



Keinoja parempaan työkykyyn palvelualalle

VARMA

Kehittämällä työoloja voi parantaa työkykyä ja alan vetovoimaa

Myyjiä, kahvilatyöntekijöitä, kokkeja, kerroshoitajia, johtajia. Palveluala on merkittävä työllistäjä: Suomessa kaupan alalla työllisiä on yli 250 000 ja majoitus- sekä ravitsemisalalla noin 90 000.¹ Koska alan ammattien ja työtehtävien kirjo on laaja, myös kuormitustekijät vaihtelevat.

Työ palvelualalla voi olla kuormittavaa esimerkiksi hankalien työasentojen tai haastavien vuorovaikutustilanteiden vuoksi. Työnantajan ja esihenkilön on tärkeä ymmärtää ja vähentää työhön liittyviä kuormitustekijöitä, jotta sairauspoissaoloja sekä pysyvää työkyvyttömyyttä voidaan ehkäistä.

Tästä oppaasta saat vinkkejä palvelualan kuormitus- ja voimavaratekijöiden tunnistamiseen sekä työkyvyn tukemiseen.



Kaupan ala sekä matkailu-, majoitus- ja ravitsemisala ovat merkittäviä nuorten työllistäjiä:

yli kolmannes työllisistä on alle 30-vuotiaita.

Ainoastaan tukkukaupassa nuorten osuus on pienempi.²

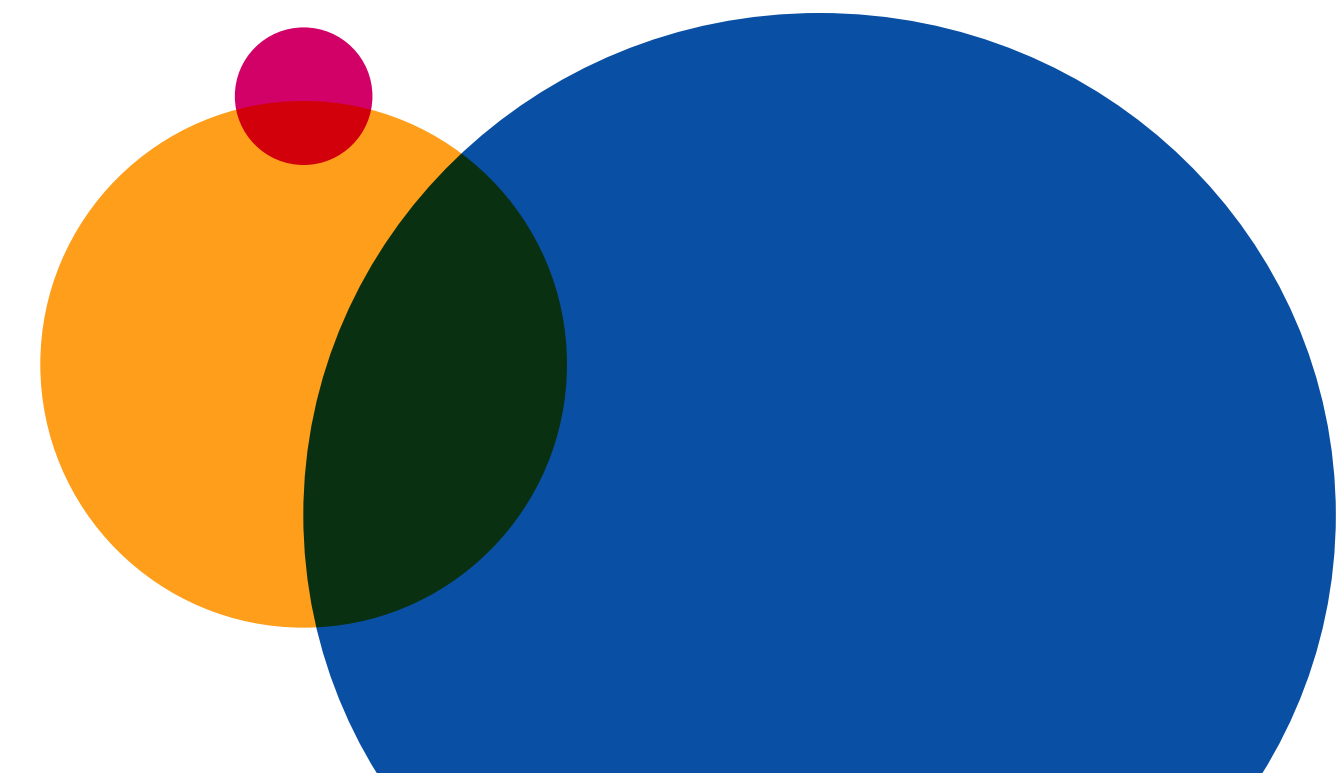
Palvelualan kuormitustekijät ja työkyvyn riskit

Palvelualan töissä on monia kuormittavia tekijöitä, joilla on pitkittyessään useita haitallisia vaikutuksia työhyvinvointiin ja työkykyyn. Työn kuormittavuus syntyy työn erilaisista fyysisistä, psykososiaalisista ja kognitiivisista vaatimuksista.

Palvelualan työ voi olla fyysisesti raskasta. Yleisimpiä fyysisiä kuormitustekijöitä ovat hankalat työasennot, käsin tehtävät nostot ja siirrot sekä seisomatyö.³ Myös ilta- ja yötyö sekä lyhyet työvuvorovälit voivat lisätä kuormitusta.^{4,5} Lisäksi työssä voi altistua esimerkiksi kuumuudelle tai melulle.

Työn psykososiaalinen kuormitus liittyy esimerkiksi liialliseen työn määrään ja kiireeseen, työn sisältöön, johtamisen haasteisiin, vaikeisiin vuorovaikutustilanteisiin, jatkuviin muutoksiin tai epävarmuuden tunteisiin.⁶ Kognitiivinen kuormitus voi liittyä esimerkiksi erilaisten tietojärjestelmien hallintaan.

Työn kuormituksella voi pitkittyessään olla useita haitallisia vaikutuksia työkykyyn. Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat yleisin sairauspoissaolojen syy myynti- ja palvelualoilla, mutta myös mielenterveyden haasteet ovat yleistyneet.⁷



Hankalat työasennot, käsin tehtävät nostot ja seisomatyö ovat palvelualalla tyypillisiä fyysisiä kuormitustekijöitä.³

Palvelualan voimavaratekijät

Palvelualalla työn kuormitustekijöiden vastapainona on lukuisia voimavaratekijöitä, jotka motivoivat ja helpottavat työn vaatimusten kohtaamista.^{8,9}

**81
prosenttia**

palvelualan työntekijöistä saa työtovereilta tukea työssään.¹⁰

Työn voimavaroja ovat esimerkiksi:

- Hyvä työilmapiiri ja -yhteisö
- Työssä saatava tuki ja palaute
- Mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön
- Kokemus työn merkityksellisyydestä
- Asiakastyö ja onnistuneet asiakaspalvelukokemukset



Stressiä ja mielenterveyden haasteita

Tutkimusten mukaan palvelualan työntekijät viihtyvät työssään. Palvelualan ammattiliiton jäsenkyselyssä kolme neljästä vastaajasta koki olevansa tyytyväinen työhönsä.¹⁰ Moni kokee myös työn imua eli tarmokkuutta, omistautumista ja uppoutumista työhönsä. Lisäksi valtaosa arvioi työkykynsä hyväksi.

Esihenkilöt kokevat työnsä keskimäärin stressaavampana kuin työntekijät. Kaupan alan esimiesbarometrissa puolet vastaajista oli harkinnut viimeisen vuoden aikana työpaikan vaihtoa jaksamissyistä.¹¹

Useimmat tuki- ja liikuntaelinsairaudet kehittyvät pitkän ajan kuluessa, ja niiden syntyyn vaikuttavat esimerkiksi suuri voiman käyttö, toistuvat liikkeet ja kumarat työasennot. Vaikka tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat yhä yleisin sairauspoissaolojen syy myynti- ja palvelualoilla,⁸ mielenterveyteen liittyvät oireet ovat huolestuttavasti kasvussa. Varsinkin nuorilla työntekijöillä

mielenterveyssyistä johtuvat sairauspoissaolot korostuvat.

Pahimmillaan pitkittyvä kuormitus sekä työn vaatimusten ja voimavarojen välinen epätasapaino voivat johtaa pysyvään työkyvyttömyyteen.

Työkyvyttömyyseläkkeen saaneista palvelu- ja kassatyöntekijöistä

43 %

sai työkyvyttömyyseläkkeen tuki- ja liikuntaelinten sairauden vuoksi

60 %

nuorista 26–35-vuotiaista sai työkyvyttömyyseläkkeen
mielenterveyssyistä¹³

Mitä työnantaja voi tehdä?

Työnantajalla on paljon keinoja työntekijöiden työkyvyn parantamiseen ja ylläpitämiseen. Olennaista on tunnistaa työn kuormitustekijät ja etsiä ratkaisuja niiden hallintaan. Esimerkiksi työtä uudelleen organisoimalla, työtapoja muuttamalla, työntekijöiden osaamista kehittämällä ja yhteisöllisyyttä vahvistamalla voi parantaa työntekijöiden työkykyä.

Hillitse työn kuormittavuutta ja paranna työkykyä näin:

- Tunnista ja vähennä työn fyysistä kuormitusta
- Varmista riittävä työhön perehdytys kaikille
- Vahvista työn voimavaroja esimerkiksi työtä organisoimalla, muokkaamalla tai keventämällä
- Luo työaikakäytäntöjä, jotka mahdollistavat parhaan mahdollisen palautumisen
- Kehitä työntekijöiden ja esihenkilöiden osaamista
- Varmista varhaisen tuen saanti työkyvyn haasteisiin



Haluatko lukea lisää palvelualan kuormituksen hallinnasta?

Tutustu Varman Tietoa työkyvystä 2/2022 -raporttiin [Palveluala ja työkyky – tutkittua tietoa ja keinoja työn kuormituksen hallintaan kaupan alalle sekä majoitus- ja ravitsemisalalle](#).

Lähteet:

1. Tilastokeskus (2022). Työvoimatutkimus, työlliset alueen, toimialan, sukupuolen ja vuoden mukaan. Luettavissa.
2. Vipunen (2022). Työlliset ammattiryhmän ja iän mukaan. Opetushallinnon ja Tilastokeskuksen tietopalvelusopimuksen aineisto 4.15. [Luettavissa](#).
3. Työelämä tietö (2022). Työn kuormitustekijät. Työterveyslaitos. Haettu 3.3.2022. [Luettavissa](#).
4. Rauramo, P. (2020). Kaupan työsuojelu. Työturvallisuuskeskus, Helsinki. [Luettavissa](#).
5. Raudas, A., Björn, M. & Hämäläinen, J. (2011). Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.
6. Työsuojeluhallinto (2022). Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? [Luettavissa](#).
7. Terveystalo (2018). Näin Suomi voi. [Ladattavissa](#).
8. 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.
9. 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](#).
10. Palvelualojen ammattiliitto PAM (2021). PAMin jäsenkysely 2021. [Luettavissa](#).
11. Kaupan alan esimiesliitto (2020). Kaupan alan esimiesbarometri 2020. [Ladattavissa](#).
12. Hakemusten analytiikka, Varman yritysasiakkaiden verkkopalvelu, 2019–2022.

Me Varmassa autamme sinua tunnistamaan työkyvyttömyysriskit, ennaltaehkäisemään ja hallitsemaan niitä hyvin kohdennetuilla toimenpiteillä sekä löytämään ratkaisuja yksittäisten työntekijöiden työkykyongelmiin.

[Lisää tietoa työkyvyn johtamisesta](#)

[Tutustu Varma Akatemian verkko-oppimisympäristöön](#)