymistä (hymyileminen, ystävällinen asenne, jne.).

Ohjeistuksessa kuvataan potentiaalisesti vaikeiden tai uhkaavien asiakkaiden tai tilanteiden tunnistaminen, epäilyttävään käytökseen reagointi, päällikön hälyttäminen, yksin työskentelevien turvajärjestelmä, jne. Kurssilla havainnollistetaan myös tiettyjä liikkeessä mahdollisesti esiintyviä tilanteita, mukaan lukien päihtyneet asiakkaat, myymälävarkaus, ryöstö ja aseellinen ryöstö. Työntekijöitä opastetaan toimimaan vaikeiden asiakkaiden kanssa, kuten esimerkiksi jännittyneisyyden tai pelon heijastaminen. Ehdottomasti tärkeintä on toimia tavalla, jolla työntekijä välttää itsensä altistamisen vaaratilanteelle.

Lähtökohtana on ehkäisy. Työntekijöiden on ilmoitettava kaikki epäilyttävä käyttäytyminen ennen kuin mitään tapahtuu. Myös kassassa olevan käteisen määrän minimointi ja kassakaapin käyttö ovat hyödyllisiä ehkäiseviä toimenpiteitä.

Kurssi kattaa myös myymälävarkaan kiinnioton turvallisesti sekä uhkaavan tilanteen jälkeiset suositeltavat toimenpiteet, kuten liikkeen sulkeminen, yhteydenotto poliisiin, tapahtuman raportointi päällikölle, kollegalle tai vartijalle. Tämä kurssin osa edellyttää keskustelua työpaikalla johdon käyttöönottamien tarkkojen ohjeiden osalta. Kurssi sisältää myös suosituksia työterveydenhuoltopalvelujen puoleen kääntymisestä henkisten traumojen käsittelemiseksi.



Uhkaava asiakastilanne -kurssin etusivu.



Kurssi havainnollistaa mahdollisesti uhkaavia asiakkaisiin liittyviä tilanteita liikkeessä.

Tulokset

Helposti ja nopeasti suoritettavan kurssin tarkoitus on avata keskustelua työpaikalla. Uusilla työntekijöillä on pääsy työkaluun, joka on edelleen käytössä viisi vuotta lanseerauksensa jälkeen.

Kaupan liiton mukaan kurssi on erittäin suosittu: yli 11 000 käyttäjää on suorittanut kurssin. Jotkin käyttäjät ovat yrityksiä, osa taas ammattikoulujen opiskelijoita. Tämä tarkoittaa sitä, että useat alalla aloittavat henkilöt ovat jo suorittaneet kurssin. Käyttäjien palaute on ollut erittäin positiivista.

Kurssin suorittaneiden käyttäjien määrää on vaikea kvantifioida, koska sivusto ei kerää tietoja käyttäjistä. Kurssin mainoskampanja uusitaan muutaman vuoden välein muistuttaen työntekijöitä hyödyntämään tilaisuus.

Kurssi on onnistunut lisäämään tietoisuutta väkivallan uhasta liikkeissä, ja ongelmaan suhtaudutaan vakavasti. Kurssi korostaa, että väkivalta on ongelma, johon voidaan puuttua. Työntekijät voidaan kouluttaa tunnistamaan vaikeita tilanteita, reagoimaan tapahtuman jälkeen ja huolehtimaan uhreista. Kurssin avulla myös pienemmät yritykset, joilla on vähemmän resursseja, pystyvät kouluttamaan työntekijöitään tunnistamaan, ehkäisemään ja reagoimaan väkivallan uhkaan.

Hyvä tapa ehkäistä stressiä ja parantaa asiakassuhteita:

YHDEN JONON KÄYTTÖÖNOTTO - CARREFOUR, RANSKA

Miksi projekti lanseerattiin

Myyntihenkilökunta altistuu usein jonottamiseen närkästyneiden asiakkaiden kielelliselle väkivallalle. Henkilökuntaan kohdistuva väkivalta ja kielellinen väkivalta on merkittävä terveys- ja turvallisuusongelma. Tämän seurauksena Carrefour päätti optimoida asiakkaiden odotusajan luomalla yhden jonon.

Tavoitteet

Tavoitteena oli minimoida kassahenkilöstön paine eliminoimalla kassakohtaiset jonot ja varmistamalla työn tasaisempi jakautuminen. Yksi jono mahdollistaa kassojen sulkemisen helposti kassahenkilöiden poistuessa tai siirtyessä tauolle. Yleisesti tavoitteena on myös vastata asiakkaiden tavoitteisiin paremman organisoinnin kautta.



Yksi jono Carrefour-kaupassa.

Kuvaus

Yhden jonon ratkaisussa asiakkaat ohjataan ensimmäiselle vapaalle kassalle. Asiakkailla on edelleen vapaus valita yksi jono tai perinteinen kassajärjestelmä (missä asiakkaat valitsevat tietyn jonon). Yhdessä jonossa odottaville asiakkaille ilmaistaan vapaa kassa näytöllä näkyvän numeron avulla. Kun numero ilmestyy näytölle, he siirtyvät välittömästi vapaalle kassalle. Tämän seurauksena kassahenkilökuntaan kohdistuu vähemmän painetta, koska jono ei ole välittömästi kassan edessä.

Tulokset

Yhden jonon konsepti on ollut menestys. Tutkimuksen mukaan 53 % asiakkaista pitivät uutta järjestelmää nopeampana kuin perinteistä kassajonoa. 40 % piti järjestelmää myös loogisena, ja 23 % vastaajista piti jonoa hyvin järjestettynä.

Kassahenkilöiden mukaan yksi jono paransi asiakasvirtaa käteiskassalla (68 %). 82 % vastaajista koki ratkaisun parantavan heidän työtään. 22 % vastaajista koki yhden jonon parantavan asiakassuhteita ja 77 % koki työolosuhteiden parantuneen asiakkaiden tasaisemman jakautumisen ansiosta. Ratkaisun avulla kassahenkilökunta pystyi pitämään taukoja halutessaan ilman toisen kassahenkilön odottamista, koska kassa pystytään sulkemaan väliaikaisesti.

Pilottiprojekti osoitti kuitenkin myös, että asiakkaille on annettava tietoa yhden jonon käyttöönotosta. Tästä johtuen asiakkaille jaettiin tietoa lehtisten ja henkilökunnan välityksellä ennen ratkaisun käyttöönottoa. Yksi jono sopii ainoastaan suurempiin liikkeisiin, missä kassojen ja hyllyjen välinen etäisyys on vähintään 4,5 metriä.



Yhdessä jonossa odottavalle asiakkaalle ilmaistaan vapaa kassa näytöllä näkyvän numeron avulla.

Työnantajien, työntekijöiden ja ammattiliittojen välisen vuoropuhelun merkitys

Edellä mainittujen tapaustutkimuksen joka vaiheessa käytiin vuoropuhelua työmarkkinaosapuolten välillä sekä työnantajien että työntekijöiden ja/tai heidän edustajiensa mielipiteiden ja asenteiden huomioimiseksi. Tätä vaikutusta voidaan arvioida eri tasoilla.

Kollektiivinen osallistuminen projektin lanseerausvaiheeseen mahdollistaa kaikkien osapuolten osallistumisen suunnitteluun. Useissa tapauksissa työnantajien ja työntekijöiden yhteistyö oli aktiivista alusta lähtien. Jotkin projektit syntyivät työnantajien aloitteesta, jotka kutsuivat ammattiliitot osallistumaan projektiin, kuten esimerkiksi Suomen tapaustutkimuksessa mainitun kurssin osalta. Toiset projektit puolestaan olivat ammattiliittojen aloitteita, joihin työnantajaosapuolet kutsuttiin osallistumaan, kuten esimerkiksi Freedom from Fear -kampanja Yhdistyneessä kuningaskunnassa. Aloitteen tekijä voi myös olla työntekijä, kuten Suomesta mainitussa trukkiprojektissa. Työntekijöiden osallistaminen projekteihin heti alusta lähtien johtaa parempaan dialogiin yritysten sisällä ja siten yleisesti parempaan hyvinvointiin, koska työntekijät kokevat aktiivisella osallistumisellaan olevan merkitystä.

Molempien osapuolten panos on myös merkittävä testivaiheessa. Projektia voidaan kehittää käyttöönoton jälkeen myös työntekijöiden päivittäisissä tehtävissä ja käytössä. Työntekijöiden ja työnantajien yhteistyöllä on merkitystä myös pilotoinnissa ja projektin saavutettavuuden ja kestävyysarvioinnissa. Molempien osapuolten mielipiteet ovat tärkeitä lopputuloksen kannalta. Tässä kuvattujen projektien menestyksen syy liittyy hyvin pitkälle osapuolten väliseen yhteistyöhön projektin joka vaiheessa. Molemmat osapuolet ovat osallistuneet kehitykseen, pilotointiin, arviointiin ja käyttöönottoon. Työntekijöiden näkemykset huomioitiin projektien eri vaiheissa kerätyn palautteen avulla. Työntekijöiden osallistaminen laitteiden valinnassa ja prosessien käyttöönotossa on myös hyvä tapa ehkäistä riskejä.

Lopuksi todettakoon myös, että aktiivisen työterveys- ja turvallisuuskäytännön käyttöönotolla on yleisesti positiivinen vaikutus työmarkkinaosapuolten väliseen vuoropuheluun. Esimerkiksi Suomen trukkitapaustutkimuksessa työntekijöiden aloitteesta syntynyt projekti johti parempaan hyvinvointiin koko yrityksessä. Näin on myös Ranskassa, missä projekteista on tullut osa yleisiä neuvotteluja. Neljä vuotta

terveysosaston perustamisen jälkeen Carrefour kehitti proaktiivisen käytännön ehkäistä ergonomisia ongelmia ja psykososiaalisia riskejä osana holistisempaa lähestymistapaa työterveyden ja -turvallisuuden parantamiseen. Carrefourin mukaan käytännöllä on ollut positiivinen vaikutus työnantajien ja työntekijöiden välisiin suhteisiin. Vuosittaisten lakisääteisten työmarkkinaosapuolten välisissä neuvotteluissa terveys oli asialistan kärjessä. Tämän seurauksena otettiin käyttöön sosiaalityöntekijän tukinumero, josta työntekijät saavat apua psykososiaalisiin ongelmiin. Myös ergonomiaa parannettiin hyllyjentäyttopöydän avulla.

Siirrettävyyden merkitys

Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelun puitteissa projektien siirrettävyys on olennaisen tärkeää. Useat yritykset toimivat useammassa EU:n jäsenmaissa kotimaansa lisäksi. Tästä johtuen innovatiivisen projektin siirrettävyys on keskeinen tekijä tehokkuuden ja hyvinvoinnin parantamisessa, ja aihetta on syytä analysoida usealla tasolla.

Ensiksi todettakoon, että yrityksen kyvyllä siirtää innovatiivinen projekti liikkeestä toiseen samassa maassa on merkitystä. Joitain käytäntöjä on helpompi siirtää, koska ne eivät edellytä erityistä koulutusta. Tästä esimerkkinä on Suomen tutkimustapauksessa mainittu väkivaltaa käsittelevä internet-kurssi, joka edellyttää vain ruudulla näkyvien ohjeiden noudattamista. Myös Ranskan tapaustutkimuksessa mainittu ilmainen tukinumero on esimerkki siirrettävyydestä. Suomen trukkiprojekti laajennettiin kaikkiin yrityksen varastoihin Suomessa ilman erillistä koulutusta, koska muutos koski vain istuinta ja käyttöohjeistusta.

Joskus siirrettävyys edellyttää kuitenkin merkittäviä muutoksia ja perusteluja. Tästä esimerkkinä on METRON modulaarinen kassaprojekti, joka otettiin käyttöön kaikissa yrityksen Saksan liikkeissä ja joissain Euroopan maissa. Jotkin kassahenkilöt kokivat haastavaksi seistä istumisen sijaan, vaikka suurin osa henkilöstöstä ymmärsikin ratkaisun arvon ergonomiselta kannalta. Tässä tapauksessa työnantajan piti perustella projektin etuja.

Siirrettävyydessä on myös huomioitava käytäntöjen siirrettävyys sektoritasolla. Ranskassa työterveys- ja turvallisuusviranomaiset ovat suositelleet Carrefourn Francen kehittämän hyllyjentäyttopöydän käyttöönottoa muille yrityksille. Tämän seurauksena lähes kaikki Ranskan kauppaneuvoston (Conseil du Commerce de France) terveystoimikomitean jäsenet ottivat käyttöön uuden laitteen. Hyllyjen täyttopöytä kehitettiin kansallisten hyllyjen täyttöolosuhteiden parannussuositusten mukaan. Carrefour työskentelee toimittajan kanssa, joka myy innovatiivista tuotetta muille yrityksille.

Ympäri Eurooppaa toimiville yrityksille ja järjestöille innovatiivisen projektin siirrettävyys maiden välillä voidaan sisällyttää yleisstrategiaan. METRON kassaprojekti on esimerkki tästä, koska hankkeen tarkoitus oli vastata konsernin eri toimintamaiden vaatimuksiin. Tavoitteena oli

mahdollistaa konseptin ergonominen mukautettavuus alueellisten tai maakohtaisten antropometristen parametrien mukaisesti. Modulaarinen design mahdollistaa myös kassan mukauttamisen eri tilanteisiin liikkeissä ja erikokoisiin tukkumyymälöihin. Designin on oltava joustava ratkaisun käyttämiseksi erilaisissa liikkeissä eri maissa.

Carrefour ei ole systemaattisesti siirtänyt innovatiivisia projekteja Euroopan tasolla. Strategia on ollut edistää parhaiden käytäntöjen vaihtoa Euroopan työmarkkinaosapuolten vuoropuhelun puitteissa. Jos tietty maa kuitenkin haluaa ottaa käyttöön ranskalaisia materiaaleja, Carrefour tukee prosessia lähettämällä kohteeseen teknikon. Carrefour edistää parhaiden käytäntöjen vaihtoa eurooppalaisessa yritysneuvostossa EWC:ssä. Kokemusten jakamista terveys- ja turvallisuuspäälliköiden välillä eri maissa on vielä kehitettävä.

Lopuksi todettakoon, että siirrettävyys on myös huomioitava kansainvälisellä tasolla. Vaikka jokaisella maalla olisi omat työterveys- ja turvallisuussäännöt, työmarkkinaosapuolten välisellä vuoropuhelulla on silti merkitystä. Tämä voidaan saavuttaa, kuten Carrefourin tapauksessa, UNI Global sopimuksen kautta, joka edellyttää hyvien työolosuhteiden kunnioittamista jokaisessa maassa, missä eurooppalaiset yritykset toimivat.

Jotkin tässä kuvatuista parhaista käytännöistä ovat helposti siirrettävissä PK-yrityksiin, kuten riskien kartoitustyökalu tai verkkokurssi, koska ne ovat käytettävissä tietokoneen välityksellä. PK-yritysten ajalliset ja rahalliset resurssit ovat usein rajallisia eivätkä usein pysty tarjoamaan pääsyä terveydenhuollon ammattilaisen palveluihin yrityksen sisällä, eivätkä täysin ymmärrä potentiaalisia terveysongelmia. Tästä johtuen on tärkeää parantaa tällaisten yritysten tiedonsaantia ja räätälöidä ratkaisuja PK-yritysten työperäisten terveysongelmien ehkäisemiseksi. OiRA on yksi potentiaalinen työkalu, jonka avulla PK-yritykset voivat oppia lisää terveysongelmien proaktiivisen käsittelyn ja riskinarvioinnin eduista.

Tiivis yhteistyö työmarkkinaosapuolten ja OSHA-kampanjoiden välillä

Vähittäis- ja tukkukaupan työmarkkinaosapuolet haluavat osallistua tämän projektin avulla työperäisiä psykologisia riskejä käsitteleviin OSHA-kampanjoihin sekä Terveellinen työ - Elämän eri vaiheissa -kampanjaan.

Jälkimmäinen kampanja pyrkii varmistamaan koko työuran kestävät turvalliset ja terveyden kannalta hyvät työolot. Kampanja perustuu holistiseen lähestymistapaan käsittäen työympäristön ja organisaation, koulutuksen ja elinikäisen oppimisen, johtajuuden, työ- ja yksityiselämän tasapainon, motivaation, urakehityksen ja työkyvyn käsitteen. Kampanja tunnistaa riskitekijöitä työpaikalla, mukaan lukien istumatyö, pitkäaikaiset staattiset asennot, usein toistuvat käden liikkeet, ajallinen paine, sekä muut riskitekijät, jotka johtavat terveysongelmiin, kuten tuki- ja liikuntaelinsairaudet ja stressi.

Kampanja tähtää kattavaan ehkäisyyn integroimalla työterveys- ja turvallisuuskäytännöt terveyden edistämiseen huomioiden sekä organisaatioon että työympäristöön liittyvät ongelmat ja yksittäiset riskitekijät. Kampanjan tavoitteena on parantaa kaikkien työntekijöiden hyvinvointia sillä periaatteella, että kaikenikäisten työntekijöiden terveyttä voidaan edistää.

OSHAn ja työmarkkinaosapuolten yhteistyön avulla vähittäis- ja tukkukaupan työnantajien ja työntekijöiden pitäisi pystyä hyötymään OiRA-työkalusta osana Terveellinen työ - Elämän eri vaiheissa -kampanjaa. Vuorovaikutteinen riskinarvioinnin verkkotyökalu mahdollistaa työnantajilta edellytetyn työperäisen stressin ja muiden työterveys- ja turvallisuusriskien arvioinnin. Työnantajien on suoritettava riskinarviointia säännöllisesti työperäisen stressin ehkäisemiseksi.

OiRA-työkalun avulla OSHA pyrkii kehittämään ja edistämään käytännöllisiä riskinarviointiprosesseja pienille yrityksille ja kehittämään tapoja jakaa parhaita käytäntöjä yhteisössä. OiRA tarjoaa riskinarviointiprosessiin vaiheittain etenevän lähestymistavan, joka alkaa työpaikan riskien tunnistamisesta, ohjaa sitten käyttäjän ennaltaehkäisytöimien toteuttamisprosessin läpi ja päättyy riskien seurantaan ja raportointiin. OiRAn avulla yritykset voivat räätälöidä riskinhallinnan omiin tarpeisiinsa vastaamalla muutamaankin yksinkertaiseen kysymykseen riskien tunnistamisesta. Prosessiin sisältyy

mahdollisten vaarallisten tekijöiden tunnistaminen sekä tällaisille vaaroille mahdollisesti altistuvien työntekijöiden tunnistaminen.

Työmarkkinaosapuolilla on aktiivinen rooli tässä prosessissa, koska kaikki OiRA-työkalut on luotu yhteistyössä työmarkkinaosapuolten ja/tai kansallisten viranomaisten kanssa. Euroopan tasolla OiRA-työkalut kattavat eri sektoreja, kuten siivousala, kampaamoala, nahanvalmistusteollisuus, merirahti, yksityinen sektori tai urheilusektori. Yhteistyö OSHAn tarjoaa vähittäis- ja tukkukaupan työmarkkinaosapuolille mahdollisuuden osallistua yhden tai useamman sektorikohtaisen OiRA-työkalun kehittämiseen.

Tutkimukseen valittuja innovatiivisia projekteja voidaan levittää yleisesti koko Euroopan alueella OSHAn kautta. Tässä ohjeessa kuvatut parhaita käytäntöjä koskevat tapaukset noudattavat riskinarvioinnin periaatteita. OSHAn mukaan tämä on olennainen menettelytapa työperäisen stressin ehkäisyssä. Euroopan mikro- ja pienyritysten on suoritettava riskinarviointia, ja tämä ohje voi olla hyödyllinen työkalu tähän tarkoitukseen.

KAPPALE 7

Lisätietoa

Lisätietoa tässä ohjeessa kuvatuista parhaista käytännöistä saat ottamalla yhteyden seuraaviin yhteyshenkilöihin:

Carrefour - Ranska



"Ergonomia"

"Tukinnumero"

"Yksi jono"

Yhteyshenkilö: Christophe Labattut (Työterveysjohtaja, Ranska),
Mathilde Tabary (Konsernin johtaja, sosiaalinen kehitys ja monimuotoisuus)

Saatavuus: ranska

Ratkaisu: Ranska ja konserni

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

KESLOG OY - Suomi

KESKO

"Trukkiergonomia"

Yhteyshenkilö: Juha Saarinen

Saatavuus: varastot

Ratkaisu: ergonomiset trukit varastotyöntekijöille

Sivusto: ei sivustoa

METRO Cash and Carry - Saksa



"Modulaarinen kassa"

Yhteyshenkilö: Jeanette Blume (Tekniset toiminnot), Beatrix von Eycken (OHS), Martin Rolff (Hankinta), Wolfgang Thye (IT)

Saatavuus: liikkeet esimerkiksi Bulgariassa, Belgiassa, Saksassa

Ratkaisu: Modulaarinen kassaratkaisu

Sivusto: ei sivustoa

PAM ja Kaupan liitto - Suomi

"Verkkokurssi"



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

Saatavuus: suomi

Ratkaisu: Sähköinen

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

Usdaw - Yhdistynyt kuningaskunta



"Freedom from Fear"

"Liukastumis- ja kompastumisvaarojen riskien kartoitus"

Yhteyshenkilö: Doug Russell

Saatavuus: Molempien projektien materiaali saatavilla vain englanniksi

Ratkaisu: Sähköinen ja painettu muoto

Sivusto: Liukastumis- ja kompastumisvaarojen riskien kartoitus: <http://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2db107ca-4d5d-49a2-99dc-16e187a59e71> ; Freedom from Fear -kampanja: <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear>

OSHA: Terveellinen työ - Elämän eri vaiheissa



Yhteyshenkilö: Heike Klempa

Healthy Workplaces

Saatavuus: kaikki EU-kielet

Muoto: Sähköinen

Sivusto: <https://www.healthy-workplaces.eu/>

OSHA - OiRA



Yhteyshenkilö: Lorenzo Munar

Saatavuus: kaikki EU-kielet

Ratkaisu: Vuorovaikutteinen riskinarvioinnin verkkotyökalu

Sivusto: <http://www.oiraproject.eu>

Lähdeluettelo

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

Monialaiset suuntaviivat työhön liittyvän kolmannen osapuolen väkivallan ja häirinnän torjuntaan,
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

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

Häirintää ja väkivaltaa työpaikalla koskeva eurooppalainen puitesopimus,
<https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

EuroCommerce, Uni Europa (2009),

Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit, Brysseli,
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

Eurofound (2012),

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

Euroopan komissio (2014),

Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle Työterveyttä ja -turvallisuutta koskevasta EU:n strategiakehyksestä kaudelle 2014-2020, COM(2014) 332, lopullinen,
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014DC0332&from=GA>

Evolutions et relations en santé au travail (2011),

Rapport sur Les employés du commerce,
http://evrest.alamarge.org/_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf



Euroopan unionin
yhteisrahoittama

Joulukuu 2016