

## Teeninduses peab samaaegselt mõtlema töökeskkonnale ja klientide mugavusele

*Berit Nuka  
teavituse spetsialist*

**Teenindusettevõtte töökeskkonnalas tegevuses tuleb silmas pidada ühelt poolt töötajate vajadusi, kuid oluline on teisalt ka arvestada sellega, et kliendid tunneksid end ettevõtet küllastades hästi. Tallinna Kaubamaja jaoks tähendab see pidevat kõiki rahuldava tasakaalu otsimist.**

Ilmeka näitena kõigile sobiva lahenduse leidmise keerukusest toob Tallinna Kaubamaja personalijuht Malle Annuka, kes tegeleb ka töökeskkonda puudutavate temadega, temperatuuri küsimuse. „Pidevalt tuleb otsida tasakaalu küllastajate ja töötajate vajaduste vahel. Kui arvestada vaid töötajatega on küllastajatel palav, kui pidada silmas talvisel ajal küllastajaid, siis on töötajatel külm. Temperatuur on eriti suur probleem alumisel korrusel, kus udest pidevalt külma sisse tuleb,“ räägib Annuka juba aastaid valulapaseks olnud ventilatsioonimuredest.

Tuuletõmbust püütakse jahedamal ajal vähendada sellega, et mitte hoida kõiki uksi korruga lahti. Kaubamaja Tallinna peahoone Kingamaailma ühe sissepääsu juurde on rajatud ka tuulekoda ning õhukardinad, mis peaks vähendama tuuletõmbust. Vaid sissepääse puudutavate lahendustega siiski probleemi täielikult kõrvaldada ei õnnestu ning seetõttu kannavad sellistes kohtades töötavad inimesed talvisel ajal vormirõivastele lisaks soojemaid riideid. Need töötajad, kes viibivad aga kogu aeg tavapärasest külmemates ruumides – ladudes ja Toidumaailmas – on varustatud pidevalt piiramatus koguses tasuta sooja joogi ning soojade rõivastega.

Töökeskkonnaspetsialisti rollis on Tallinna Kaubamajas igapäevaselt sekretäri tööd tegev Jana Haugas, kuid et tema koormus ei muutuks liiga suureks, on ülesanded jagunenud mitme töötaja vahel. Haugas osaleb ka neljaliikmelise töökeskkonnanõukogu töös, kui peaks tekkima vajadus otsusele jõudmiseks lisaarvamust kasutada. Töökeskkonnavolinikke on Kaubamajal kuus. Nende vahel on samuti tööülesanded jaotatud. „Igas osakonnas pole volinikku, aga kõik need, kes on töökeskkonnavolinike kohustustes, on põhjalikult koolitatud ja suhteliselt pikaajalised. Nemat vaatavad kohapeal olukorda ja annavad märku, kui on vajakajäämisi,“ rõhutab Malle Annuka volinike olulisust.

### Igaks aastaks valmib tegevusplaan

Kogu töökeskkonnategevuse aluseks on Tallinna Kaubamajas riskianalüüsid, millest osa on läbi viidud ise ja osa ostetud sisse. Eriti põhjalike analüüsidega on kaetud ohtlikumad töökohad nagu näiteks estakaadid, laod ning Toidumaailm. „Sisseostetud riskianalüüsid ei tähenda kindlasti seda, et tegu oleks trafarettidega, mille keegi lihtsalt on kusagil valmis kirjutanud. Riskianalüüsi tegev inimene



tuleb ise kohale, vaatab põhjalikult ringi ja küsitleb inimesi," selgitab Annuka.

Riskianalüüside põhjal pannakse kokku iga-aastased tegevusplaanid, kuhu jõuavad nii Arendusosakonna ettepanekud, osakondade soovid kui ka töötajate ettepanekud. Vastavalt etteantud eelarvele kinnitatakse plaan, mida vaadatakse aasta jooksul pidevalt üle ning kontrollitakse, mis on tehtud ja mis jäänud tegemata ning miks. Nii näiteks on hangitud vastavalt tegevusplaanile uued ergonoomilised toolid ning toimub pidev arvutite välja vahetamine. Arvutiga töötajatele kompenseeritakse ka 1000 krooni ulatuses prillide ost.

Töötervishoidu puudutavate teemade kohta on varasematel aastatel saadud alati tagasisidet töötajate rahulolu-uuringu vastavat valdkonda käsitlevatest punktidest. „Uuringutest on tulnud palju ettepanekuid," räägib Annuka. „Samas kõigile meele järele olla on keeruline. Uurisime Toidumaailmas olukorda ja näiteks kõrvuti töötavatelt kassapidajatelt tuli täiesti erinevaid seisukohti – kui ühel oli külm, siis teine kurtis, et on hoopis palav. Sama kehtib ka valguse osas.”

Annuka sõnul mõõdetakse valgustust regulaarselt, kuid kohati on see siiski mureks Ilumaailmas: „Seal on paljudel brändidel nõuded oma toodete valgustusele ja me peame ülemaailmsetest standarditest kinni pidama. Mõnel puhul tähendab see ülevalgustatust ja tundub, et kohati see häirib teenindajaid.”

### **Ohutus maine jaoks tähtis**

Teema, mis on taaskord oluline nii töötajate kui klientide seisukohast, on pindade säilimine ja ohutus. Kui remont ja korrastamine on oluline ettevõtte mainet silmas pidades, siis vähemalt sama tähtis on, et keskkond oleks töötajatele ja klientidele piisavalt turvaline ning et nad ei libastuks.

Üldiselt on siiski kaubandus-ettevõttes ohte võrreldes näiteks ehituse või tootmisega oluliselt vähem. „Ohtlikud ehk on estakaadid, lõikemasinad Toidumaailmas ja temperatuuri küsimus," loetleb Annuka. Sellest lähtuvalt on lao- ja transporditöölisi koolitatud raskuste teisaldamise osas ning trepi- ja estakaadi-

servad on võimalike ohtude maandamiseks märgistatud. Et ladudes liikumiseks ei kasutataks ebasobivaid jalanõusid, saavad laohoidjad tasuta töökingad. Boonusena pakutakse estakaadil töötajatele mahla. „Varem anti neile piima, aga et nad piima ei tahtnud, siis nüüd anname mahla," muigab Annuka. Soodustuseks on estakaadil ja külmruumides töötajatele ka kolm päeva tasustatud lisapuhkust aastas.

Töökeskkonnaspetsialisti Jana Hauge kinnitusel on töötajad üsna varmad töökeskkonda puudutavatest muredest teada andma ning soovidele püütakse võimalikult palju vastu tulla. „Kohati ei anna aga suurt midagi ette võtta. Kui bussiterminalist tuleb kaasapidajatele külma õhku peale, siis me ei saa ju bussiterminali teisaldada," tuleb tema sõnul siiski paratamatusega leppida.

**Kui remont ja korrastamine on oluline ettevõtte mainet silmas pidades, siis vähemalt sama tähtis on, et keskkond oleks töötajatele ja klientidele piisavalt turvaline.**

Et kompenseerida kohati ebamugavaid tööolusid ja keerukat, pidevat klientidega suhtlemist nõudvat tööd, püüab Tallinna

Kaubamaja pakkuda töötajatele erinevaid terveid eluviise rõhutavaid soodustusi.

### **Perearst annab nõu töökohal**

Kord kuus külastab Tallinna Kaubamaja perearst, kelle käest saab küsida nõu ning vajadusel ka saatekirja eriarsti juurde või retsepti. Gripi vastu vaktsineerimist võimaldab Kaubamaja sellest huvitatud töötajatele tasuta. Kui on aga huvi muude vaktsiinide vastu, siis neidki saab oma raha eest tellida ning saada vajalik süst kätte töökohal. Perearsti abiga on korraldatud erinevaid tervise-muresid puudutavaid loenguid ning tervisenädala raames näiteks kehamassiindeksi, kolesterooli ja vererõhu mõõtmist.

Kord nädalas külastab asutust massöör, kuid tema teenuste eest tuleb siiski töötajatel endil tasuda. Lisaks on söökla juures asuvas puhkeruumis massaažitoolid. Kui töötajate seas korraldatakse võistlusi, on auhindade valikul lähtutud tervislikest eluviisidest ja pakutud erinevate spaade, lõõgastavate iluteenuste või sportlike meelelahutuste võimalusi. Kaubamaja tasub ka kevad- ja sügisjooksudel osalejate osalemistasu.



Suur osa tervist puudutavates projektides on Kaubamaja koostööpartneritel. Nii osaleti Terve Eesti Sihtasutuse korraldatud HIVi kampaanias. Töötõendi alusel saavad töötajad soodustust koostööpartneriteks olevates ettevõtetes hambaravil ja sportides.

Koostööpartnereid otsib Kaubamaja ise, kuid Jana Haugase kinnitusele juhtub ka seda, et nende poole pööratakse huvitavate pakkumistega. „Selline koostöö on kasulik mõlemale poolele. Meie saame oma töötajatele pakkuda kindlat kohta, kus nad saavad teenuseid soodsamalt ja partnerid saavad rohkelt kliente, sest terve suur asutus on ju taga,“ lisab Malle Annuka.

Keerulistes majandusoludes on tulnud Annuka sõnul loobuda mõningatest soodustustest, kuid juhtkond pole langetanud neid otsuseid kerge südamega. Eelarvestatud töötervishoiukulud pole siiski võrreldes varasemaga vähenenud.

„Meil on kollektiivleping, kus soodustused on sees ja kõik neid puudutavad muudatused on ametiühingutega läbi räägitud. Kõik saavad aru, et olulisem on töökohtade säilitamine kui hüvede suurendamine,“ kinnitab Annuka, et töökeskkond on tähtis teema igal ajal.