

Sisekaitseakadeemia
Finantskolledž

Marilin Pärtel

**JUHTIMISSÜSTEEMI STANDARDI ISO 45001
JUURUTAMISPROTSESS DHL-I NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja:
Maret Güldenkoh, MBA

Tallinn 2023

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Finantskolledž	Juuni 2023
<p>Töö pealkiri eesti keeles:</p> <p>Juhtimissüsteemi standardi ISO 45001 juurutamisprotsess DHL-i näitel</p> <p>Töö pealkiri võõrkeeles:</p> <p><i>Management system standard ISO 45001 implementation process on the example of DHL</i></p> <p>Lõputöö koostas eesti keeles ja eesti- ja ingliskeelse kokkuvõttega ning koosneb 69. leheküljest. Lõputöö koostamisel kasutasin 49 allikat.</p> <p>Lõputöö on aktuaalne, kuna Eesti elanikkonna tervelt elatud aastad ei ole kasvutrendis ja tuleb hakata tegema ennetusõõd. ISO 45001 standard on heaks töötervishoiu ja -ohutuse ennetustööriistaks. Sellest tulenevalt püstitasin uurimisprobleemi: milliseid meetmeid tuleb kasutusele võtta selleks, et juurutada ISO 45001? Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada juhtimissüsteemi standardi ISO 45001 rakendamise võimalused DHL-s.</p> <p>Töö teoreetilises osas andsin ülevaate auditeerimise vajalikkusest, juhtimissüsteemide eelistest ja ISO 45001 olulisusest. Empiirilises osas tutvustasin meetodikat, analüüsisin kohtvaatluse ja küsitluse leide, tõi välja tööliste enda meelsuse ning tegin järeldusi ja soovitusi ISO 45001 standardi sertifikaadi saamiseks.</p> <p>Lõputöö uurimisprobleemile ja -küsimustele leidsin vastused ning eesmärk ja uurimisülesanded said täidetud. Uuringute tulemustest selgusid DHL-le järgmised sammud ISO 45001-standardi juurutamiseks. Analüüsides nähtub, et 33,74% ulatuses on veel vaja täita standardi nõudeid, et saavutada standardile vastavus. Kokku tegin DHL-le ISO standardi sertifikaadi saamiseks 10 soovitust.</p>	
<p>Võtmesõnad: auditeerimine, standardid (normid), juhtimissüsteemid, töötervishoid, tööohutus.</p>	
<p>Võõrkeelsed võtmesõnad: <i>auditing, standards (norms), management systems, occupational health, occupational safety.</i></p>	
<p>Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu</p>	
<p>Töö autor: Marilin Pärtel</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest ja mujalt allikatest saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Annan Sisekaitseakadeemiale tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Annan loa teose üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Sisekaitseakadeemia veebikeskkonna kaudu sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.</p> <p>Allkiri: Kommentaar (soovi korral):</p>	
<p>Vastab lõputöö nõuetele</p> <p>Juhendaja: Maret Guldenkoh allkirjastatud digitaalselt</p>	
<p>Kaitmisele lubatud</p> <p>Kolledži direktor: Kerly Randlane allkirjastatud digitaalselt</p>	

SISUKORD

MÕISTETE JA LÜHENDITE SELGITUS	4
SISSEJUHATUS	5
1. JUHTIMISSÜSTEEMID JA NENDE KONTROLL ORGANISATSIOONIS.....	9
1.1 Auditeerimise vajalikkus organisatsioonis	9
1.2 Juhtimissüsteemide rakendamise eelised.....	13
1.3 ISO 45001 olemus ja olulisus	15
2. DHL-I TÖÖKESKOND JA TÖÖOHUTUS.....	19
2.1 Uurimisstrateegia	19
2.2 Töökeskkonna vastavus ISO 45001 standardile ning töötajate teadlikkus tööohutusest ja -keskkonnast	24
2.2.1 Töökeskkonna vastavus ISO 45001 standardile.....	24
2.2.2 Töötajate teadlikkus tööohutusest ja -keskkonnast	26
2.3 Tulemused, järeldused ja ettepanekud	36
KOKKUVÕTE	41
SUMMARY	43
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	44
TABELITE JA JOONISTE LOETELU	49
Lisa 1. Kohtvaatluse punktid	50
Lisa 2. Küsitluse küsimused	51
Lisa 3. ISO 45001 nõuded	53
Lisa 4. Küsimustik.....	55
Lisa 5. Kohtvaatluse ja küsitluse protsess	59
Lisa 6. Kohtvaatluse ja küsitluse protsessi parendusettepanekud	61
Lisa 7. Teadlikkuse ja rahulolu T-test tööstaaži lõikes	63
Lisa 8. Kodeerimine	64
Lisa 9. ISO 45001 võrdlus auditi leidude ja ISO 9001-ga.....	68

MÕISTETE JA LÜHENDITE SELGITUS

DHL - DHL Express Estonia AS. DHL on maailma juhtiv logistikaettevõtte, mis asutati 1969 aastal. DHL-i harud on rohkemas kui 220 riigis ja territooriumil, ning seal on 380 000 inimesest koosnev rahvusvaheline meeskond (Deutsche Post DHL Group, 2022).

Gemba Walk - on ettevõtete oluline tööriist, mis aitab tuvastada probleeme ja võimalikke parenduskohti tööl. *Gemba Walk-le* minnes, lähevad ühe protsessi töölised vaatlema teist protsessi, et paremini aru saada, mis teises osakonnas toimub ja kõrvaltvaatajana avastada uusi võimalusi kuidas seda protsessi paremaks muuta. (Womack, 2010)

ISO - (*International Organization for Standardization*) on sõltumatu valitsusväline rahvusvaheline organisatsioon, mille alla kuulub 167 riiklikku standardiorganisatsiooni. Need organisatsioonid koondavad eksperte, et jagada teadmisi ja töötada välja rahvusvahelised standardid, mis on uuenduslikud ja pakuvad lahendusi globaalsetele väljakutsetele. (International Organization for Standardization, 2020)

ISO 14001 - keskkonnajuhtimissüsteemide standard (International Organization for Standardization, 2021a).

ISO 45001 - tervishoiu ja tööohutuse juhtimissüsteemide standard (International Organization for Standardization, 2022).

ISO 9001 - kvaliteedijuhtimissüsteemide standard (International Organization for Standardization, 2021b).

TTO - tervishoid ja tööohutus (Eesti Standardikeskus, 2018, lk 9).

SISSEJUHATUS

Järjest enam pööratakse tähelepanu inimeste nii vaimsele- kui füüsilisele tervisele. See kõik saab alguse juba lasteaiast, kus kujundatakse inimest nii vaimset, emotsionaalselt kui ka füüsiliselt tänapäeva ühiskonnaliikmeks. Selle läbi saab ühiskond tervema elu- ja käitumisviisiga kodanikud, kes kujundavad enda ümber turvalist keskkonda ja edendavad tervist. Suurenenud huvi ja teadlikkuse tõttu on organisatsioonid hakanud järjest enam tähelepanu pöörama oma töötajate tervisele ja tööohutusele, otsides erinevaid meetmeid töökeskkonna pidevaks parendamiseks.

Aastal 2018 loodi juhtimissüsteemi töötervishoiu ja tööohutuse standard, ISO 45001, mille rakendamine võimaldab organisatsioonidel ennetada tööga seotud tervisekahjustusi ja pakkuda tervislikke ning ohutuid töökeskkondi (International Organization for Standardization, 2022). Töötervishoiu ja tööohutuse juhtimissüsteemi nõuded sisaldavad erinevaid meetmeid, mille rakendamine organisatsioonis parendab selle TTO tulemuslikkust (Eesti Standardikeskus, 2018, lk 9). Üha enam globaliseerunud maailmas ei ole riiklikult alati suutlikust tagada tööstandardite täitmine. Seega üheks võimaluseks oli anda selle täitmine erasektorile, kuid sellest poleks piisanud eesmärkide täitmiseks ilma auditi sanktsioonita. (Arntz-Gray, 2016, p. 12)

Oma teemavalikul lähtusin sellest, et leida parimad meetmed organisatsioonidele, kuidas toetada oma töötajate tervist ja tagada ohutus. 2020 aasta töötervishoiu uuringu järgi on Eestis peamisteks probleemideks: riskianalüüsi ei osata õigesti kasutada, töötervishoiuarsti antavad soovitused ei lähtu töötajate individuaalsetest vajadustest ja töölaadist, ei võeta arvesse töökeskkonda, töötervishoiuarsti otsuste puhul puuduvad ettevõttes lahendused, tööandjad ei näe pikemas perspektiivis mõju produktiivsusele, tööandjad ei panusta piisavalt terviseedendamisele, puuduvad oskused tulla toime vaimsete või sotsiaalsete probleemidega ja ei arvestata muutuvat tööturgu. (Rätsep, *et al.*, 2020, lk 25)

Lõputööl on praktiline väärtus nii organisatsioonile kus töötan, kui ka seal töötavatele inimestele. Juhtimissüsteemi nõuete järgimine tagab pideva parendamise ja kontrolli ning katab eelnevalt kirjeldatud probleeme.

Töö aktuaalsus tuleneb arenguseire raportist „Eesti tervishoiu tulevik. Stsenariumid aastani 2035“. Raportist selgub, et Eesti elanikkond vananeb ja tervelt elatud aastad ei ole kasvutrendis. Oluline on hakata tegema ennetustööd, sest inimeste tervisekäitumine

põhjustab enamus surmasid. (Arenguseire Keskus, 2020, lk 9) Lõputöö tegin DHL-i näitel, kuna organisatsioon soovis hakata juurutama uut ISO standardit (ISO 45001) ja seetõttu oli see sobivaks uurimisobjektiks, ning asutusel oli huvi koostööks uuringu läbiviimisel. DHL-i ootused lõputööle olid, et nad saaks hetkeolukorra analüüsi ja ettepanekuid ISO 45001 kasutusele võtuks. See uuring aitas prognoosida, millised oleksid vajalikud meetmed, kui organisatsioon soovib juurutada ISO 45001-te ja andis ülevaate organisatsiooni TTO olukorrale.

Antud teema on kindlasti uurimist väärt ning uudne oma olemuselt. Viimaste aastate ühiskonna ja ettevõtete suurimaks probleemiks on Covid-19 pandeemia. Viiruse leviku tõkestamiseks ja TTO tagamiseks, olid paljud organisatsioonid sunnitud oma töötajad saatma kodukontoritesse. Samas oli vaja tagada ka eesrindele jäänute tervis ja ohutus. Esile kerkis probleem, et pandeemiast tingitud uus reaalsus võib kahjustada inimeste vaimset ja füüsilist tervist. (Euroopa Liidu Töötervishoiu ja Tööohutuse Amet, 2021) Kuna ISO 45001 on küllatki uus standard, mis anti välja aastal 2018, siis teadaolevalt, ei ole uuritud, kuidas selle kasutuselevõtt parendab TTO olukorda organisatsioonis, kuid varasemalt on uuritud teisi ISO standardeid, mis annab alust püstitada hüpotees, et ka ISO 45001 aitab parendada organisatsioonisest olukorda (Saizarbitoria, *et al.*, 2020, p. 399). Näiteks uuring mis tehti ISO 9001 rakendamise kohta koolides, näitas, et positiivne mõju oli nii planeerimisele, toetusele kui ka tunniplaanide koostamisele (Rodríguez-Mantilla, *et al.*, 2021, pp. 1610-1630).

Lisaks on aktuaalne ja uudne olukord, kus Covid-19 pandeemia ohutase oli madalam. Kuna kohanemine alles toimub, pole teada kuidas kohanevad organisatsioonid pandeemia tekitatud uue normaalsusega ja milliseid meetmeid ja töömudelit valida, et oleks tagatud kõigi töötajate nii vaimne kui füüsiline tervis ja nende ohutus.

Organisatsioonid peavad otsustama, millise töömudeligä jätkata. Kas jätkata uut normaalsust, millega inimesed on harjunud ja võimaldada neil töötada kodus, pakkuda osalist kodukontori võimalust või kutsuda kõik tagasi kontoritesse? Artiklis tuuakse välja, et kahe viimase valiku hulgas peaks organisatsioon arvesse võtma asjaolusid, et pandeemia aeg tõestas, et tööd saab teha ka kodukontoris, mis säästab inimeste aega ja raha. Ressursside säästmine on tunduvalt suuremaks motivaatoriks, kui ühised pitsasöömised kontoris. (Forus, 2022)

Kuna lõputöö on DHL-i näitel, siis uurimisprobleemi püstitasin küsimusena: milliseid meetmeid tuleb kasutusele võtta selleks, et juurutada ISO 45001?

Probleemist tulenesid järgmised uurimisküsimused:

1. Millised on DHL-i puudused, mis ei vasta ISO 45001 standardile ja seetõttu takistavad standardi juurutamist?
2. Milline on töötajate arvates praegune DHL-i töökeskkonna olukord tööohutuses ja tervishoius?

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada juhtimissüsteemi standardi ISO 45001 rakendamise võimalused DHL-s.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks püstitasin järgmised uurimisülesanded:

1. Analüüsida ning süstematiseerida juhtimissüsteemi ja auditi teoreetilisi teadusallikad.
2. Analüüsida olemasoleva TTO vastavust ISO 45001-ga ning töötajate arusaamist ja teadmisi TTO kohta.
3. Sünteesida teooria ja uuringu tulemusi, ning teha organisatsioonile parendusettepanekuid ISO standardi sertifikaadi saamiseks.

Eesmärgi täitmiseks tegin kaks eraldiseisvat andmekogumisprotsessi. Esimene protsess sisaldas TTO alast kohtvaatlust ja küsitlust vastutusala isikutega. Teine andmekogumisprotsess oli asutuseülene küsimustik, mille läbi sain teada töötajate enda meelsuse töökeskkonna osas.

Esmalt tegin kohtvaatluse ning viisin läbi küsitluse personaliosakonnaga ja keskkonnanõukogu esimehega, kuna nende vastutusalasse jääb organisatsiooni TTO. Sisuliselt on need tegevused osa DHL-i siseauditist. Andmeid analüüsisin vastavusanalüüsis. Seejärel viisin läbi kombineeritud uuringu. Andmekogumismeetodina kasutasin küsimustikku, kuna sinna sai lisada nii kinniseid kui ka avatud küsimusi. Oma töös uurisin kõikide tööliste meelsust ja arvamust, nende teadlikkust ja pädevust, mille põhjal sai luua seoseid rahulolu, teadlikkuse, tööstaaži ja positsiooni vahel. Selle väljundi saavutamiseks kasutasin kõikset valimit. Kvantitatiivse andmeanalüüsimeetodina rakendasin keskväärtuste võrdlust, korrelatsioonianalüüsi, leidsin usalduspiirid ja tegin T-testi. Kvalitatiivses andmeanalüüsis teostasın sisuanalüüsi.

Lõputöö koosneb kahest osast. Esimene osa on teoreetiline, kus analüüsisin ja süstematiseerisin teadusallikaid, mille põhjal viisin läbi oma uurimust. Kuna standardi rakendamisel on auditi kohustus, pidasin vajalikuks analüüsida teoreetilisi allikaid auditeerimise kohta, millest selgus, mida annab audit organisatsioonile, milline on audiitor ja millised on riskikohad auditeerimisel. Lisaks oli oluline analüüsida teadusallikaid juhtimissüsteemide kohta, et mõista milliseid eeliseid need annavad organisatsioonile ja kuidas toimub nende juurutusprotsess. Kõige lõpuks süüvisin ISO 45001-te kätkevasse teoriasse, mõistmaks mille jaoks see loodi, miks on see oluline ja mis on selle sisu, mis omakorda aitab paika panna uurimustöö fookust ja olulisi punkte, millele tähelepanu pöörata. Näiteks psühhosotsiaalsus ja teabevahetus.

Teises osas andsin ülevaate kasutatud metoodikast ja analüüsisin olemasoleva TTO vastavust ISO 45001-ga, kasutades selleks kohtvaatlust ja küsitlust. Läbi küsimustiku analüüsi sain teada töötajate arusaama ja teadmised TTO kohta. Lisaks sünteesisin eelnevalt läbitöötatud teooriat ja läbi viidud uuringu tulemusi. Tegin organisatsioonile soovitusi, millele on vaja tähelepanu pöörata ja mille rakendamise järgselt on võimalik saada ISO standardi sertifikaat ning tagada töötajate teadlikkus ja rahulolu TTO osas.

1. JUHTIMISSÜSTEEMID JA NENDE KONTROLL ORGANISATSIOONIS

1.1 Auditeerimise vajalikkus organisatsioonis

Mõiste audit on tuletatud ladinakeelsest sõnast, mis tähendab ärakuulamist. Auditeerimine on süstemaatiline tõendusmaterjalide kogumise protsess, mille käigus hinnatakse objektiivselt organisatsiooni majandustegevuste ja sündmuste kohta käivat infot, et teha kindlaks, kas need väited vastavad tõe ja seadustele. Seejärel koostatakse kirjalik aruanne tulemuste kohta. (Porter, *et al.*, 2014, pp. 2-3)

Peale tõendusmaterjalide kogumist teeb auditirühm kindlaks uurimise tulemused. Neid tulemusi nimetatakse auditi leidudeks, mida hinnatakse standardite, protseduuride, eeskirjade ja eesmärkide alusel. Need sisaldavad nõudeid, mida organisatsioon peab täitma ja audiitor peab andma hinnangu, kas leid on vastav või mittevastav. See, kas organisatsioonis tuleb esitada ka vastavused, sõltub auditiprogrammist. Auditi lisaeesmärgiks on tuvastada parendusettepanekud. (Russell, 2006, p. 76)

Auditit saab klassifitseerida kahel viisil: kas esmase eesmärgi auditina või esmaste kasusaajate auditina. Kui võtta esmase eesmärgi järgi, siis võib eristada peamiselt kolme kategooriat, milleks on finantsaruannete audit, vastavusaudit ja tegevusaudit. (Porter, *et al.*, 2014, p. 6)

Äriühingud, kellel on vaja saada audiitori järeldusotsust, peavad laskma teha finantsauditi. Välisaudiitori ülesandeks on viia läbi ettevõtte finantsaudit ja veenduda, et esitatud majandusaruanne vastab seadusenõuetele ja raamatupidamispõhimõtetele ning anda tõene ja täpne ülevaade organisatsiooni majandustegevusest. (Du Plessis, *et al.*, 2005, p. 238) Finantsaudit on mõeldud aktsionäridele ja teistele huvipooltele väljaspool organisatsiooni ja seetõttu viib selle läbi kvalifitseeritud spetsialist, kes on organisatsioonist sõltumatu. Kuigi auditit viib läbi enamasti terve meeskond, siis vastutus langeb ainult vanemaudiitorile, kes ka aruande allkirjastab. (Porter, *et al.*, 2014, p. 6)

Eesti Audiitorite kogu (*Estonian Board of Auditors*) (edaspidi EBA) asutati 1999 aastal, mille liikmeks olemine on vandeaudiitorina tegutsemiseks kohustuslik. Samuti korraldatakse seal audiitorite kutsetegevust, kuna audiitoril on tegutsemiseks vaja litsentsi. Auditeerimiseeskirjad sisaldavad nõudeid auditeerimisele ja kutse-eetikale, mis põhineb

Rahvusvahelise Raamatupidajate Föderatsiooni (*International Federation of Accountants*) standarditel, mis on kohandatud Eesti järgi. Olles Euroopa Liidu (edaspidi EL) liige, siis audiitorid, kes saavad litsentsi mujal EL-is, võivad tegutseda Eestis audiitorina peale Eesti seadustel põhineva eksami sooritamist. Eestis koosneb audiitori kvalifikatsiooniskeem järgmisest kuuest eksamist: auditeerimine, finantsarvestus, juhtimisarvestus, maksustamine, ettevõtte rahandus ja juriidiliste isikute tegevuse õiguslikud alused. (Strouhal & Kallaste, 2010, p. 491)

Kui võtta esmase kasusaaja järgi, ehk selle järgi, kelle jaoks audit läbi viiakse, liigitatakse audit kaheks: välisaudit ja siseaudit. Välisaudit on audit, mida tehakse organisatsioonivälistele osapooltele, kellele annab audiitor aru leidudest ja järeldustest. Kõige populaarsem nendest ongi eelnevalt kirjeldatud finantsaudit. Lisaks kuuluvad sinna igasugused vastavusauditid, näiteks kui soovitakse taotleda mõnda sertifikaati. (Porter, *et al.*, 2014, p. 7) Siseaudit on erapooletu ja objektiivne tegevus, mis aitab organisatsioonile lisada väärtust. See parandab ja parendab toiminguid ning tagab kindlustunde organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks, andes hinnangu sisekontrollisüsteemile ja juhtimisprotsessile. (Petraşcu, *et al.*, 2013, p. 695)

Empiirilises uuringus kasutan siseauditit ja seetõttu keskendun siseauditi teoreetilistele lähtekohtadele. Siseauditi funktsiooni võib kirjeldada kui sõltumatu objektiivse kindlustunde ja nõustamistegevusena. Siseaudit on väga mitmekesine, kuid paraku ei ole selle lisandväärtus ettevõtte juhtimisele veel täielikult välja kujunenud. Teadusartiklis tuuakse välja, et oma roll selles on varasemate uuringute vähesusel ja enamasti on varasemalt siseauditi funktsioone uuritud seoses finantsaruandlusega, jättes kõrvale siseauditi muud lisaväärtused. (Abbott, *et al.*, 2022, p. 1) Seega sõltub siseauditi meeskonna tegevus organisatsiooni suuruselt ja sellest, kas tegutsetakse riigisiselt või rahvusvaheliselt. Tuleb arvesse võtta, et suurus on suhteline ja siseaudiitorite arv meeskonnas määratakse organisatsiooni suuruse järgi, võttes arvesse organisatsioonikultuuri, positsioonijuhtimise ja siseauditi kriteeriumid. Rahvusvaheline organisatsioon võib valida siseaudiitorite rühmitamise nii, et igas asukohas on kohalikud meeskonnad, kes viivad siseauditi läbi kohalikul tasandil, kuid on omakorda ikkagi seotud peakorteriga üksusega. (Botez, 2012, pp. 1156-1157)

Siseauditi eesmärk on tagada kõikidel organisatsiooni tasanditel standardite täitmine ja siseaudiitori peamisteks ülesanneteks on (Botez, 2012, pp. 1156-1157):

1. anda aru otse ettevõtte juhtkonnale või auditikomiteele;
2. uurida ettevõtte tegevust kõigil tasanditel, olles sõltumatu ja objektiivne;
3. tagada ettevõtte juhtimise põhimõtete järgimine;
4. koostada aruanded nii, et need viitavad auditi käigus tuvastatud riskidele või probleemidele ja sisaldavad parendusettepanekuid.

Siseaudiitoril palutakse tihti hinnata tegevuse ja strateegia riske lisaks finantsandmetele. Sellisest süvitsi uurimisest saab siseaudiitor ettevõttespetsiifilisi teadmisi ja loob väärtuslikku teavet juhtkonnale, mille abil otsuseid langetada. Samuti aitab see juhtkonnal saada organisatsioonist ülevaadet, kuidas toimivad protsessid, kui toimiv on struktuur ja kas tegevus on legitiimne. Juhtkond toetub üsna palju siseauditi tulemusele, mistõttu on sealt tuleva info kvaliteet ülioluline. Seega on oluline panustada siseaudiitorite kvalifikatsiooni ressursse ja neid koolitada ning sertifitseerida. (Abbott, *et al.*, 2022, p. 2) Siseauditi roll ja tähtsus organisatsiooni edus on oluline ja strateegiline tegur, sõltumata sellest, kuidas seda rakendatakse ja korraldatakse (George-Silviua, 2014, p. 1271).

Siseaudit tehakse organisatsioonisisesele osapolele, enamasti juhtkonnale. Siseauditeid võib sisse osta teenusena või võivad seda teha oma töötajad. Siseauditid võivad olla kas väga laiaulatuslikud, kui auditeeritakse kogu organisatsiooni sisekontrollisüsteemi vastavust, või kitsa fookusega, näiteks kindla protseduuri uurimine tervise- või ohutuseeskirjade järgimise tagamiseks. (Porter, *et al.*, 2014, p. 7)

TTO siseaudit peaks katma aasta jooksul kogu süsteemi, kuid eelkõige peaks keskenduma valdkondadele, kus on risk kõrgem. TTO auditi käigus saab kontrollida, kas riskide hinnanguid ajakohastatakse, kas töötajaid on teavitatud ohtudest ja sellest, kuidas neid hinnata, kas on olemas asutuses riskianalüüs jne. TTO-sse puutuvad väga paljud seadused ja on oluline kindlaks teha, kas nendest tulenevad nõuded on kõik täidetud. Audiitori roll ei ole riski kindlaksmääramine, vaid ta peab tagama, et organisatsioon rakendab oma metoodikat järjepidevalt ja tõhusalt riskide vältimiseks. Audiitor peab tõendeid kogudes olema objektiivne. Samuti peavad tõendusmaterjalid olema objektiivsed. Näiteks protsesside kirjeldamised, klientide tagasiside jne. Juhul kui organisatsioon omab juhtimissüsteemi standardit, siis peavad olema täidetud lisaks seaduse nõuetele ka standardi nõuded. (Roncea, 2019, pp. 154–155)

Lisaks erinevate standardite ja seaduste tundmisele, peab audiitor suutma tuvastada ja lahendada probleeme, töötada meeskonnas, koguda ja hinnata leitud tõendeid, mõelda ja

analüüsida loogiliselt ja kriitiliselt, anda professionaalset hinnangut, töötada iseseisvalt, tajuda tagajärgi ja lahendada konflikte. (Porter, *et al.*, 2014, p. 64)

Igal auditil on alati olemas risk, näiteks avastamisrisk, kus audiitor ei suuda tuvastada olulist väärkajastamist või avastamisriski, kus on valimisse valitud valed uurimisobjektid või on auditi kvaliteet nõrk. Lisaks on sisekontrollirisk, kus finantsaruanded on valesti eelnevalt kajastatud, see on enamasti väljaspool audiitori kontrolli. Selline olukord võib tekkida siis, kui sisekontroll puudub. (Porter, *et al.*, 2014, pp. 78-79)

Sisekontrollirisk tuleb peamiselt kolmest allikast (Porter, *et al.*, 2014, pp. 78-79):

1. juhtkonna ausus - see sõltub sellest, milline on juhtkonna eetiline hoiak ja nende võime vastu panna kiusatustele, et parandada kunstlikult oma majandusnäitajaid;
2. konto risk - sellisel juhul on tegu kontosaldoodega, mille väärtused on ebakindlad või hõlmavad mingit hinnangut, näiteks müümata toormaterjal ja lootusetute võlgade mahakandmine;
3. äririsk - äririski tajuvad ettevõtted, kes on majandus-, konkurents- või tehnoloogia arengu muudatustele vastuvõtlikud. Näiteks moerõivaste organisatsioonid on tugevalt mõjutatud moest. Selline olukord võib tingida finantsaruannetes väärkajastamist varude ja puhaskasumi hindamise osas ja organisatsioon ei pruugi olla suutlik tagama oma võlakohustuste täitmiseks vajalikku taset.

Kokkuvõtteks selgus, et auditit on süstemaatiline tõendusmaterjalide kogumise protsess, mille käigus hinnatakse objektiivselt organisatsiooni majandustegevuste ja sündmuste kohta käivat infot. Audiitor hindab, kas kogutud tõendusmaterjalid on vastavad või mittevastavad. Audiitoril on tegutsemiseks vajalik litsents. Auditit saab klassifitseerida kahel viisil: esmase eesmärgi auditina või esmaste kasusaajate auditina. Äriühingud, kellel on vaja saada audiitori järeldusotsust, peavad laskma teha finantsauditi. Siseaudit tehakse organisatsioonisisesele osapolele, enamasti juhtkonnale, ning tuleb arvestada asjaoludega, et igal auditil on alati olemas risk. Nii sise- kui välisauditi ulatust mõjutavad organisatsioonis kasutusele võetud juhtimissüsteemid, mistõttu on vaja mõista nende olemust ja milleks neid rakendatakse.

1.2 Juhtimissüsteemide rakendamise eelised

ISO juhtimissüsteemi standardid annavad juhiseid kuidas juhtimissüsteemi kavandada ja täiustada. Juhtimissüsteem on protseduuride kogum, mida organisatsioon peab järgima, et saavutada seatud eesmärgid. Praeguseks on ISO välja andnud üle 21 000 rahvusvahelise standardi, mis hõlmavad peaaegu kõiki erinevaid ärivaldkondasid. (Păunescu, 2017, p. 45)

ISO juhtimissüsteemide standardite rakendamine toob neid kasutusele võtnud organisatsioonide juhtimises mitmeid eeliseid. Need aitavad näiteks järjepidevalt äritegevust kasvatada ja parandada klientide rahulolu. Organisatsiooni koostööpartneritele ja klientidele annavad ISO sertifikaadid kinnitust, et ettevõtte kannab hoolt, sõltuvalt siis sertifikaadist, näiteks keskkonna või energiatõhususe eest. Kogu maailm on järjest enam suunatud rohepöördesse ja seetõttu lisavad ISO sertifikaadid organisatsioonile suurt väärtust. (Păunescu, 2017, p. 45)

Olles omandanud oskuse töötada juhtimissüsteemidega, õpetab see ära tundma potentsiaalseid parendusvaldkondi äritegevuses ja aitab avastada paremaid äritavasid. Lisaks edendab äritegevust asjaolu, et juhtimissüsteemid aitavad luua rahvusvahelist tunnustatud kaubamärki, tõstes organisatsiooni usaldusväärsus, järgides kindlaid protseduure, mis kindlustavad parema kvaliteedi kliendile. Omades juba ühte juhtimissüsteemi standardit, on teisi juba lihtsam organisatsiooni juurutada, kuna standardid põhinevad samadel juhtimis põhimõtetel. Näiteks on neil sarnased nõuded dokumendi kontrollile või auditeerimisele. (Păunescu, 2017, p. 45)

Omades mitut standardit, saab nende tarbeks kasutada integreeritud haldussüsteemi (*The Integrated Management System*) (edaspidi IMS), mida tuntakse süsteemina, mis koondab organisatsiooni erinevaid standardeid üheks süsteemiks. IMS-i tuumaks on elemendid, mis jagavad kõigi standardite ühtseid komponente. IMS on enamasti keskendunud kolmele valdkonnale: kvaliteedile, keskkonnale ning TTO-le. Lisana on pakutud juurde riskijuhtimissüsteem. IMS-i rakendamine annab tervikliku lähenemise äririskide juhtimisele, vähendab dubleerimist ja bürokraatiat, aitab tõhusamalt läbi viia sise- ja välisauditit ja lihtsustab mistahes uue standardi kasutusele võttu. See kõik aitab kokku hoida inimressursse, teeb juhtimise lihtsamaks ja säästab organisatsioonis aega ja kulusid. Lisandväärtusena paraneb organisatsiooni kuvand, tõuseb klientide rahulolu ja suureneb töötajate motivatsioon. (Muzaimi, 2017, pp. 1-2)

IMS-i juurutamisel kasutatakse PDCA lähenemist. See lähenemine kujutab endast nelja tegevust: plaanimist, teostust, kontrollimist ja tegutsemist. Esimese sammuna tuleb paika panna plaan, mida organisatsioon soovib saavutada. Teise sammuna tuleb see ellu viia. Kontrolli osas viiakse läbi audit ja antakse juhtkonnale tagasiside probleemide kohta. Viimase sammuna on tegutsemine, mis tähendab seda, et juhtkond otsustab edasised parendusprotsessid, mis tagavad, et saavutatakse juhtimissüsteemi sertifikaadile vastavus. Samasugune PDCA lähenemisviis sobib ka eraldiseisvate juhtimissüsteemide juurutamiseks. (Muzaimi, 2017, p. 11)

On tõestatud, et IMS mõjutab positiivselt ja oluliselt äritegevuse tulemuslikkust. See tagab parema töötajate teadlikkuse, parema organisatsiooni maine, teenuse kvaliteedi, kliendi rahulolu, parema kommunikatsiooni ja vähem vigu. Uuringu järgi kõige suuremaks takistuseks standardite juurutamisele on teadmiste puudus, juurutamise kõrged kulud, tippjuhtkonna vähene huvi ja töötajate meelsus. (Purwanto, *et al.*, 2020, p. 14067)

Välja selgitamaks töötajate meelsust standardist, mõõdeti töötajate suhtumist läbi anonüümse küsimustiku, mida saadeti laiali kolmel korral - enne juurutamist, juurutamise ajal ja peale sertifikaadi saamist. Selline pikaajaline uuring näitas, et kuigi töölised tundsid kvaliteedi langust juurutamise ajal, siis peale sertifikaadi saamist oli tulemuslikkus märkimisväärselt paranenud lisaks saadi töötajate hinnang, et organisatsioon oli teinud hea otsuse ISO valikul. Lisaks aitas uuring juhtkonnal mõista töötajate hoiakumuutust ja mõista töötajate arusaama standardist, mille läbi sai ennetada arusaamatusest tulenevaid probleeme. Töötajate suhtumisuuring on tõhus tööriist, mis aitab leida organisatsioonil veakohti ja seeläbi edukamalt juurutada standardit. (Koo, *et al.*, 1998, pp. 312-317)

Juurutamise protsess saab alguse sellest, et esmalt peab organisatsioon välja töötama protsessid ja protseduurid tööliste kaasabiga. Väljatöötatud protsessid tuleb korrektselt dokumenteerida. Seejärel vaadatakse dokumendid üle, kinnitatakse ja tagatakse vajaduse järgi juurdepääs. Organisatsioon peab tagama, et protseduure täidetakse dokumendi järgi. Selleks tuleb koolitada töötajaid ja jälgida tulemuslikkust. Kui protseduurid on paigas, siis tehakse ülevaatus ja parandatakse vajadusel protsessi. Peale mida viiakse läbi siseaudit, kus vaadatakse taaskord üle kõik protsessid, küsitletakse töötajaid, ning tuuakse välja parendusettepanekud. Seejärel valitakse registreerimiseks välisaudiitor, kellele esitatakse läbivaatamiseks dokumentatsioon, mille alusel välisaudiitor kontrollib, kas organisatsioonil on täidetud juhtimissüsteeminõuded. Lõpuks saadakse ISO standardi sertifikaat, mis

tõestab ära, et organisatsioon peab juhtimissüsteemi kvaliteeti väga tähtsaks ja see on järjepidevalt sise- ja välisaudiitorite poolt auditeeritud. (Kaur, *et al.*, 2021, pp. 88-89)

ISO sertifikaati ennast ei peaks võtma eesmärgiks, pigem tuleks näha seda kui õppeprotsessi, mis võimaldab parandada ettevõttesiseseid tavasid. ISO sertifikaate kasutatakse vahendina, mille abil edendada sotsiaalset legitiimsust ja luua organisatsioonile hea kuvand. Selline väline surve muudab sertifitseerimise vähem vabatahtlikuks, kuna paljud suured kliendid nõuavad koostööks ISO sertifikaadi olemasolu. Seega nendega koostööd soovides ei jää organisatsioonidel muud üle kui võtta kasutusele sertifikaat, hoolimata sellest, kas nad ise seda soovivad või ei. Irooniline on see, et ISO sertifikaadi sisu tõlgendatakse organisatsioonides erinevalt. Hoolimata sellest, et ISO-de ülesehitus sisaldab küllatki konkreetseid soovitusi, ei ole välja toodud konkreetseid rakendusmeetmeid. See annab organisatsioonidele vabaduse ja aitab kaasa ISO süsteemide paindlikkusele ja kohandatavusele. (Boiral, 2011, pp. 197-198)

Kokkuvõttes selgus, et juhtimissüsteemide kasutuselevõtt aitab kasvatada äritegevust ja ISO sertifikaadid lisavad organisatsioonile lisandväärtust. Kuna standarditel on sarnaseid juhtpõhimõtted, siis omades juba ühte standardit, on teisi lihtsam juurutada. IMS-i süsteem võimaldab koondada erinevaid standardeid üheks süsteemiks. Töötajate meelsuse uurimine standardisse, aitab parendada juurutusprotsessi, ning seda võiks võtta kui õppeprotsessi, millega parandada ettevõttesiseseid tavasid. Seetõttu on ISO 45001 standardi juurutamiseks vajalik süüvida töötervishoiu ja -ohutuse olemusse ja olulisusse.

1.3 ISO 45001 olemus ja olulisus

ISO esimene katse välja aretada TTO alane standard ebaõnnestus, sest Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni ja Briti Standardiinstituuti vahelise vaidluse tõttu ei peetud otstarbekaks välja töötada spetsiifilist TTO alast standardit. ISO standardit on võimalik välja anda ainult juhul, kui selle sisu osas on jõutud konsensusele, ehk otsus tuleb läbi riiklike komiteede hääletuse. Paraku selleni esimese korraga ei jõutud. Kui aastate jooksul olid edu saavutanud ISO 9001 ja ISO 14001, sai üha ilmsemaks, et on tekkinud vajadus standardi järgi, mis tagab töötervishoidu ja tööohutust. Teiseks katseks saigi ISO 45001 aretamine. (Heras-Saizarbitoria, *et al.*, 2020, pp. 401-403)

Rahvusvahelise Tööstööbüroo (*International Labour Office*) andmetel sureb iga 15 sekundi järel üks töötaja tööõnnetusse või -haigusse ja 153 töötajat tabab tööõnnetus. Peamisteks probleemideks on psühhosotsiaalsed ohud, uue tehnoloogia kasutusele võtt, organisatsiooni globaliseerumine ja elanikkonna vananemine. Tööandja kohustus on tagada töötajate ohutu tervislik töökeskkond. Selle tagamiseks on kasulik vahend ISO 45001, mis on üles ehitatud sellisel moel, et seda saab kasutada TTO parendamiseks ja parandamiseks organisatsioonis, sõltumata organisatsiooni suurusest, tüübist ja olemusest. (Darabont, *et al.*, 2017, p. 2)

Töötervishoiu tagamine on üsna keeruline protsess. Maailmas luuakse pidevalt uusi tehnoloogiaid ja töövõtteid, kuid need pole korralikult välja töötatud, mille tulemusel pole suudetud ennetada võimalikke vaimseid ja füüsilisi riske töötajate tervisele. Et riske maandada tuleb rakendada ISO 45001 standardit, mis on organisatsiooni töökeskkonna haldamise tööriist, mille eesmärk on oluliselt parendada töökeskkonna tööohutust. (Beisseyev, *et al.*, 2020, pp. 815–816)

ISO 45001 rakendamine, mis on 2018 aasta uusversioon varasemale OHSAS 18001-le, takistab tunduvalt paremini protsessivigadest tulenevaid õnnetusi. Standardi suureks osaks ongi pidev tööõnnetuste ennetamine ja pidev töökeskkonna parendamine. ISO 45001-st tulenevad nõuded tõstavad nii organisatsioonisiseste ja -välise osapoolte, näiteks külaliste, teadlikust riskide ja ohtude kohta. Läbi selle suurendatakse töötajate tööga rahulolu. Seega on ISO 45001 otsene tõestus sellest, et organisatsioon kannab hoolt oma kõige väärtuslikuma vara (töötajate) eest. (Mukhlisshotul, *et al.*, 2020, p. 900)

ISO 45001 standardi olemasolu on uus globaalne määratlemise viis selle kohta, mis on kvaliteetne ohutusprogramm ja ohutuskultuur. Ohutuskultuuri edendamine algabki juhtkonnast. (Wells, 2018, p. 71) ISO 45001 laialdane kasutuselevõtt peaks vähendama töötajate hirmu meedias kajastatud lugude ees, kus organisatsiooni kehv TTO juhtimine on nõudnud inimelusid. ISO 45001 rõhub pigem ennetusele kui tagajärgedega tegelemisele. Seega mõeldakse palju ette ja prognoositakse võimalikke tekkivaid olukordi, et neid vältida. Samuti tagab standard, et kõik asjassepuutuvad seaduse nõuded oleksid täidetud ja töölisel teadlikud. Õnnetuste ärahoidmine on ka organisatsiooni vaatest finantsiliselt vähemkulukas ja tõhusam. (Gasirowski-Denis, 2018, p. 49)

Teabevahetus on ohtusmeetodite puhul keskse tähtsusega. Kogu personali tuleb teavitada olemasolevatest, muutuvatest ja uutest riskidest. Lisaks on oluline teha õppusi ja koolitusi, et tagada töötajate järjepidev teadlikkus ohusituatsioonidest. Seega on

ohutuskommunikatsioon oluliseks vahendiks, juurutamaks ohutuskultuuri pidevalt muutuvast töökeskkonnas. (Digmayer & Jakobs, 2022, p. 252)

Oluliseks horisontaalse suhtluse tunnuseks on see, kuidas töötajad pööravad tähelepanu teineteise turvalisusele. Vertikaalse suhtluse korral on oluline juhtide roll selles, kuidas alluvad organisatsiooni turvalisust tajuvad. Kasu toob tööohutusele just kahe-suunaline vertikaalne ohutuskommunikatsioon. See nõuab aga avatust, et töölisel tunneks end vabalt ja oleks lihtne TTO teemadel vestelda, kartmata tagajärgi. Organisatsioonid kasutavad TTO alase teabevahetuse jaoks nii suulisi, kirjalike kui ka digitaalset vahendeid. Nende valikul tuleks arvesse võtta konkreetseid kontekste ja nõudeid. Kõige prioriteetsem info edastatakse suuliselt, näitena on meetoditest välja toodud ohutusalased koolitused, üritused ja koosolekud. Kirjaliku teabevahetuse puhul on oluline asjaosaliste juurdepääs teabele, teadlikkus infot leidmiseks ja vajadusel abistavad isikud teabe tõlgendamiseks. Selleks, et vahejuhtumid, reeglid, protseduurid ja teadete tahvlid oleks üheselt mõistetavad, soovitavad artikli autorid kaasata kirjutamisse tööjõudu. Videoõpetused, uudiskirjad, mobiilirakendused ja infokraanid toetavad veelgi enam infovahetust organisatsioonis. (Digmayer & Jakobs, 2022, pp. 254-256)

Organisatsiooni TTO-d saab edendada, võttes arvesse psühhosotsiaalseid tegureid, sest tervis on seotud psühhosotsiaalsete teguritega tööl ja nende mõju tervises seisundile kui ka haiguste põhjuste ulatusele on suhteliselt suur. Lisaks võivad psühhosotsiaalsed tegurid pärssida ravi ja taastusravi. (Kailimo, *et al.*, 1987, p. 3)

Igal inimesel on erinevad psühhosotsiaalsed stiimulid, mille tulemusel on kõigil psühhobioloogiline programm käituda kindlate mustrite järgi, mis on tingitud geneetilistest teguritest ja varasematest keskkonna mõjudest. Kui ei pakuta kooskõla töötajate võimete, vajaduste ja ootuste ning keskkonnanõuete ja võimaluste vahel, võib organism reageerida patogeensete mehhanismidena, milleks on kognitiivsed, emotsionaalsed, käitumuslikud ja/või füsioloogilised mehhanismid, mis võivad põhjustada haiguse eelkäijaid. (Kailimo, *et al.*, 1987, pp. 9-10)

Kognitiivsed mehhanismid väljenduvad keskendumisvõime langusena. Emotsionaalsed mehhanismid aga ärevustunde, depressiooni, vaimse väsimuse, apaatia ja hüpoondriaga. Käitumuslikud mehhanismid on näiteks alkoholi, tubaka või narkootikumide kuritarvitamine, tarbetu riski võtmine tööelus, agressiivsus ja vägivald kaasinimeste suhtes ning suitsiidilane käitumine. Füsioloogilised on enamasti seotud konkreetse olukorra, isiku

või haigusega. Haiguse eelkäijad on vaimsete- või füüsiliste süsteemide talitlushäired, mis iseenesest ei ole veel haigus, kuid olukorra jätkumisel nad selleks muutuvad. Seega peab organisatsioon hindama psühhosotsiaalsed tegureid, võttes arvesse, et sama tegur või olukord võib olla mõnele inimesele hea, teistele halb. Tööstressi hinnates ei tohiks kindlasti välja jätta füüsilisi stiimuleid töökeskkonnas, kus töötajatele võivad tekitada stressi näiteks temperatuur, lõhn ja müra. (Kailimo, *et al.*, 1987, pp. 9-10)

Kokkuvõtteks võib järeldada, TTO tagamine on keeruline protsess tehnoloogia ja töövõtete pideva uuendamise tõttu. Tööandja kohustus on tagada töötajate TTO ja seda aitab täita ISO 45001, mida saab rakendada organisatsioonis, sõltumata selle suurusest, tüübist ja olemusest. ISO 45001 standardi suureks osaks ongi pidev tööõnnetuste ennetamine, töökeskkonna parendamine ja teadlikkuse tõstmine, ning standard tagab seadusenoete täitmise ja tööliste teadlikkuse. Teabevahetus on ohutusmeetodite puhul keskse tähtsusega, mis on edukas siis, kui kahesuunaline suhtlus on avatud ja töölisel saavad end tunda vabalt nendest teemadest rääkides. Lisaks tuleks organisatsiooni TTO edendamises arvesse võtta psühhosotsiaalseid tegureid, sest tööliste tervis on nendega seotud. Psühhosotsiaalsete tegurite hindamisel tuleb arvesse võtta, et sama tegur või olukord võib olla mõnele inimesele hea, teisele halb.

Kogu eelneva järelduse võtab kokku tsitaat „Tervis ei ole pelgalt "haiguse või puude puudumine", vaid ka "füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu seisund"“ (Kalimo, *et al.*, 1987, lk 10).

2. DHL-I TÖÖKESKOND JA TÖÖOHUTUS

2.1 Uurimisstrateegia

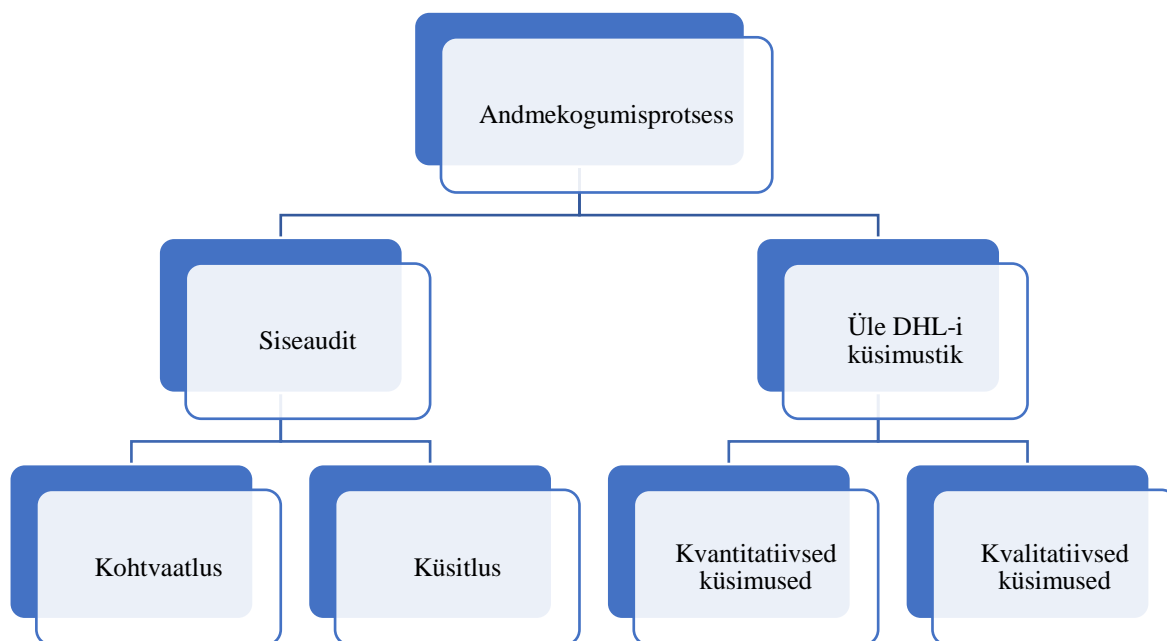
Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada juhtimissüsteemi standardi ISO 45001 rakendamise võimalused DHL-s. Selleks analüüsisin DHL-i töötervishoiu ja tööohutuse hetkeolukorda ja ISO standardi nõudeid. Analüüsist selgus, milliseid meetmeid tuleb kasutusele võtta ISO 45001 juurutamiseks.

Eesmärgi lahendamiseks valisin kombineeritud uuringu, sest see ühendab kvalitatiivse ja kvantitatiivse uuringu tugevad küljed ja need omakorda parendavad teineteise nõrkusi. Otsus kasutada kombineeritud meetodit peab tulenema uurimisküsimustest, millele lähenemine erinevate meetoditega annab üksikasjalikuma ülevaate, kui seda ühest vaatenurgast oleks võimalik saada (Halcomb & Hickman, 2015, pp. 3 ja 5). Kombineeritud uuringu plussiks on see, et kui kvantitatiivses osas justkui joonistame kaardi, siis kvalitatiivne pool annab meile teada, mis tunne seal realselt olla on (Camic, *et al.*, 2003, p.10). Kvantitatiivsed andmed on need, mida saab loendada või on oma olemuselt arvulised, kvantitatiivsel uurimisel tehakse järeldusi statistilisele analüüsile tuginedes. Seevastu kvalitatiivsed andmed ei ole loendatavad või neid ei väljendata arvuliselt ja need andmed väljendavad omadusi, väärtusi, seisundeid, meeli ja ideid. (Franklin, 2013, p. 17)

Lõputöö raames tegin kaks eraldiseisvat andmekogumisprotsessi (vt joonis 1 lk 20). Ühes nendest tegin kohtvaatluse ja seejärel viisin läbi küsitluse personaliosakonna töötajatega ja keskkonnanõukogu esimehega, sest nende vastutusalasse jääb organisatsiooni TTO. Sisuliselt ongi kohtvaatlus ja küsitlus osa DHL-i siseauditist. Seega parema struktuuri loomiseks, andsin neile ühiseks nimetuseks siseaudit.

Juhtimissüsteemid nõuavad, et kõik tööprotseduurid oleksid jälgitavad ja auditeeritavad (Zeng, *et al.*, 2005, p. 394). Kahe meetodi kasutamise kasuks otsustasin seetõttu, et olen 2023. aastal läbinud audiitori koolituse ja saanud tunnistuse. Tean, et auditis on vajalik, et auditeeritav ise räägiks võimalikult palju infot, millest võib saada teadmisi, mille küsimise peale uuringu tegija ise ei tuleks.

Teises andmekogumisprotsessis oli asutuseülene küsimustik, kus said töötajad anda hinnangu ja avaldada oma seisukohta TTO kohta.



Joonis 1. Andmekogumisprotsess (autori koostatud)

Siseauditi raames viisin läbi kohtvaatluse ja küsitluse (vt joonis 1), mis andis põhjaliku vastuse uurimisprobleemile ja püstitatud eesmärgile. Selline kvalitatiivsete andmekogumismeetodite paindlik olemus annab eelise kvantitatiivse uurimise ees, mille suurimaks eeliseks on saada kogemuste, käitumise ja uskumuste üksikasjalikumaid kirjeldusi ja seletusi (Guest, *et al.*, 2013, lk 21).

Kohtvaatluse punktid (vt lisa 1) ja küsitluse küsimused (vt lisa 2) koostas vastavalt ISO 45001 nõuetele (vt lisa 3). Standard on välja antud ISO poolt ja on kättesaadav rahalise tasu eest. Lisaks sellele, et küsitlus ongi üks auditi elemente, sai see valitud põhjusel, et see annab võimaluse vastuseid kohe üle täpsustada ja küsida tõendavaid dokumente. Näost näkku küsitluse eelis on see et, küsituleja saab selgitada küsimusi ja fikseerida vastused nii üksikasjalikult, kui ta seda vajalikuks peab ning samuti saab esitada lisaküsimusi (Gorard, 2003 p. 91).

Kohtvaatlusel sain töötajatelt põhjalikuma seletuse, mille alusel kirjeldada vaatluse leide. Vaatluse läbi viimiseks kasutasin kontrollnimekirja, sest Fisher-i (2010, p. 178) sõnul saab siis läheneda uurimisobjektile vastavalt seatud punktidele.

Küsitluse ja kohtvaatluse valimiks valisin eesmärgistatud valimi, sest Guest, *et al.* (2013, pp. 48-49) rõhutavad, et eesmärgistatud valimi kasuks otsustamise peamiseks põhjuseks on, et saaks kaasata osalejaid, kes on seotud uuringu eesmärgiga.

DHL paikneb Eestis viies erinevas asukohas. Kohtvaatluseks valisin Tallinn, Valukoja 32-2 olev terminali, mis kuulub lennujaamale. Terminal osutus valituks, kuna on DHL-i hoonetest suurim ja kõik saadetised, mis saabuvad, läbivad selle terminali. Küsitlus viidi läbi kolme personaliosakonna töötajaga ja keskkonnanõukogu esimehega, kelle vastutusalasse jääb organisatsioon TTO.

Andmeanalüüsimeetodina rakendasin vastavusanalüüsi, milles Jiang, *et al.* (2021, pp. 89-90) sõnul võrreldakse standardi nõudeid ja nende vastavust ning standardanalüüsi järgi selgitatakse välja mittevastavuse punktid. Töötlesin küsitlusel ja kohtvaatlusel saadud andmeid ja võrdlesin ISO 45001 ja seaduse nõuetega. See andis vastuse, millised nõuded on täidetud ja millised takistavad standardi juurutamist.

Küsimused küsimustikku (vt lisa 4) koostas samuti ISO 45001 standardi alusel (vt lisa 3). Küsimustikus olid nii kvantitatiivsed kui ka kvalitatiivsed küsimused (vt joonis 1), kus töölised said anonüümselt hinnata ja selgitada oma nägemust DHL-i TTO-st, sest Bryman (2012, p. 644) toob välja selle, et kvantitatiivse ja kvalitatiivse uurimistöö kombinatsioon näeb ette võimaluse kasutada triangulatsioonilist lähenemist. Triangulatsioon tähendab seda, et kasutatakse rohkem kui ühte meetodit sama küsimuse lahendamiseks. See omakorda annab rikkalikuma uurimustöö tulemuse ja leiud võivad olla riskikontrollitud. (Bryman, 2012, p. 717) Seeläbi aitab triangulatsioon hinnata uurimustöö tulemustes valiidsust, mis määrab ära, kui tõesed on mõõtmistulemused (Golafshani, 2003, pp. 602-603). Kuna küsimustik sisaldab isiklike arvamusi ja hinnanguid, on isetäidetav küsimustik hea viis tagada anonüümsus ja on Bryman-i (2012, p. 233) sõnul kiire ja lihtne viis andmeid koguda, sest seda saab välja saata läbi posti väga suurtes kogustes samal ajal.

Uurimusse on kaasatud organisatsiooni DHL osakonnad ja juhid, tegemist on kõikse valimiga. Kõikidelt töötajatelt soovitakse teada saada nende teadlikkust ja rahulolu olemasoleva töökeskkonna ja -ohutusega ning rakendatava standardi olemusega. Kõikne valim osutus valituks, sest Lohr (2021, p. 4) toob välja, et ideaalses uuringus ongi valim identne sihtrühmaga.

Kinniste küsimuste eesmärgiks oli leida töötajate rahulolu, teadlikkuse ja vastamise huvi omavahelisi seoseid ning seoseid tööstaažiga ja positsiooniga (juhid vs. osakonnad kokku). Otsisin vastust seoseküsimusele, kui palju mõjutab positsioon teadlikkust, rahulolu ja vastamise huvi, selleks kasutan keskväärtuste võrdlust. Edasi uurisin, kuidas ja kui tugevalt on seotud omavahel teadlikkus, rahulolu ja vastamise huvi. Selleks otsustasin kasutada

korrelatsioonianalüüsi, kuna eesmärgiks oli omavahelise seose leidmine. Kõige paremini sobis *Pearsoni* korrelatsioon, sest Gorard (2003, p. 204) sõnul r väärtus annab viite seose olemusele ja tugevusele, mille põhiolemus on, et muutujad oleksid ligikaudu lineaarselt seotud. Selleks tuvastasin, kas andmete vahel on lineaarne seos. Korrelatsiooni puhul on tegu seosega, kus kaks või enam muutujat muudavad üksteise väärtusi. Selliseid seoseid luues on võimalik ennustada, mis saab kui üks väärtustest muutub. Negatiivne seos on siis, kui ühe suurenemisel teine väheneb ja positiivne seos on siis, kui ühe suurenemisel teine ka suureneb. Korrelatsioonikoefitsient r näitab seose olemust ja tugevust, mille väärtus jääb vahemikku -1 kuni $+1$, kus väärtus 0 ei näita mingit seost. (Gorard, 2003, pp. 203-205) Seose hindamiseks tuleks järgida korrelatsioonikordaja tõlgendust (vt tabel 1).

Tabel 1. *Pearsoni* korrelatsioonikordaja tõlgendus (Akoglu, 2018, p. 92; autori koostatud)

Korrelatsiooni koefitsient	Korrelatsiooni koefitsient	Mõju
0	0	Seos puudub
0,1 kuni 0,3	-0,1 kuni -0,3	Nõrk
0,4 kuni 0,6	-0,4 kuni -0,6	Keskmine
0,9 kuni 0,7	-0,9 kuni -0,7	Tugev
1	-1	Täiuslik

Kvantitatiivses osas on oluline välja selgitada andmete reliaablus. Küsimustiku reliaabluse selgitan välja läbi *Cronbachi* kordaja kasutades *Excelit*. *Cronbachi alfa* näitab usaldusväarsust, et saadakse iga kord samad või sarnased tulemused (Wakelin, *et al.*, 2023, p. 3). *Alfa* jääb vahemikku 1 (mis tähistab kõrget usaldusväarsust) kuni 0 (mis tähistab usaldusväarsuse puudumist) ning tavaliselt arvestatakse vastuvõetavaks *alfa-ks* $0,8$, aga miinimum hea tase on $0,6$ (Bryman, 2012, p. 170).

Teadsaamiseks, kas tööstaja mõjutab teadlikkust ja rahulolu, kasutasin üldistavat statistikat ja leidsin usalduspiirid. Selleks arvestasin välja töötajate rahulolu ja teadlikkuse keskmised näitajad tööstaja lõikes ja võrdlesin andmete usalduspiire. Lisakontrollina kasutasin T-testi, sest Gorard (2003, p. 205) kirjeldab, et T-test võrdleb kahte gruppi ja tulemuse põhjal otsustatakse, kas nende kahe muutuja vahel on oluline seos või mitte. Olulisust hindasin Gorard-i (2003, p. 127) sõnul kõige sagedamini kasutatavas olulisusnivoos 5% .

Küsimustiku avatud küsimustele tegin kvalitatiivse sisuanalüüsi läbi avatud kodeerimise, sest Fisher (2010, p. 422) kirjeldab, et läbi koodide võrdlemise on võimalik tajuda vastuste hierarhiat ja luua avatud teemadele tugevat süsteemset alust ning seeläbi sain anda tööliste hinnangu ISO 45001 punktidele. Avatud kodeerimine ongi analüüsi osa, milles määratakse

kodeeritavale tekstile kategooriad ja koodid (Fisher, 2010, p. 420). Kodeerimiseks kasutasin küsitluskeskkonnast saadud tabelit ja *Excelit*.

Kohtvaatlus ja küsitlus toimus ajavahemikul 01.11.2022-14.12.2022 (vt tabel 2 ja lisa 5)

Tabel 2. Kohtvaatluse ja küsitluse protsess (autori koostatud)

Kuupäev	Kellaeg	Toiming
01.11.2022	10:00-13:00	Kohtvaatluse punktide ja küsitluse küsimuste koostamine (vt lisa 1 ja 3)
02.11.2022	13:00-17:00	Kohtvaatluse teostamine
03.11.2022	10:00-12:00	Küsitlus personaliosakonnaga
22.11.2022	10:00-13:00	Küsitlus töökeskkonnavolikogu esimehega
30.11.2022	10:00-12:00	Leidude ülevaatamine ja edastamine vastutavatele isikutele
14.12.2022	13:30-15:30	Leidude sisestamine auditi programmi

Küsimustiku koostamisega ISO 45001 põhjal alustasin 02.01.2023, kogu protsess lõppes 05.03.2023 (vt tabel 3).

Tabel 3. Küsimustiku protsess (autori koostatud)

Kuupäev	Tegevus	Märkused
02.01.2023	Küsimustiku esialgse versiooni koostamine	<i>Wordis</i>
14.01.2023	Küsimustiku täiendamine	<i>Wordis</i>
31.01.2023	Küsimustiku sisestamine Connect.ee keskkonda	Veebiaadress: https://www.connect.ee/uuring/474652630/
03.02.2023	Küsimus postitati <i>Smart Connect-i</i>	See on keskkond kuhu pääsevad ligi kõik töötajad ja kus jagatakse üle DHL-i teavet ja uudiseid
13.02.2023	Meeldetuletuse saatmine töö mail-idele	Esimene meeldetuletus
20.02.2023	Meeldetuletuse saatmine töö mail-idele	Teine meeldetuletus
27.02.2023	Kokkulepped lao- ja kullerijuhtidega	Hommikused ja õhtused. Kokku 4 koosolekut
28.02.2023	Meelde tuletav tutvustamine kulleritele ja laotöölistele	Kolmas meeldetuletus. Võtsin osa nende koosolekust
02.03.2023	Meeldetuletuse saatmine töö mail-idele	Neljas meeldetuletus
05.03.2023	Küsitlus kinni	

Küsitluse ajal oli DHL-s 149 töötajat, kellest jäid välja lapsehoolduspuhkusel töölised. Neid oli kokku kaks, mis vähendas tolliosakonna ja müügiosakonna tööliste arvu ühe võrra. Küsitlusele vastas 37,58%, ehk 56 inimest, kelle hulgas oli kuus inimest, kes küll andsid vastused, kuid ei avaldanud oma osakonda ega positsiooni (vt tabel 4).

Tabel 4. Kogu töötajate arv vs. vastanute arv (autori koostatud)

Nimetus	Töötajate arv	Vastanute arv
Juhid	21	10
Kullerid	31	3
Ladu	26	6
Toll	27	11
Klienditeenindus	12	12
Müük	14	3
IT	4	2
Personal	2	0
Finants	3	0
Eesletti klienditeenindajad	3	2
Administraatorid	4	1
Ei avaldanud osakonda ja positsiooni		6
Kokku	147	56

Tabelist nähtub, et teadaolevalt ei ole vastanud finants ja personal. Seetõttu jäid need osakonnad võrdlusest välja. Küll aga arvestan neid üldiste näitajate arvestuses vastajate huviprotsendi arvutamisel, kuna need mõjutavad tugevalt üldise vastajate huviprotsenti ja annavad tegelikkusele vastava tulemuse.

2.2 Töökeskkonna vastavus ISO 45001 standardile ning töötajate teadlikkus tööohutusest ja -keskkonnast

2.2.1 Töökeskkonna vastavus ISO 45001 standardile

Kohtvaatlusel (vt lisa 1) vaatlesin 29 punkti ja asutuseüleses küsitluses (vt lisa 2) oli 31 küsimust. Kohtvaatluse ja küsitluse analüüsist tulenes 9 mittevastavust ja 10 parendusettepanekut ISO 45001 sertifikaadi saamiseks ja TTO olukorra parendamiseks DHL-s.

Kuna ISO standardid põhinevad samadel juhtimispõhimõtetel (vt käesolev töö lk 13), siis katab DHL-l olemasolev ISO 9001 osaliselt ISO 45001 punkte (vt lisa 3). Analüüsist selgunud nõuetele mittevastavused on esitatud tabelis 5 (vt lk 25), koos selgitava tagajärje ja tegevuse vastavusse viimise nõuetega.

Tabel 5. Analüüsisist selgunud mittevastavused koos selgitava tagajärje ja tegevusega vastavusse viimiseks (autori koostatud)

Nr	Mittevastavus	Tagajärg	Tegevus vastavusse viimiseks
1	TTO puudub konteksti analüüsis	Puudub ülevaade huvipooltest, riskidest ja võimalustest	Lisada TTO kontekstanalüüs
2	TTO eest vastutavate inimeste nimekiri uuendamata. Puuduvad koolitused	Töolistel vale info	Uutel liikmetel läbida koolitus 2 kuu jooksul. Uuendada nimekiri
3	Uuel töstukijuhi juhendamise kohta puudub allkirjastatud dokument	Juhendamiseta juht võib tekitada tööõnnetuse, tööandja vastutab	Peale juhendamisi võtta töolistelt allkiri
4	Dokumendid on aegunud ja polnud määratud vastutajaid	Dokumendid ei pruugi vastata ISO standarditele	Määrata vastutajad ja uuendada dokumendid. Töökorraldusreeglite dokumenti lisada ka kindad (need ka nüüd kohustuslikud). Lisada ka evakuatsiooniplaanid
5	Puudub turvavahendite jagamise arvestus	Organisatsioonil pole ülevaadet, kellele on millised turvavahendid jagatud ja tagatud	ISO 45001 nõuab arvestuse pidamist, pidada arvestust
6	Pole leitud dokumente, millal on olnud tuletõrjeõppused	Tuletõrje korral võib juhtum lõppeda töötaja õnnetuse või surmaga	Viia läbi õppus vähemalt kord aastas, dokumenteerida ja kommunikeerida
7	Ühtegi töökeskkonnanõukogu koosolekut pole olnud	Kuigi alla 150 töötajaga ei pea olema nõukogu, siis koosolekuteta ei tule parendamise tegevuskavasse sisendit	Vähemalt kord kvartalis viia läbi töökeskkonnanõukogu koosolek, määrata parendamisemeetmed ja luua tegevuskava
8	Tallinn, Valukoja 32-2 lao ja puhkeruumi esmaabikapi sisu puudulik. Eesleti juures tulekustuti märges puudu	Õnnetuse korral ei ole vajalikud esmaabivahendid saadaval. Ei tea kust otsida tulekustuti asukohta (kui kustuti on seinalt eemaldatud)	Esmaabikapi sisu juhend uuendada 25+ inimest (tippajal laos 35-40 inimest). Täita regulaarselt. Tulekustuti märges seinale panna
9	Puudub TTO alane teave organisatsioonivälistele osapooltele	Puudub teave meie TTO alastest tegevustest ja nõuetele vastavusest	Luu protsess välistele osapooltele teavitamiseks

Mittevastavusnõuded tuleb DHL-l täita, samas tähelepanekute mittetäitmine ei takista sertifikaadi saamist. Sellegipoolest on soovituslik täita ka auditi käigus tehtud tähelepanekutena esitatud parendusettepanekud. Need aitavad organisatsioonil ennetada võimalikke tulevaid mittevastavusi ja parendada TTO olukorda DHL-s. Analüüsisist selgunud parendusettepanekud on esitatud tabelis 6 (vt lk 26) koos tähelepanekute ja täiendava selgitusega. Selgituses on välja toodud võimalik tagajärg, mis võib juhtuda, kui parendusettepanekut ei täideta ja milline mittevastavus võib sellest leiust tulla.

Tabel 6. Kohtvaatluse ja küsitluse protsessi tähelepanekud ja parendusettepanekud (autori koostatud lisa 6 alusel)

Nr	Tähelepanek	Selgitus	Parendusettepanek
1	Juhtpõhimõtted tõlkimata	Töötajad ei ole teadlikud juhtpõhimõtetest	Tõlkida dokument, teavitada töötajaid
2	<i>Smart Connect-s</i> puudub info	Töötajad ei ole teadlikud, kust leida TTO infot	Täiendada leht TTO infoga
3	Radooni mõõtmine ja psühhosotsiaalsete riskide hindamine	Võib mõjutada töötajate tervist	Viia läbi radooni ja psühhosotsiaalsete tegurite mõõtmine
4	Minevikus asetleidnud vahejuhtum (libisemine)	Töötaja või saadeti võib saada viga	Uurida libisemiskindlamate jalanõude kohta
5	Puuduvad protsessid TTO õigusaktide ajakohasuse kohta	Võivad jäävad märkamata olulised seadusemuudatused	Tellida riigiteatajast teavitus
6	Laos ei põle mõned pirnid	Ebaühtlane valgustus võib kahjustada silmi	Teha päring lennujaamale
7	Laudade all juhtmed kinnitamata	Juhtmepundardesse võivad jalad kinni jääda	Kinnitada juhtmed
8	Küllastajatel puudub kinnitatav info ohutusnõuetest	Võib juhtuda õnnetus	Külaliste registreerimistahvlile infotekst
9	Lao vahetusevanem ei tea, kus on turvavahendite juhend	Töötajad võivad saada valet infot	Teavitada vahetusvanemaid dokumendi asukohast
10	Pole kommunikatsiooniplaanis TTO teemasid	Töötajad ei lähe ise rääkima muredest	Töötajate esindaja uurigu regulaarselt

Viimasena tõin välja ühe leiu, mis on vastav (vt käesolev töö lk 9), kuna audit ei ole mõeldud mitte ainult puudustele viitamiseks, vaid ka toomaks välja asju mida on tehtud suurepäraselt. Väga hästi on organiseeritud pidev parendamine. Kõigil töötajatel võimalus teostada *Gemba Walk-i*, mis tagab parendusprotsessi läbi pideva kõrvaltvaataja pilgu. Osadel ametikohtadel on kohustuslik teha *Gemba Walk-i* regulaarselt.

2.2.2 Töötajate teadlikkus tööohutusest ja -keskkonnast

Teadsaamiseks töötajate arvamust TTO kohta, viisin läbi analüüsi 56 vastaja vastuste põhjal. Küsimustik (vt lisa 4) koosnes 42 küsimusest, millest 20 olid avatud vastusega, üks küsimus oli kodukontori kasutusvõimaluse kohta ning kolm küsimust määratlesid osakonda, positsiooni ja staaži.

Kvantitatiivse analüüsi viisin läbi 18 suletud küsimuse osas. Küsimustiku suletud vastustest arvestasin keskmised protsendilised andmed osakondade (lisaks juhid, üldine statistika ja osakonda mitteavaldanud töölised) lõikes (vt tabel 7 lk 27).

Võrdleva analüüsi tegemiseks pidasin vajalikuks arvutada välja vastamise huvi protsendi, kuna igas osakonnas on erinev arv töölisi ja vastanuid. Teadlikkuse teadasaamiseks analüüsisin järgmisi küsimusi: 1, 2, 9, 12, 14, 18, 24 ja 29. Rahulolu teadasaamiseks

analüüsisin küsimusi: 4, 6, 16, 21, 22, 26, 28, 31, 33 ja 36. Küsimustes „jah“ vastuse lugesin positiivseks ja „ei“ vastuse negatiivseks.

Tabel 7. Küsimustikule vastanute protsendilised andmed osakondade lõikes (autori koostatud)

Nimetus	Vastamise huvi %	Tööstaaž 0-2 a	Tööstaaž 3-5 a	Tööstaaž 6-10 a	Tööstaaž 10-20 a	Tööstaaž 20-... a	Teadlikkus 100%-st	Rahulolu 100%-st
Juhid	47,62%	30,00%	10,00%	30,00%	30,00%	0,00%	72,28%	86,92%
Kullerid	9,68%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	30,21%	51,85%
Ladu	23,08%	33,33%	50,00%	0,00%	0,00%	16,67%	45,14%	51,85%
Toll	39,29%	27,27%	18,18%	27,27%	9,09%	18,18%	44,09%	62,57%
Kliendi-teenindus	100,00%	25,00%	50,00%	16,67%	8,33%	0,00%	64,24%	87,39%
Müük	20,00%	33,33%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	51,67%	80,00%
IT	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	75,00%	95,00%
Personal	0,00%*							
Finants	0,00%*							
Eesleti kliendi-teenindajad	66,67%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	68,75%	72,22%
Administ-raatorid	25,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	88,89%
Ei avaldanud osakonda ja positsiooni	6,45%**	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%	16,67%	66,25%	88,89%
Üldine	37,58%	33,90%	26,80%	17,90%	14,30%	7,10%	58,25%	75,49%

* Ankeedist ei selgunud osakond

** Vastamise huvi % on arvestatud: kõik töötajad miinus kõik vastanud töötajad jagatud vastanute arvuga

Esmalt analüüsisin positsiooni seost teadlikkuse, rahulolu ja vastamise huviga. Selleks analüüsin juhid vs. muud osakonnad kokku, mille jaoks arvutasin välja vastanute keskvaartuse ja seejärel tööliste keskvaartused kokku (vt tabel 8).

Tabel 8. Rahulolu ja teadlikkuse erisus (autori koostatud)

Nimetus	Tööstaaž 0-2 a	Tööstaaž 3-5 a	Tööstaaž 6-10 a	Tööstaaž 10-20 a	Tööstaaž 20-20... a	Vastamise huvi %	Rahulolu 100%-st	Teadlikkus 100%-st
Juhid	30,00%	10,00%	30,00%	30,00%	0,00%	47,62%	86,92%	72,28%
Keskvaartus	32,56%	36,02%	19,02%	10,33%	13,67%	32,56%	63,80%	49,39%
Töölised	36,57%	19,83%	8,54%	12,19%	4,68%	31,19%	61,70%	47,30%

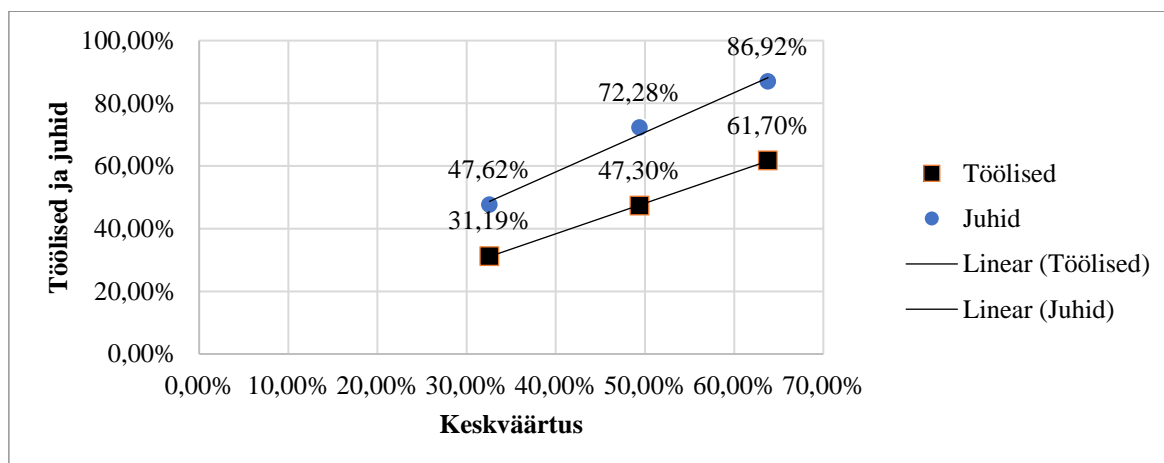
Analüüsisist nähtub, et juhtpositsioonil olevate inimeste rahulolu ületab keskvaartust 23,12%, nende teadlikkus on 22,89% üle keskvaartuse ja küsitlusele vastamise huvi ületab keskvaartust 15,06% (vt tabel 8 lk 27). Selgus, et juhtpositsioonil on seos rahulolu, teadlikkuse ja vastamise huviga.

Enne korrelatsioonianalüüsi arvutasin usaldusnivoo ehk arvutasin *Cronbachi alfa*, kasutades *Excelit*, mille väärtuseks sain 0,76 (vt tabel 9). Saadud väärtus näitab, et küsimustikus olnud kinnised küsimused on heal tasemel ja toimivad usaldusväärseks (vt käesolev töö lk 22).

Tabel 9. Kinniste küsimuste *Cronbachi alfa* arvutamise andmed (autori koostatud)

Nimetus	Väärtus
kvalitatiivsete küsimuste arv	19
standardhälve kokku (küsimuse põhisel)	4,565895
standardhälve kokku (vastaja põhisel)	15,71429
<i>Alfa</i>	0,764999

Selgitasin välja, et rahulolu, teadlikkuse ja vastamise huvi vahel on lineaarne seos, selleks kasutasin andmeid tabelist 8 (vt lk 27). Jooniselt 2 nähtub, et tööliste ja keskväärtuste ning juhtide ja keskväärtuste rahulolu, teadlikkuse ja vastamise huvi on lineaarsed. Olles tõendanud näitajate lineaarsust, tegin neile korrelatsioonianalüüsi.



Joonis 2. Tööliste ja juhtide rahulolu, teadlikkuse ja vastamise huvi lineaarne seos (autori koostatud)

Järgnevalt uurisin vastamise huvi, teadlikkuse ja rahulolu omavahelist korrelatsiooni. Teadlikkuse ja rahulolu vahel on tugev positiivne seos, mis tähendab seda, et mida suurem on teadlikkus, seda suurem on rahulolu ($r=0,85$), teadlikkuse ja vastamise huvi vahel on positiivne keskmine seos ($r=0,54$), kuid rahulolu ja vastamise huvi vahel olulist seost ei ole (vt tabel 10 lk 29).

Tabel 10. Vastamise huvi, teadlikkuse ja rahulolu korrelatsiooni analüüs (autori koostatud)

	Vastamise huvi %	Rahulolu 100%-st	Teadlikkus 100%-st
Vastamise huvi %	1		
Rahulolu 100%-st	-0,082141182	1	
Teadlikkus 100%-st	0,449728586	0,853205761	1

Tööstaaži mõju hindamiseks arvestasin tööstaaži lõikes rahulolu ja teadlikkuse keskväärtuse millele arvestasin usalduspiirid. Küsitluses oli küll eraldi välja toodud vahemikud 10-20 ja 20-... aastat, aga kuna nende valim osutus väikeseks, siis parema tulemuse saamiseks koondasin staaži vahe 10-... aastat. Usalduspiiride järgi on statistiline erinevus teadlikkuse ja rahulolu osas esimese ja kolmanda ning teise ja kolmanda vahel (vt tabel 11). Kus kolmanda usaldusvahemik on madalam kui esimese ja teise oma.

Keskväärtuseid võrreldes ilmnes teadlikkuse ja rahulolu esimese ja neljanda ning teise ja neljanda staaži vahel suur erinevus, kuid selle põhjal ei saanud teha üldistavat järeldust kogule DHL-le (vt tabel 11). Selleks tegin staažidele lisakontrolli T-testiga, millest selgus statistiliselt oluline erinevus rahulolu 0-2 ja 10-... aastat vahel ning rahulolu 2-5 ja 10-... aasta vahel, mille alusel sai teha üldistava järelduse üldkogumile. Ülejäänud staažigruppide T-testis statistilist olulisust ei tuvastanud (vt lisa 7). T-test kinnitas rahulolu osas keskväärtuste võrdlusest tulenenud järelduse statistilist olulisust. Usalduspiiride ja T-testide analüüsides järeldasin, et kuni viis aastat DHL-s töötanud inimesed on teadlikumad ja rahulolevamad kui pikema staažiga töölised.

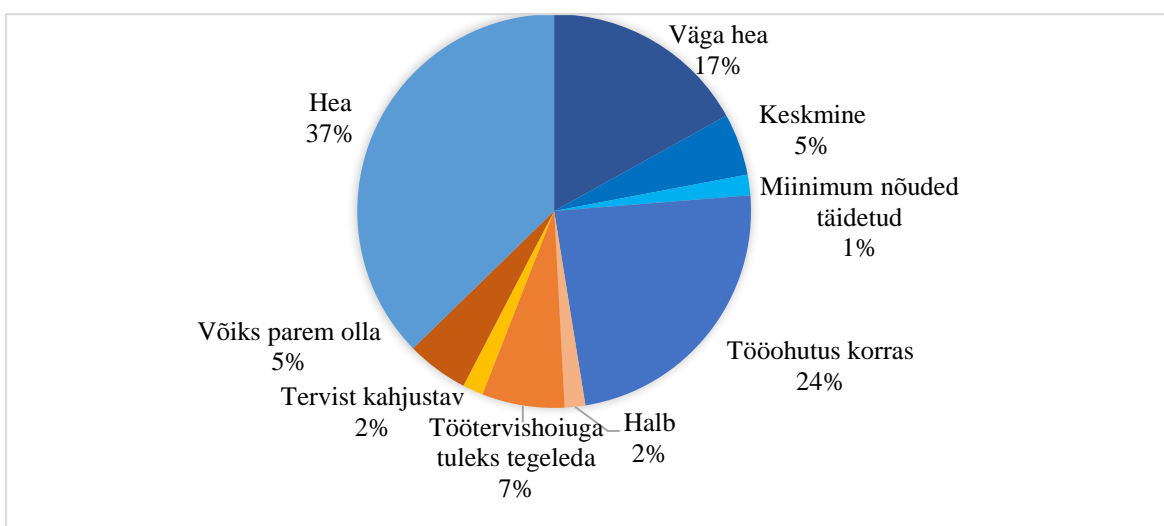
Tabel 11. Tööstaaži lõikes usalduspiirid¹ rahulolu ja teadlikkuse kohta (autori koostatud)

Nr	Staaži vahe	Teadlikkus	Vastajate arv	Standardviga SE	Alumine usalduspiir	Ülemine usalduspiir
1	0-2 aastat	60,55	19,00	4,04	52,63	68,46
2	2-5 aastat	63,06	15,00	3,99	55,25	70,88
3	5-10 aastat	32,01	10,00	6,84	18,61	45,41
4	10-... aastat	42,64	14,00	7,12	28,69	56,58
Nr	Staaži vahe	Rahulolu	Vastajate arv	Standardviga SE	Alumine usalduspiir	Ülemine usalduspiir
1	0-2 aastat	73,64	19,00	3,34	61,90	75,02
2	2-5 aastat	80,87	15,00	3,77	63,49	78,26
3	5-10 aastat	51,69	10,00	6,44	32,80	58,03
4	10-... aastat	58,80	14,00	4,02	48,70	64,47

¹Hazra (2017, p. 4126) toob välja, et z väärtus 95% usaldustaseme jaoks on 1,96, usalduspiir=SE*z

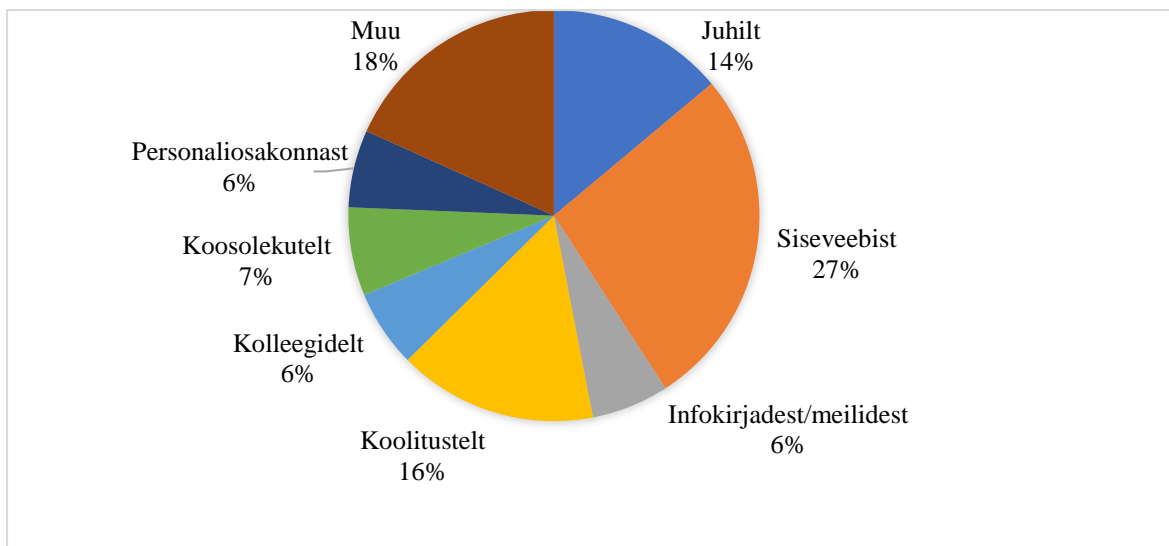
Küsimustiku avatud vastuste kodeerimise käigus tõstsin esile 12 kategooriat (vt lisa 7). Kategooriate alla moodustusid koodid vastavalt tööliste vastustele ja hinnangutele. Järgnevalt esitatakse uuringu tulemused kategooriate ja koodide lõikes.

Esimese kategooria „**Hinnang TTO-le**“ alla moodustus 9 koodi, millest viis esimest koodi liigitasin positiivse alla ja neli viimast negatiivseks (vt lisa 8). Töötajate hinnang TTO-le on kaalukalt positiivne (vt joonis 3). Positiivne pool on välja toodud sinise värviga ja negatiivne oranžikates toonides. Toodi välja, et TTO tagab nende jaoks näiteks lauad, mille kõrgusi saab muuta (on võimalus töötada püsti), mugavad kontoritoolid, erinevad ettevõtte poolt tehtavad õppused, isikukaitsevahendite olemasolu. Samuti toodi välja juhtkonna hoolimine, ergonoomilised töövahendid, aktiivsusprogrammid ja tervisekindlustus. Negatiivsena toodi välja, et töökoormus ja tööprotsess kahjustab tervist, teadlikkust võiks tõsta ja vähendada töölaseid stressiallikaid.



Joonis 3. Kategooria „Hinnang TTO-le“ jaotus koodide lõikes (autori koostatud)

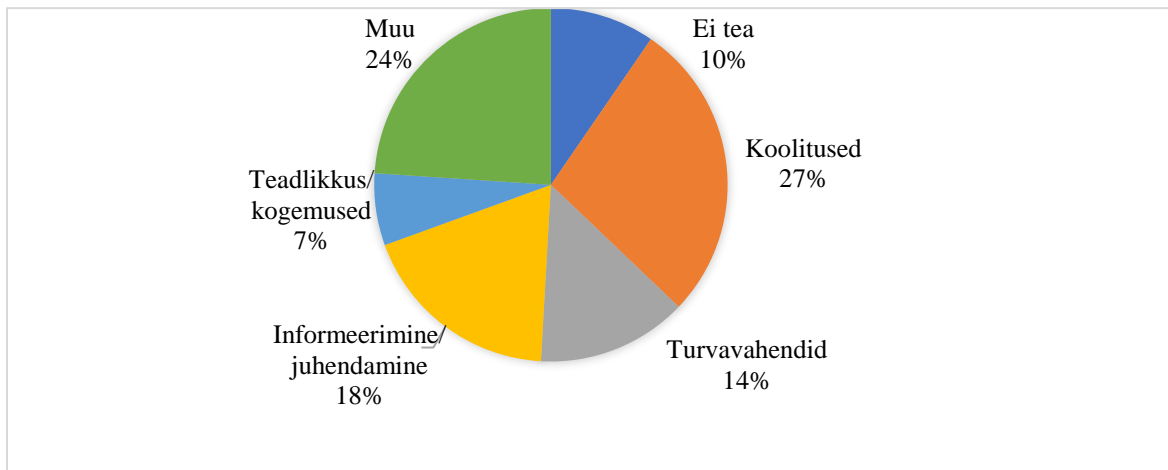
Teiseks kategooriaks oli „**Info saamine**“, mis moodustusid küsimustiku viienda ja üheksateistkümnenda küsimuse vastustest. Nendest moodustus 17 koodi, kuna töölistes oskasid välja tuua palju erinevaid infoallikaid. Muu alla (vt joonis 4 lk 31) liigitasin kõik infoallika koodid, mida oli vastustena esitatud viis või alla viie korra (vt lisa 8). Vähestel kordadel toodi välja infoallikatena: internet, tööohutuseeskirjad, tööleping, infokraanid, juhendid, töötervishoiuarst ja riigiteataja. Lisaks toodi välja kolmel korral, et küsitakse ise. Vaid üks inimene ei teadnud, kus kohast võib leida TTO alast infot ja üks arvas, et infot tööandjalt ei olegi saanud. Peaaegu veerandi ulatuses vastasid töölistes, et saavad infot siseveebist, 16% tõi välja et koolituselt ja 14%, et juhilt. Mis annab organisatsioonile aimu, millist kanalit pidi on kasulik olulist infot jagada.



Joonis 4. Kategooria „info saamine“ jaotus koodide lõikes (autori koostatud)

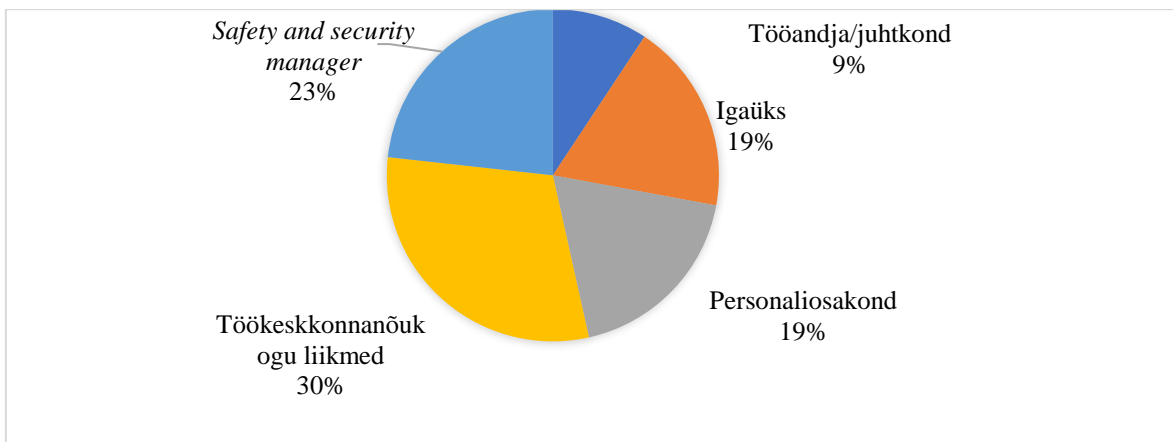
Kolmanda kategooria „**TTO puudused**“ kohta said vastata ainult need, kes vastasid kvalitatiivsele küsimusele „Kas sinu arvates meil täidetakse seadusest tulenevaid TTO alaseid nõudeid?“ negatiivselt. Vastanuid oli kokku viis. Kahel korral peeti töökeskkonnavolikogu ebapiisavaks - pole nõutud (vt tabel 5 lk 25), ühel korral peeti puudulikuks turvavahendite ebapiisavust - auditi leid parandab olukorra (vt tabel 5 lk 25), füüsilisi tegureid - riskianalüüsis ei tuvastatud (vt lisa 5) ja aegunud kuupäevi - auditi leid parandab olukorra (vt tabel 5 lk 25). Seega hindan õigusaktidele vastavuse positiivseks.

Neljanda kategooria „**Töötingimuste ja kompetentsi tagamine**“ analüüsimisel selgus, et DHL-l on vastavad töötingimused ja tagatud kompetents. Töötajad tõid välja meetodid millega tagatakse ohutud ja tervislikud töötingimused, ning mis tagab nende kompetentsi. Kõige olulisemaks peetakse koolitust. Muu alla liitsin koodid, mille vastamise arv jäi alla kümne (vt joonis 5 lk 32). Muu all toodi välja järgmised meetodid: kontroll, ergonoomika, pidev parendamine, tervisekontroll, märgised, nõuete järgimine, inimeste kaasamine ja töötingimuste tagamine. Ühel korral toodi välja, et ohutus pole tagatud hooldamata tööpiirkonna tõttu. Analüüsist selgus, et tööliste jaoks kõige rohkem tagavad kompetentsi koolitused ja mainiti ära, et ilma koolituseta tööle üldse ei lubatagi. Seejärel toodi välja informeerimine ja juhendamine, mis toimub läbi pidevate koosolekute ja samuti informeeritakse uusi töötajaid DHL-i TTO-st. Välja toodi ka ajaga saadud teadmised ja kogemused, mis on saadud isikliku huvi tõttu. Ohutuid töötingimusi tagavad tööliste hinnangul turvavahendid ja see, et ollakse tähelepanelik ja jälgitakse ohutusnõudeid. Olulise asjana toodi välja, et DHL-s on näiteks laos kõikidele tööliste samad nõuded, ka nendele, kelle alaline töökoht see ei ole - kanda turvajalanõusid ja helkurvesti.



Joonis 5. Kategooria „Töötingimuste ja kompetentsi tagamine“ jaotus koodide lõikes (autori koostatud)

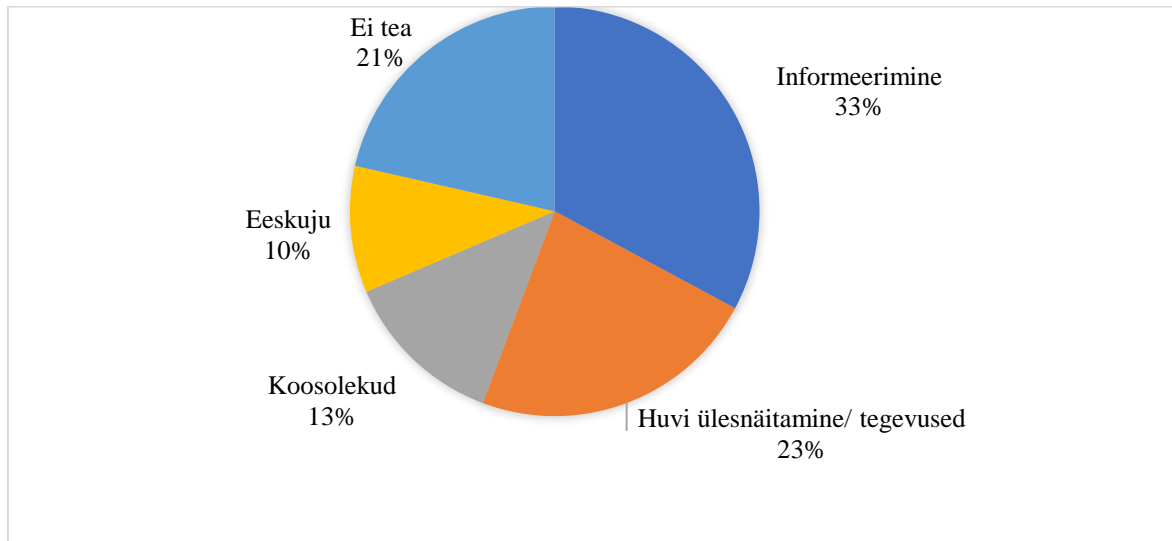
Viienda kategooria „**TTO vastutusala**“ kajastab seda, kas töölised teavad, kelle vastutusalasse jääb DHL-s TTO (vt joonis 6). Sellele küsimusele said vastata need, kes vastasid kinnisele küsimusele „Kas sa tead kelle vastutusalasse jääb TTO?“ positiivselt. Töölisi kes ei teadnud, kelle vastutusalasse jääb TTO oli 37,5%. Vastanutest 19% väidavad, et see on igäihe vastutus tagada kõigile tervislik ja ohutu keskkond. Kõige enam saadi vastuseks, et vastutus jääb töökeskkonnanõukogu liikmetele, mille hulka kuulub ka eraldi välja toodud joonisel 6 *Safety and security manager*. Seega üle poolte vastanutest omistavad vastutuse töökeskkonnanõukogule või selle liikmetele.



Joonis 6. Kategooria „TTO vastutusala“ jaotus koodide lõikes (autori koostatud)

Kuuenda kategooria „**Tippjuhtkonna eestvedamine**“ järgi saab järeldada, et tööliste meelest näitab tippjuhtkond üles eestvedamist ja pühendumust TTO-s läbi informeerimise, läbi tegevuste, koosolekute ja eeskujude (vt joonis 7 lk 33). Tegevuste alla kuuluvad näiteks: toeks olemine töölisele, uuringute läbiviimine, uuringu tulemustega arvestamine, eesmärkide sõnastamine, nõuded töölisele, järjepidev parendamine, ISO 45001

juurutamine ja teema aktuaalsena hoidmine. Üks tööline arvab, et juhtkond ainult näiliselt teeb neid tegevusi. Samas kaks on arvamusel, et juhtkond ei näita üles eestvedamist ja pühendumist ning 26,79% töolistest ei osanud küsimusele vastata.



Joonis 7. Kategooria „Tippjuhtkonna eestvedamine“ jaotus koodide lõikes (autori koostatud)

Seitsmenda kategooriale „**Teadmatuse põhjus**“ vastasid töölised, kes vastasid eitavalt kinnisele küsimusele, kas nad on kursis oma TTO alaste õiguste ja kohustustega. Koodide analüüsist selgus, et 16 töolist hindab õiguste ja kohustuste alast infot puudulikuks, neli arvab, et neil pole seda vaja läinud. Üks arvab, et ei tegeleta õiguste ja kohustustega ning neli arvavad, et on nendega osaliselt kursis.

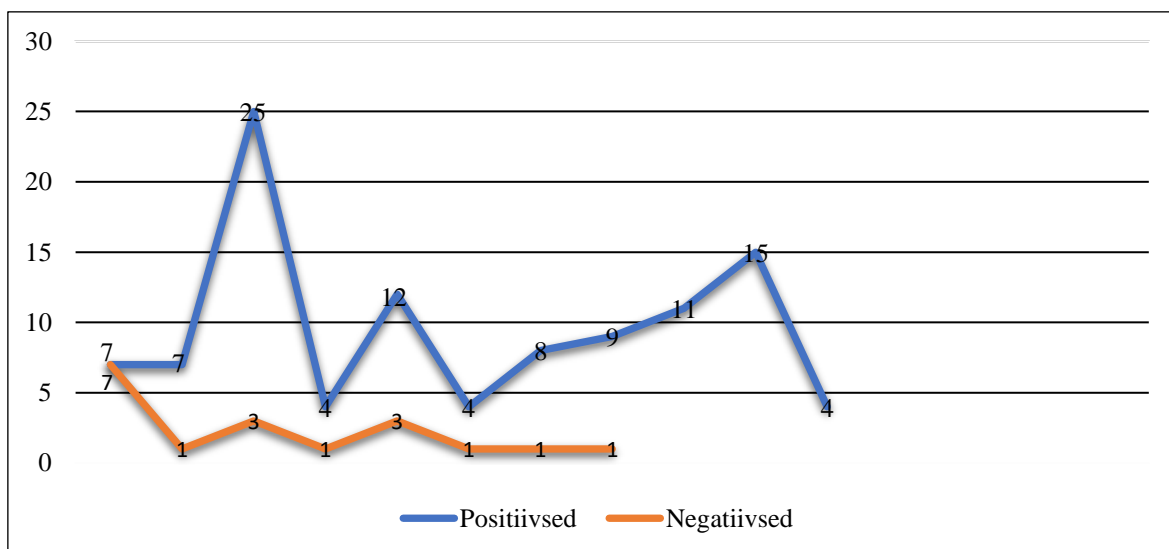
Kaheksandale kategooriale „**Isiklik kasu**“ vastasid ainult need, kes vastasid jaatavalt kinnisele küsimusele, kas nad teavad, mida annab neile ISO 45001 rakendamine. Selles kategoorias koodide järgi selgub, et kõige suuremaks hüveks loetakse kindlustunnet nõuete järgimise osas ning teisena ohutut ja tervislikku töökeskkonda. Veel toodi hüvedena välja: minimeeritud riskid, pidev parendamine TTO-s, paremad võimalused töölistele, läbipaistvus ja suurenenud infovahetus.

Üheksandale kategooriale „**TTO vajadused ja nõuded**“ vastasid töölised, kes vastasid jaatavalt kinnisele küsimusele, kas DHL-s on kindlaks määratud TTO töötaja vajadused ja nõuded. Selles kategoorias koodide järgi selgub, et kuigi töölised vastavad, et on kindlaks määratud vajadused ja nõuded, siis 16 töolist ei oska neid välja tuua. Töolistest üksteist

toob välja turvavahendid, viis toob välja töökeskkonna kvaliteedi tagamise ja üks pakub tervisekontrolli.

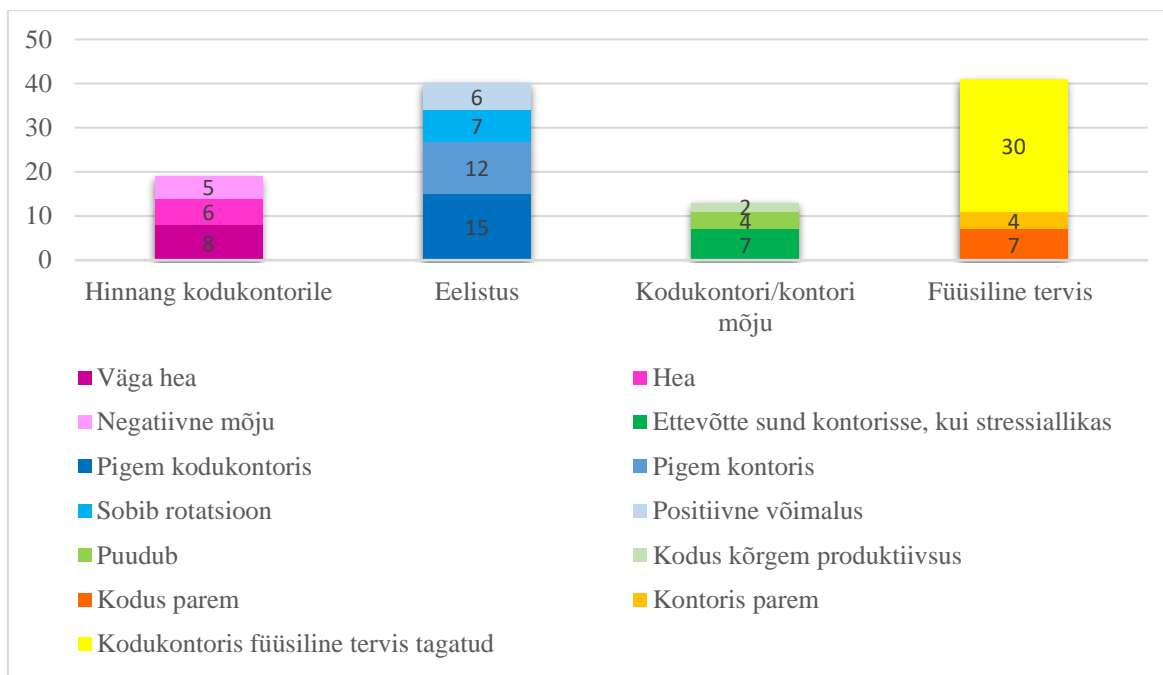
Kümnes kategooria „**omavaheline suhtlus**“ oli suunatud kõigile, kuid vastas sellele 50% inimestest, kellest seitse vastas, et nad ei tea. Ühtegi negatiivset vastust ei antud. Suhtlust kolleegide, otsese juhi ja juhtkonnaga hinnati kõrgeks, avatuks, efektiivseks, sõbralikuks ja viisakaks.

Üheteistkümnenda kategooria „**psühhosotsiaalsed tegurid**“ moodustasid vastused küsimustiku küsimustele 23, 30, 32, 35, 37, 38. Kõige rohkem toodi positiivsetest teguritest välja paindlikkust, mille alla kuulub nii tööaeg, -koht ja -koormus. Kodukontori motiveeriva poolena tõid 11 inimest välja ajalise ja rahalise kulu kokkuhoiu. Psühhosotsiaalsete tegurite positiivne osakaal on peaaegu igas punktis üle negatiivsetest (vt joonis 8). Ainus negatiivne, mis ületas mõnede positiivsete vastuste arvu, oli läbipõlemise oht, mida toodi välja 7 korda. Sellest alla jäid positiivsetest: võrdne kohtlemine, keskmine hinnang vaimsele tervisele ja anonüümne teavitamisvõimalus ahistamisest või kiusamisest. Vaimsele tervisele anti hinnang kõrge 15 korda ja väga kõrge 11 korda. Halvaks hinnati kolmel korral. Lisaks toodi läbipõlemise ohuga võrdselt välja positiivsetest teguritest ületundide vabatahtlikkuse ja ületundide kompenseerimise.



Joonis 8. Positiivsete ja negatiivsete psühhosotsiaalsete tegurite võrdlus (autori koostatud)

Psühhosotsiaalsete tegurite puhul uurisin lisaks, kuidas mõjutas töölisi Covid-19 ajal kodukontorisse minek ja peale pandeemia taandumist kontoris kohustuslik tagasitulek (vt joonis 9 lk 35).



Joonis 9. Kodukontoris ja kontoris töötamise psühhosotsiaalne mõju (autori koostatud)

Hinnang kodukontoris töötamisele on antud hea ja väga hea, mis teeb kokku 14 arvamust, millele vastu arvas viis inimest, et neid on see mõjutanud hoopis negatiivselt. Kõige rohkem töölisi eelistab töötada ainult kodukontoris, sest see hoiab kokku aega ja raha ning saab paremini keskenduda. Kuus inimest näeb kodukontorit kui ettevõtte poolt pakutud positiivset võimalust. Vastanutest 12 töölisi eelistab töötada pigem kontoris, sest kodus puudub kontorinurga võimalus ja soovitakse kolleegidega näost näkku suhelda. Seitse töölisi soovib käia vahepeal kontoris ja olla vahepeal kodukontoris.

Organisatsiooni poolt seatud kontoris käimise sundi peab seitse inimest stressiallikaks, mis tekitab vastumeelt ja vastikustunnet. Ääretult ebameeldivaks peeti ebaadekvaatselt põhjendatud sundi ja rahast ilmajätmise ähvardusi. Seevastu neli inimest tundis, et igasugune mõju puudub ja kaks töölisi hindas oma produktiivsust kodukontoris kõrgemaks.

Füüsilise tervise poolest hindas seitse töölisi, et kodus on parem ja neli, et kontoris on parem. Vastanutest 30 andis hinnangu, et kodukontoris on nende füüsiline tervis tagatud. Tagamisele aitab kaasa ka DHL, kes pakub omalt poolt töövahendeid (monitorid, toolid, arvutid jne).

Kaheteistkümnendas kategoorias „Teabevahetus“ tõid töölised välja vahejuhtumeid või hädaolukordi, mida on nendega jagatud. Kõige rohkem, 42,86% vastustest, olid seotud

tööõnnetustega, näiteks libisemine jääl. Kolmel korral meenus töölistele pommioht, terviseriskid ja koolitustel toodud näited. Kahel korral vastati agressiivse kliendi näitega ja ühe korra mainiti lennuki maandumist Ülemiste järve ning turvaintsidenti.

Viimases, kolmeteistkümnendas, kategoorias „**Ettepanekud**“ said töölistel võimaluse lisada TTO osas parendusettepanekuid. Pooltel vastanutest ei olnud mingeid ettepanekuid ja seitse lausa soovitas jätkata sama moodi. Rohkem infot soovitas jagada kuus inimest ja terviseedendamisele rohkem panustada neli inimest. Kolmel korral soovitati töötajaid rohkem ära kuulata ja nende soovidega arvestada ja töökeskkonna edendamist. Ühel korral soovitati: töötajate kaasamist, tõstukijuhtide koolitust, vaimse tervise ja sisekliima arendamist, juhtkonna reaalselt töötegemist, silmasõbralikumalt valgust, rohkem pause, sooja sööki ja lisaks puhkenurka.

2.3 Tulemused, järeldused ja soovitused

Kohtvaatluse ja küsitluse uurimise tulemustest tuli 19 auditi leidu (vt käesolev töö lk 9), üheksa mittevastavust ja kümme parendusettepanekut ISO 45001 sertifikaadi saamiseks. ISO 45001 nõuded on kohati rangemad, kuid sertifikaadi saamiseks on vaja lisaks seaduse nõuetele täita ka standardi nõuded (vt käesolev töö lk 12). Kui organisatsioonil on olemas eelnevalt juba mõni ISO standard, siis tee see juurutamisprotsessi lihtsamaks, sest standardid põhinevad samadel juhtpõhimõtetel (vt käesolev töö lk 13) DHL-l on olemas juba ISO 9001, mis katab osaliselt 17 punkti ISO 45001-st (vt lisa 9). ISO 45001 punkte on kokku 49, millele peab vastama, et saada sertifikaat. Kokku on standardil 7 täidetavat põhipunkti ja osadel punktidel on ka alapunktid (vt lisa 3). DHL-l **soovitan** sertifikaadi saamiseks korrastada tabelis 5 (vt lk 25) välja toodud mittevastavused ja lisaks **soovitan** täita ka tabelis 6 (vt lk 26) olevad tähelepanekud, mis võivad täitmata jätmisel sattuda välisaudiitori leiuks, kui ta tuleb DHL-i vastavusauditit tegema (vt käesolev töö lk 10).

Küsimustiku valiidsus leidis kinnitust kui võrdlesin küsimustiku kvalitatiivsete ja kvantitatiivsete vastuste tulemit rahulolu ja teadlikkuse kohta. Esmalt võrdlen rahulolu. Selleks võtsin kvantitatiivse poole pealt üldise rahulolu, mis on 75,49% (vt tabel 7 lk 27) ja kvalitatiivse poole pealt esimese kategooria positiivsuse protsendi, milleks oli 84% (vt joonis 3 lk 30). Mõlemad protsendid kinnitavad, et üldine rahulolu TTO osas on ettevõttes kõrge. Teadlikkuse võrdlemiseks võtsin kvantitatiivse poole pealt üldise teadlikkuse, mis

on 58,25% (vt tabel 7 lk 27) ja vaatlesin kvalitatiivse poole pealt kategooria „TTO vajadused ja nõuded“ vastuseid (vt lisa 8). Nendest arvestasin välja, et kood „ei tea“ on negatiivne ja muud positiivsed. Positiivsuse protsendiks sain 56,76%. Protsendivõrdlusest nähtub, et tulemus on sarnane. Seega võib väita, et küsimustega mõõtsin seda, mida mõõta soovisin.

Kogu TTO edendamine algab juhtkonnast (vt käesolev töö lk 16), millest nähtub kui oluline on organisatsiooni juhtkonna meelestatud ja hoolimine töötajate suhtes. Kvantitatiivsest uuringust selgus, et juhtpositsioonil olevad inimesed on DHL-i TTO-st teadlikumad ja rahulolevamad kui teised töölised. Samas kvalitatiivsest uuringust selgus, et tippjuhtkonna panust hinnatakse positiivselt, kuid hulk töölisi ei oska välja tuua seda, mida juhtkond täpsemalt teeb. DHL-l **soovitan** parendada teabevahetust ja töölisi informeerida tippjuhtkonna panusest TTO-sse.

Küsimustiku avatud vastustest selgub, et keskse tähtsusega on teabevahetus (vt käesolev töö lk 17), seda nii läbi suhtluste kui koolituste. Samuti on teadlikkus ja teabevahetus välja toodud ISO 45001 punktides 7,3 ja 7,4 (vt lisa 3). DHL-i üldine TTO alane teadlikkus on positiivne, kuid puudulik ISO 45001 osas. See selgus ka küsimustiku küsimuse 14 vastusest (vt lisa 4). Vastamise huvi, teadlikkuse ja rahulolu omavahelisest korrelatsioonist selgus, et teadlikkuse kasvades kasvab ka rahulolu ja mida teadlikumad on inimesed, seda suurem on nende huvi. Sama kinnitab ka usalduspiiride analüüs: tööstaaž mõjutab rahulolu ja teadlikkust. ISO 45001 juurutamise raames **soovitan** tõsta töötajate teadlikkust ISO 45001 kohta. Esmase info jagamiseks ISO 45001 kohta võiks käia osakondade koosolekutel rääkimas ja teha *Smart Connect-i* tutvustav video (vt käesolev töö lk 17).

Usalduspiiride ja T-testide analüüsides järeldasin, et kuni viis aastat DHL-s töötanud inimesed on teadlikumad ja rahulolevamad kui pikema staažiga töölised.

Uuringust selgus, et positiivsest küljest on DHL-l palju erinevaid infoallikaid ja teabevahetus õnnetusjuhtumite kohta jagatakse laiaulatuslikult. Kasutatud on nii suulisi, kirjalikke kui ka digitaalseid vahendeid (vt käesolev töö lk 17) Uuridest põhjust, miks ei teata oma TTO alaseid õigusi ja kohustusi, selgus, et suurem osa hindas põhjuseks puudulikkust infot. See annab organisatsioonisisestele kohustuste teadlikkusele negatiivse hinnangu. Paraku ei olnud paljud ka teadlikud, kelle vastutusalasse jääb TTO, vastanute hulgas valesid vastuseid ei tuvastanud ja seetõttu on hinnanguks neutraalne tulemus, mis

seostub küsimustiku küsimustega 9 ja 10 (vt joonis 6 lk 32). DHL-l **soovitan** tutvustada töölistele nende TTO alaseid õigusi ja kohustusi (vt tabel 6 lk 26).

Info edastamise osas on ka oluline, et see aitaks pöörata töötajatel tähelepanu teineteise turvalisusele ja et suhtlus saaks olla vaba ja avatud (vt käesolev töö lk 17). Selleks uuriti kuidas hinnatakse suhtlust juhtide ja kolleegidega. Vastanud hindasid suhtlust positiivseks, kuid pooled ei vastanud küsimusele. DHL-l **soovitan** välja uurida, millest on tingitud vähene küsimustikule vastajate arv ja kas ettevõttesiseselt töötajate suhtluses võib olla probleeme.

Küsitluse vastustest selgus positiivsest poolest tööliste arvamus, et on määratud TTO alased vajadused ja nõuded, kuid 16 töolist vastanutest, ei osanud neid nimetada (vt käesolev töö lk 34). DHL-l **soovitan** töötajatele tutvustada TTO alased vajadused ja nõuded.

Üldine töötajate hinnang TTO kohta oli positiivne, välja toodi mõned aspektid, mis võiksid olla teisiti. ISO 45001 suureks osaks on pidev parendamine (vt käesolev töö lk 16), kuhu saab hea väljundi töötajate tagasisidest ja arvamustest. Läbi ISO nõuete on võimalik parendada ka ettevõttesiseseid tavasid (vt käesolev töö lk 15) Kinniste küsimuste vastustest selgus, et teadaolevalt ei ole finants ja personal küsimustiku täitmisest osa võtnud ja vastanud kokku oli 37,58%. DHL-s **soovitan** uurida, millest oli tingitud nende huvipuudus. Huvi tõstmiseks tuleks teha teavitustööd TTO kasu kohta töölistele ning kaasata neid TTO kujundamisse.

ISO sertifikaati ennast ei peaks võtma eesmärgiks, pigem tuleks näha seda õppeprotsessina, mis võimaldab parandada ettevõttesiseseid tavasid.

Juurutamise protsessis on oluline välja töötada protsessid koos tööliste kaasabiga (vt käesolev töö lk 14). Ettepanekute osas peaaegu pooled ei osanud midagi välja tuua. Analüüsist selgus, et töötajate arvates mõjutavad kompetentsi kõige rohkem koolitused. DHL-l **soovitan** järjepidevalt uurida töötajate ettepanekuid ja soove ning neid arvesse võtta. Samuti on oluline välja selgitada, miks paljud töölised ei avalda ettepanekuid ja arvamusi.

Kuigi üldpildis on psühhosotsiaalsete tegurite olukord positiivne, ei saa märkamata jätta negatiivseid tegureid. Need võivad ruttu viia depressiooni, ärevustunde või keskendumisvõime languseni (vt käesolev töö lk 18). Uuringust selgus, et töös välja

toodud probleemid töömudeli valikul (vt käesolev töö lk 6) on tõesed ja organisatsiooni poolt pealesurutud kontoris käimine on töölistele stressiallikaks, mis langetab ka motivatsiooni. DHL-l **soovitan** üle vaadata oma töömudel. Psühhosotsiaalsete tegurite puhul tuleb arvestada, et see, mis sobib ühele, ei pruugi sobida teisele, selline olukord võib tekitada tõsisemaid haigestumisi (vt käesolev töö lk 18).

TTO siseaudit peaks eelkõige keskenduma valdkondadele, kus on risk kõrgem (vt käesolev töö lk 11). Seega audit ei kata kogu ISO standardit. Selleks, et hinnata, mis osa katsid analüüsitava meetmed ja nende parendamine ning mis osa on veel vaja DHL-l täita ISO 45001 sertifikaadi saamiseks, koondasin kõik andmed ühte tabelisse (vt lisa 9), mis on koondatud ISO 45001 standardi punktide järgi. Tabelis (vt lisa 9) on hinnatud protsendiliselt, millise osa katab olemasolev ISO 9001 standard ning mis osa parandaks korda tehtav auditi leid ja mis osa on veel katmata. Tabelisse on lisatud töötajate hinnangud vastavalt punktidele, võrdlemaks, kas tööliste arusaam kattub reaalsusega. DHL-l **soovitan** täita standardi katmata osa.

Koondatult tegin tulenevalt teostatud analüüsist DHL-le järgmised soovitused:

1. korrastada tabelis 5 välja toodud mittevastavused ja tabelis 6 olevad tähelepanekud (vt käesolev töö lk 36);
2. parendada teabevahetust ja töölisi informeerida tippjuhtkonna panusest TTO-sse (vt käesolev töö lk 37);
3. tõsta töötajate teadlikkust ISO 45001 kohta (vt käesolev töö lk 37);
4. tutvustada töölistele nende TTO alaseid õigusi ja kohustusi (vt käesolev töö lk 37);
5. välja uurida, miks paljud ei soovinud vastata suhtluse kohta juhtide ja kolleegidega ning kas suhtluse osas võib olla probleeme (vt käesolev töö lk 38);
6. töötajatele tutvustada TTO alased vajadusi ja nõudeid (vt käesolev töö lk 38);
7. uurida, millest oli tingitud vastamise huvi puudus (vt käesolev töö lk 38);
8. järjepidevalt uurida töötajate ettepanekuid ja soove ning välja selgitada, miks paljud töölised ei avalda ettepanekuid ja arvamusi (vt käesolev töö lk 38);
9. üle vaadata organisatsiooni töömudel (vt käesolev töö lk 38);
10. täita standardi katmata osa (vt käesolev töö lk 39).

Teostatud erinevate analüüsistega selgitasin välja DHL-i järgmised sammud ISO 45001 standardi juurutamiseks. Analüüsist nähtub, et 33,74% ulatuses on veel vaja täita nõudeid, et saavutada standardile vastavus (vt lisa 9).

Edaspidistel uurijatel soovitan uurida esiteks seda, kuidas kasutusele võetud ISO 45001 standard on parendanud TTO olukorda DHL-s ja teiseks soovitan läbi viia IMS-i juurutamise DHL-s.

KOKKUVÕTE

Lõputöö teemaks on Juhtimissüsteemi standardi ISO 45001 juurutamisprotsess DHL-i näitel.

ISO 45001 aitab ennetada TTO ohte ja riske ning parendada organisatsioonisisest TTO kultuuri ja kvaliteeti, sellest tulenevalt püstitasin uurimisprobleemi, leidmaks, millised oleks vajalikud meetmed, kui organisatsioon soovib juurutada ISO 45001-te. Probleemi lahendamiseks püstitasin kaks uurimisküsimust. Neile sain vastuse uuringutest, sain teada meetmed, mida on tarvis teha, et saada ISO 45001 sertifikaat. Näiteks koolitada töötajaid, parendada teabevahetust ja luua TTO alased organisatsioonisesed protsessid.

Uurimisprobleemist tulenevalt oli lõputöö eesmärgiks välja selgitada juhtimissüsteemi standardi ISO 45001 rakendamise võimalused DHL-s. Selle saavutamiseks uurisin millised on auditi riskikohad, kuidas juurutada ISO standardeid ja milline on ISO 45001 olemus. Analüüsisin olemasoleva TTO vastavust ISO 45001-ga, kasutades selleks kohtvaatlust ja küsitlust ning läbi analüüsi sain teada töötajate arusaama ja teadmised TTO kohta. Seejärel sünteesisin eelnevalt läbitöötatud teooriat ja uuringu tulemusi ning tegin organisatsioonile soovitusi ja parendusettepanekuid, mille rakendamise järgselt on võimalik saada ISO standardi sertifikaat.

Analüüsides selgus, et kindlasti on organisatsioonile kasulikum kui tema enda töötajad on terved ja ei puudu töölt vigatuste tõttu. Samuti aitab ennetamine ära hoida tööõnnetusi, mille tagajärgedest võib töötaja taastuda pikka aega. ISO juurutamine on aeganõudev protsess ja selleks, et nõuded ja käitumisviisid saaks osaks organisatsiooni igapäevaelust, on vaja teha palju teavitustööd.

Selleks, et saada ISO 45001 sertifikaat, soovitan DHL-l: korrastada tabelis 5 välja toodud mittevastavused ja tabelis 6 olevad tähelepanekud, parendada teabevahetust ja töölisi informeerida tippjuhtkonna panusest TTO-sse. Tõsta töötajate teadlikkust ISO 45001 kohta, tutvustada töölistele nende TTO alaseid õigusi ja kohustusi, välja uurida, miks paljud ei soovinud vastata suhtluse kohta juhtide ja kolleegidega ning kas suhtluse osas võib olla probleeme. Tutvustada töötajatele TTO alased vajadusi ja nõudeid, järjepidevalt uurida töötajate ettepanekuid ja soove ning välja selgitada, miks paljud töölised ei avalda ettepanekuid ja arvamusi. Üle vaadata organisatsiooni töömudel ja täita standardi nõudeid katmata osa.

Uurimuses esineb mõningaid piiranguid. Kuna juurutusprotsess pole lõpule viidud, ei saa anda täielikku hinnangut. Samuti ei saa välistada, et organisatsioonil ei ole täiendavaid puuduseid, mida ei õnnestunud analüüsidega tuvastada. Eeldada võib vähese küsimustikule vastamise huvi tõttu (personal ja finants teadaolevalt ei vastanud, vt tabel 4), et põhjuseid võib olla mitmeid. Näiteks võis olla põhjuseks väike kollektiiv ja see, et personaliga sai juba tehtud auditi raames intervjuu (vt käesolev töö lk 19). Kuna uuring viidi läbi ainult DHL-i näitel, ei pruugi olla võimalik tulemuste üldistamine teistele organisatsioonidele.

Kokkuvõtteks saab järeldada, et lõputöö eesmärk sai täidetud, kuna selgitati välja ISO 45001 rakendamise võimalused ja toodi välja soovitusel ning punktid, millele edaspidi tähelepanu pöörata.

SUMMARY

The topic of the thesis is the management system standard ISO 45001 implementation process on the example of DHL. ISO 45001 helps manage risk and improve the culture and quality of occupational health and safety (hereinafter referred to as OHS) within the organization. I formulated the following research problem: what measures would be necessary if the organization in question were interested in implementing ISO 45001? To solve the problem, I posed two research questions. I got an answer to them from studies that revealed the measures that need to be taken to get the ISO 45001 certificate.

Due to the research problem, the aim of the thesis was to find out the possibilities of implementing the management system standard ISO 45001 in DHL. To achieve this, I investigated theoretical sources. Then I analyzed the correspondence of the existing OHS to ISO 45001 using on-site observation and a survey, and through the analysis of the questionnaire I found out the employees' understanding and knowledge about OHS. Finally, I synthesized the previously outlined theory and the results of the study. This allowed me to make recommendations and improvement proposals to the organization, after the implementation of which obtaining the ISO standard certificate would be possible.

The analysis revealed that employees who are healthy and don't miss work due to injuries are definitely more beneficial for the organization. Prevention also helps avert occupational accidents. ISO implementation is a time-consuming process. In order for such requirements and behaviors to become part of the everyday life of an organization, a lot of work needs to be done. Consequently, I presented DHL with 10 recommendations for ISO 45001 implementation.

Certain limitations were present in the research. One of these was the fact that because the implementation process has not been completed, a full assessment could not be given. Additionally, it is possible that the organization may have additional deficiencies that could not be ascertained during the course of this study. Furthermore, the questionnaire used for research had a low participation rate. Finally, as the scope of this study was limited to DHL, its results may not be generalizable to other organizations. To conclude, it can be said that the aim of the thesis was achieved, because the possibilities of implementing ISO 45001 were identified, recommendations were made, and notable points in need of consideration in the future were brought to light.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Abbott, L. J., Barr-Pulliam, D., Buslepp, W. L. & Parker, S., 2022. The Real Effects of Internal Audit Function Quality: Evidence From Investment Strategies. *Journal of Accounting, Auditing & Finance*, 0(0), pp. 1-28.

Akoglu, H., 2018. User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), pp. 91-93.

Arenguseire Keskus, 2020. *Eesti tervishoiu tulevik*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.riigikogu.ee/wpcms/wp-content/uploads/2020/12/2020_tervishoid_eeesti_tervishoiu_tulevik_kokkuvote_digi.pdf?fbclid=IwAR2INE5rOVgj9IXnmCy0F_6HAfGO3URu1ZeNUgNqViyMYK31-6AEPvhOZuc [Kasutatud 31.10.2022].

Arntz-Gray, J., 2016. Plan, Do, Check, Act: The need for independent audit of the internal responsibility system in occupational health and safety. *Safety Science*, 84, pp. 12-23.

Beisseyev, S. A., Naukenova, A. S., Tulekbayva, A. K., Otunshiyeva, A. E., Kenzhekhanova, M. B. & Toktabek, A. A., 2020. ISO 45001 as a tool to improve the occupational health and safety management system at Kazakhstan enterprises, on the example of the fat and oil industry. *EurAsian Journal of Biosciences*, 14(1), pp. 809-816.

Boiral, O., 2011. Managing with ISO Systems: Lessons from Practice. *Long Range Planning*, 44, pp. 197-220.

Botez, D., 2012. Internal Audit and Management Entity. *Procedia Economics and Finance*, 3(157), pp. 1156-1160.

Bryman, A., 2012. *Social Research Methods. 4th edition*. Oxford: Oxford University Press.

Darabont, D. C., Anatonov, A. E. & Bejinariu, C., 2017. Key elements on implementing an occupational health and safety management system using ISO 45001 standard. *National Research and Development Institute on Occupational Safety*, 121, pp. 1-7.

Deutsche Post DHL Group, 2022. DHL. Ühendatud ajastu logistika. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.dhl.com/ee-et/home/about->

[us.html?gclid=CjwKCAiApvebBhAvEiwAe7mHSOPbW7rsjjNDvGeDxEsb3Mv-oXx0lzC2yItr07igZnGCv_rLx3N9whoCR1YQAvD_BwE](https://www.researchgate.net/publication/364848411) [Kasutatud 31.10.2022].

Digmayer, C. & Jakobs, E. M., 2022. Analyzing Safety Communication in Industrial Contexts. *Journal of Technical Writing and Communication*, 52(3), pp. 251-290.

Du Plessis, J., McConvill, J. & Bagaric, M., 2005. *Principles of Contemporary Corporate Governance*. Cambridge, New York, Port Melbourne, New Delhi, Singapore: Cambridge University Press.

Eesti Standardikeskus, 2018. *Töötervishoiu ja tööohutuse juhtimissüsteemid, nõuded koos kasutusjuhistega*. EVS-ISO 45001:2018, Eesti Standardikeskus.

Euroopa Liidu Töötervishoiu ja Tööohutuse Amet, 2021. *Tervislikud töökohad peatavad pandeemia*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://osha.europa.eu/et/themes/covid-19-resources-workplace> [Kasutatud 06.01.2023].

Fisher, C., 2010. *Researching and Writing a Dissertation*. 3. edition. Harlow: Pearson Education Limited.

Forus., 2022. Millist mõju avaldab kontori sisekliima inimestele kodus töötamise ajastul. *Kinnisvarauudised*, 26.september. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.kinnisvarauudised.ee/sisuturundus/2022/09/26/millist-moju-avaldab-kontori-sisekliima-inimestele-kodus-tootamise-ajastul?fbclid=IwAR2Aojg3hNXG7QxzJIPpOSpK8KpF3P7n700nlcuMPFIIGBkII0J80G9EjOo> [Kasutatud 22.10.2022].

Franklin, M. I., 2013. *Understanding research. Coping with the quantitative-qualitative divide*. London and New York: Routledge.

Gasiorowski-Denis, E., 2018. Our World With ISO 45001. *Professional Safety*, 63(11), p. 49.

George-Silviua, C., 2014. Analysis of internal audit practices on FTSE100. *Procedia Economics and Finance*, 15, pp. 1265-1272.

Golafshani, N., 2003. Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8(4), pp. 597-607.

- Gorard, S., 2003. *Quantitative Methods in Social Science*. New York: Continuum.
- Guest, G., Namey, E. E. & Mitchell, M. L., 2013. *Collecting Qualitative Data*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage.
- Halcomb, E. J. & Hickman, L., 2015. Mixed methods research. *Faculty of Science, Medicine and Health*, 29(32), pp 1-17.
- Hazra, A., 2017. Using the confidence interval confidently. *J Thorac Dis*, 9(10), pp. 4125-4130.
- Heras-Saizarbitoria, I., Boiral, O. & Ibarloza, A., 2020. ISO 45001 and controversial transnational private regulation for occupational health and safety. *International Labour Review*, 159(3), pp. 397-421.
- International Organization for Standardization, 2020. *About us*. [Net material] Findable: <https://www.iso.org/about-us.html> [Used 21.10.2022].
- International Organization for Standardization, 2021a. *ISO 14001:2015*. [Net material] Findable: <https://www.iso.org/standard/60857.html> [Used 27.04.2023].
- International Organization for Standardization, 2021b. *ISO 9001:2015*. [Net material] Findable: <https://www.iso.org/standard/62085.html> [Used 21.10.2022].
- International Organization for Standardization, 2022. *ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use*. [Net material] Findable: <https://www.iso.org/standard/63787.html> [Used 04.01.2023].
- Jiang, X., Ding, Y., Ma, X. & Li, X., 2021. Compliance analysis of business information system under classified protection 2.0 of cybersecurity. *Procedia Computer Science*, 183, pp. 87-93.
- Kalimo, R., Cooper, C. L. & EI-Batawi, M. A., 1987. *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization.
- Kaur, J., Kochhar, T. S., Ganguli, S. & Rajest, S. S., 2021. Evolution of Management System Certification: An overview. *Innovations in Information and Communication Technology Series*, pp. 82-92.

Koo, H., Koo, L. C. & Tao, F. K. C., 1998. Analysing employee attitudes towards ISO certification. *Journal of Service Theory and Practice*, 8(5), pp. 312-319.

Lohr, S. L., 2021. *Sampling: Design and Analysis*. 3. edition. Oxon: CRC press.

Mukhlisotul, J., Mochammad, F., Julinta, P., Sulistiyo, B. S., Augus, P., Abdillah, S. A., Kurniati, E., Setiawan, W. T. & Nawang, K., 2020. Effect of ISO 9001, ISO 45001 and ISO 14000 toward Financial Performance of Indonesian Manufacturin. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), pp. 894-902.

Muzaimi, H., Chew, B. C. & Hamid, S. R., 2017. Integrated Management System: The Integration of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 and ISO 31000. *AIP Conference Proceedings 1818*, 020034, pp. 1-14.

Petraşcu, D. & Tamaş, A., 2013. Internal Audit versus Internal Control and Coaching. *Procedia Economics and Finance*, 6, pp. 94-702.

Porter, B., Simon, J. & Hatherly, D., 2014. *Principles of external auditing - fourth edition*. west sussex: John Wiley & Sons.

Purwanto, A., Putri, R. S., Ahmad, A., Asbari, M., Bernarto, I., Santoso, P. B. & Sihite, O. B., 2020. The Effect of Implementation Integrated Management System ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 and ISO 45001 on Indonesian Food Industries Performance. *Test Engineering and Management*, 82(20), pp. 14054-14069.

Păunescu, C., 2017. The Importance of Certification of Organizations' Management Systems to ISO Standards. *Quality - Access to Success*, 18(157), pp. 45-49.

Rodríguez-Mantilla, J. M., León Carrascosa, V.. & Martínez-Zarzuelo, A., 2021. ISO 9001 standard and their impact on school management and planning and support systems—Comparative study on perception between heads—teachers. *The TQM Journal*, 33(6), pp. 1610-1630.

Roncea, C., 2019. Risks and Opportunities Approaching in Occupational Health and Safety Management Systems. *Romanian Society for Quality Assurance*, 20(173), pp. 151-155.

Russell, J. P., 2006. Generating Audit Findings and Conclusions. *American Society for Quality*, 39(12), pp. 76-78.

Rätsep, A., Trumm, E., Aaviksoo, E., Kostabi, E., Tamm, G., Urmann, H., Lubi, K., Lees, K., Kiisel, M., Märgi, M., Kiivet, R. A., Kalda, R., Puur, S. M. & Tubelt, E., 2020. *Töötervishoiuteenuse uuring sotsiaalministeeriumile*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.sm.ee/sites/default/files/documents/2022-06/ttu_lopparuanne.pdf [Kasutatud 31.10.2022].

Strouhal, J & Kallaste, K., 2010. Accounting Professional Education Schemes: Case of Czech Republic and Estonia. *WSEAS Transactions on Communications*, 9(8), pp. 485-494.

Zeng, S. X., Tian, P. & Shi, J. J., 2005. Implementing integration of ISO 9001 and ISO 14001 for construction. *Managerial Auditing Journal*, 20(4), pp. 394-407.

Wakelin, J., McAra-Couper, J., Fleming, T. & Erlam, G. D., 2023. A process for assessing the reliability and validity of questions for use in online surveys: Exploring how communication technology is used between Lead Maternity Carer midwives and pregnant people in Aotearoa New Zealand. *Methodological Innovations*, 0(0), pp. 3-120.

Wells, K., 2018. New world safety standard: Why You Should Care About ISO 45001. *Professional Safety*, 63(6), p. 71.

Womack, J. P., 2010. *What is a Gemba Walk? Gemba Walks Explained*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://leanscape.io/principles-of-lean-08-gemba-walks/> [Kasutatud 20.02.2023].

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Järgnevas tabelis tuuakse välja töö põhiosas esitatud tabelite ja jooniste pealkirjad ja lehekülje numbrid, kus kohast on need leitavad.

Tabel. Tabelite ja jooniste loetelu

Nimetus	Lehekülg
Tabel 1. <i>Pearsoni</i> korrelatsioonikordaja tõlgendus	22
Tabel 2. Kohtvaatluse ja küsitluse protsess	23
Tabel 3. Küsimustiku protsess	23
Tabel 4. Kogu töötajate arv vs. vastanute arv	24
Tabel 5. Analüüsist selgunud mittevastavused koos selgitava tagajärje ja tegevusega vastavusse viimiseks	25
Tabel 6. Kohtvaatluse ja küsitluse protsessi tähelepanekud ja parendusettepanekud	26
Tabel 7. Küsimustikule vastanute protsendilised andmed osakondade lõikes	27
Tabel 8. Rahulolu ja teadlikkuse erisus	27
Tabel 9. Kvalitatiivsete küsimuste <i>Cronbachi alfa</i> arvutamise andmed	28
Tabel 10. Korrelatsiooni analüüs vastamise huvi, teadlikkuse ja rahulolu kohta	29
Tabel 11. Tööstaaži lõikes usalduspiirid rahulolu ja teadlikkuse kohta	29
Joonis 1. Andmekogumisprotsess	20
Joonis 2. Tööliste ja juhtide rahulolu, teadlikkuse ja vastamise huvi lineaarne seos	28
Joonis 3. Kategooria „Hinnang TTO-le“ jaotus koodide lõikes	30
Joonis 4. Kategooria „info saamine“ jaotus koodide lõikes	31
Joonis 5. Kategooria „Töötingimuste ja kompetentsi tagamine“ jaotus koodide lõikes	32
Joonis 6. Kategooria „TTO vastutusala“ jaotus koodide lõikes	32
Joonis 7. Kategooria „Tippjuhtkonna eestvedamine“ jaotus koodide lõikes	33
Joonis 8. Positiivsete ja negatiivsete psühhosotsiaalsete tegurite võrdlus	34
Joonis 9. Kodukontoris ja kontoris töötamise psühhosotsiaalne mõju	35

Lisa 1. Kohtvaatluse punktid

Järgmises tabelis on punktid mida kasutati kohtvaatluse läbiviimiseks.

Tabel. Kohtvaatluse punktid (autori koostatud)

Nr	Vaatluse punktid
1	Vaata üle esmaabikappide sisu ja selle muud nõuded.
2	Kas on turvavahendite jagamise arvestus?
3	Kas teatakse kus on juhend turvavahendite kohta?
4	Kas tõstukijuhid on juhendatud?
5	Kas ja mida mõõdetakse (heli, valgust, õhku, temperatuuri, radooni)?
6	Kas pirnid põlevad?
7	Kontrollida vajalike märgistusi. (ohumärgid)
8	Kas on juhendatud, kuidas ergonoomiliselt tõsta?
9	Ületundide töötabel on olemas, ületunnid vabatahtlikud. Kas jälgitakse, et ei hakkaks tervist mõjutama?
10	Kas on tõstukijuhitunnistused olemas?
11	Kas uusi töötajaid juhendatakse?
12	Röntgeni kasutamine, kellel on lubatud?
13	Kas seadmeid hooldatakse korrapäraselt (rullik, kaal, tõstukid)?
14	Kas on töötaja kohta 10m3 on tagatud?
15	Kas on ohtlikult rippuvaid asju?
16	Kas on evakuatsiooniplaan?
17	Kas seadmetel on olemas CE märgis ja kasutusjuhendid?
18	Kas masinatel on tootjapoolsed kaitsmed peal?
19	Kas stendidel on TTO alane info ajakohane?
20	Kas on takistusi evakuatsiooni teel?
21	Kuidas hindavad olusid töötajad kontoris? (temperatuur, õhuvoolud)?
22	Kas tulekustutid on kontrollitud?

Lisa 2. Küsitluse küsimused

Järgmises tabelis on küsimused, mida esitasin TTO auditi raames.

Tabel. Küsitluse küsimused (autori koostatud)

Nr	ISO 45001	Küsimus
1	4.1	Kas on kindlaks määratud välised ja sisemised teemad, mis aitavad TTO eesmärki saavutada? (konteksti analüüs)
2	4.2	Kas ja kuidas on kindlaks tehtud töötajate ja teiste huvipoolte vajadused, ootused ja nõuded? Tihti üle vaadatakse? (näiteks: temperatuur, valgus jne)
3	4.2	Kas ja kus on määratud kindlaks teised huvipooled, lisaks töötajatele? (kes saavad otsustest mõjutatud) (kliendid kuidas valgus, kuller sõidab ohutult)
4	8.1	Kas tehakse süstemaatilist sisekontrolli ja kuidas ja mida kontrollitakse ja kui tihti, ja kus hoitakse dokumente? (<i>Gemba Walk</i>)
5	5.1	ISO 45001 seab ette aruandekohustuse tööga seotud vigastuste ja tervisekahjustuste ennetamise ees. Kas meil on aruanne selle kohta?
6	5.1	Kuidas on tagatud järjepidev parendamine? (tegevuskava terviseriskide vähendamiseks, dokument, kas täidetakse ja kus on)
7	5.2	Kas TTO alased juhtpõhimõtted järgivad õigusakte?
8	5.2	Kas TTO alased juhtpõhimõtted on dokumenteeritud, organisatsioonis teatavaks tehtud?
9	5.4	Kuidas toimub töötajate kaasamine ja kas küsitakse arvamust TTO parendamise kohta?
10	6.1.1	Kas TTO riskide ja võimaluste kohta on dokumenteeritud teave? (Konteksti analüüs) (tegevuskava terviseriskide vähendatakse) (<i>Gemba Walk</i>)
11	6.1.2	Kas ja kuidas tuvastatakse seda, kuidas reaalselt tööd tehakse? Et kas tehakse vastavalt nõuetele (turvajalanõud jne)
12	6.1.2	Kas ohu tuvastamiseks võetakse arvesse minevikus aset leidnud vahejuhtumeid? Hädaolukord (määratsev klient), kas on defineeritud hädaolukorrad ja mis on tegevusplaan? Kes vastutab?
13	6.1.2	Millist protsessi kasutatakse inimfaktoriga seotud ohtude tuvastamiseks? (et inimene ei tekitaks ohuolukorda, töstukijuhi tunnistus, joobes oleks)
14	6.1.4; 8.2	Kuidas valmistatakse hädaolukordadeks? (tuletõrjeõppus, pommiähvardus) sagedus?
15	6.2	Millised on TTO alased eesmärgid ja kuidas neid mõõdetakse/hinnatakse? (korporatiivsed eesmärgid, kas meil eraldi ka)
16	6.2.2	Kas vastutavad isikud ja ressursid on määratud eesmärkide saavutamiseks? (keskkonnavolinik jne) Millised koolitused on vaja, keda koolitada, uute töötajate koolitused, seadmete koolitus (röntgen), kes jälgib mida on vaja ja kes vastutab? (<i>Dangerous Goods</i> koolitus, üldised teadmised), ametispetsiifilised koolitused, näiteks töstukijuhitunnistus.
17	7.3	Kuidas teavitatakse töötajaid TTO alastest eesmärkidest, töötajate panusest TTO-sse, nõuete eiramise tähendusest ja tagajärgedest, asjakohastest vahejuhtumitest ja uurimise tulemusest, nende jaoks asjakohastest ohtudest? (seaduse järgi ka) ohutusjuhendid!
18	7.4.1	Kas on olemas kommunikatsiooniplaan? (kus jagatakse töökeskkonna ja ohutuse uudiseid)
19	7.4.3	Kas on kuskil teavet organisatsiooni välistele TTO kohta? (nt koduleht, sots. meedia)
20	8.1.4.2	Kuidas on reguleeritud töövõtjatega seoses protsessid? Mis avaldab mõju organisatsioonile, või mis avaldavad mõju töövõtjale ja ka teistele osapooltele? Kas on pandud paika, mis koolitused peavad töövõtjad läbima ja kas ja kuidas neid teavitatakse? Väliskülalistega, kuidas nende ohutus ja tervis on tagatud? kes vastutab tema tervise ja ohutuse eest?
21	9.1,1	Kuidas on mõõdetud õigusaktide täidetavuse ulatust?
22	9.1,2	Kas töötervishoiu ja tööohutuse seadusele vastavus on olemas? (keskkonnaspets ja voolid jne, tähtjad, esmaabi jne, tervisekontroll.) (vaata töötervishoiu ja tööohutuse seadust)

23	9.3	Kas meil on ja kui on, siis kui tihti tippjuhtkond vaatab üle organisatsiooni TTO juhtimissüsteemi?
24	10.3	Kuidas on edendatud TTO juhtimissüsteemi toetavat kultuuri? (töökeskonnanoukogu)
25	7.5.2	Vaata juhendid üle, et oleks ajakohased, vajalikud, kehtivad jne. Juhendites kui on kasutatud lühendeid, peab välja tooma lühendi selgituse.
26	6.1.3	Kas meie protseduurid vastavad ajakohastele seadustele ja kes vastutab selle eest? (Näiteks seadusemuudatustest, uuendamistest ja teavitamine)
27	7.5.2	Kui tihti dokumente üle vaadatakse ja uuendatakse, kes teeb ja kes vastutab?
28	7.5.3	Kuidas on dokumendid hoiustatud, kus on ja kuidas on määratud ligipääs, kes võib muudatused ellu viia? Kas kõik dokumendid on ajakohaselt vastavalt arhiveeritud? (näiteks tööleping 10 a) Kuidas on tagatud andmekaitseadusele vastavus? (nimeliste dokumentide privaatsus)
29	9.1.1	Kas on olnud NPA-ga seotud tagasisidet (näiteks kuller on pakki tuues teinud midagi ohtliku) ja kui jah, siis kuidas parendatakse ja muutusi ellu viiakse? Kes vastutab, kes tegeleb?
30	9.2.1	Kas on teada varasemaid auditeid TTO teemal ja mis olid leiud kui neid oli? (näiteks, eelmise aasta tolliosakonna audit)
31	10.1	Kas on kindlaks tehtud vajalikud parendamise meetmed ja kas neid rakendatakse? (riskianalüüs)

Lisa 3. ISO 45001 nõuded

Järgmises tabelis on ISO 45001 standardi punktid, mida tuleb täita ISO 45001 sertifikaadi saamiseks.

Tabel. ISO 45001 nõuded (Eesti Standardikeskus, 2018; autori koostatud)

Standardi punkt	Peatükk
4	ORGANISATSIOONI KONTEKST
4.1	Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine
4.2	Töötajate ja teiste huvipoolte vajaduste ning ootuste mõistmine
4.3	TTO juhtimissüsteemi käsitusala kindlaksmääramine
4.4	TTO juhtimissüsteem
5	EESTVEDAMINE JA TÖÖTAJA OSALEMINE
5.1	Eestvedamine ja pühendumus
5.2	TTO alased juhtpõhimõtted
5.3	Organisatsioonisisese rollid, kohustused ja volitused.
5.4	Töötajatega arupidamine ja nende osalemine
6	PLANEERIMINE
6.1	Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused
6.1.1	Üldist
6.1.2	Ohu tuvastamine ning riskide ja võimaluste hindamine
6.1.2.1	Ohu tuvastamine
6.1.2.2	TTO riskide ning muude TTO juhtimissüsteemi riskide hindamine
6.1.2.3	TTO võimaluste ja muude TTO juhtimissüsteemi võimaluste hindamine
6.1.3	Õigusaktide ja muude nõuete kindlaksmääramine
6.1.4	Tegevuste planeerimine.
6.2	TTO alased eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine
6.2.1	TTO alased eesmärgid
6.2.2	Tegevuste planeerimine TTO alaste eesmärkide saavutamiseks.
7	TUGI
7.1	Ressursid
7.2	Kompetentsus
7.3	Teadlikkus
7.4	Teabevahetus
7.4.1	Üldist
7.4.2	Organisatsioonisisene teabevahetus
7.4.3	Organisatsiooniväline teabevahetus
7.5	Dokumenteeritud teave
7.5.1	Üldist
7.5.2	Koostamine ja kaasajastamine
7.5.3	Dokumenteeritud teabe ohjamine
8	TOIMIMINE
8.1	Toimimise planeerimine ja ohjamine
8.1.1	Üldist

8.1.2	Ohtude kõrvaldamine ja TTO riskide vähendamine
8.1.3	Muudatuste juhtimine
8.1.4	Sisseostmine
8.1.4.1	Üldist
8.1.4.2	Töövõtjad
8.1.4.3	Sisseostmine
8.2	Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul
9	TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE
9.1	Seire, mõõtmine, analüüs ja tulemuslikkuse hindamine
9.1.1	Üldist
9.1.2	Vastavuse hindamine
9.2	Siseaudit
9.2.1	Üldist
9.2.2	Siseauditi programm
9.3	Juhtkonnapoolne ülevaatus
10	PARENDAMINE
10.1	Üldist
10.2	Vahejuhtum, mittevastavus ja korrigeeriv tegevus
10.3	Järjepidev parendamine

Lisa 4. Küsimustik

Edastan teile oma küsimustiku, mille koostas in lõputöö raames, et saada ülevaadet TTO (töötervishoid ja tööohutus) olukorrast DHL-s ja seeläbi parendada meie töökeskkonda ja juurutada ISO 45001 standard. Kokku on 42 küsimust, mis on nii valik- kui ka avatud vastustega. Palun avatud küsimustele vastates olla avameelne ja kirjeldada tõest olukorda. Vastajatele garanteerin anonüümsuse.

1. Kas sa tead mis on ISO 45001? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

2. Kas sinu arvates ISO 45001 (See on töötervishoiu ja tööohutuse juhtimisstandard, mille nõudmised organisatsioonile on kõrgemad kui meie seaduse nõuded) juurutamine DHL-s annab lisaväärtust? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

3. Kirjelda, kuidas hindad töökohas tööohutuse ja töötervishoiu olukorda? (Avatud tekstiga küsimus)

4. Kas sinu arvates räägitakse piisavalt töötervishoiust ja tööohutusest? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

5. Kus kohast oled saanud infot meie töötervishoiu ja tööohutuse kohta? (Avatud tekstiga küsimus)

6. Kas sinu arvates meil täidetakse seadusest tulenevaid TTO alaseid nõudeid? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah – liigub otse 8-nda küsimuse juurde

Ei

7. Milles näed puuduseid, et ei ole täidetud seadusest tulenevaid TTO alaseid nõudeid? Küsimus neile, kes vastasid „Ei“ (Avatud tekstiga küsimus)

9. Kas sa tead kelle vastutusel jääb TTO? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei – liigub otse 11-nda küsimuse juurde

10. Nimeta, kelle vastutusalasse jääb TTO? Küsimus neile, kes vastasid „Jah“ (Avatud tekstiga küsimus)

11. Mil moel näitab üles eestvedamist ja pühendumust tippjuhtkond TTO-s? (Avatud tekstiga küsimus)

12. Kas oled kursis oma TTTO alaste õiguste ja kohustustega? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah – liigub otse 14-nda küsimuse juurde

Ei

13. Põhjend, miks sa arvad, et ei ole kursis oma TTO alaste õiguste ja kohustustega? Küsimus neile, kes vastasid „Ei“ (Avatud tekstiga küsimus)

14. Kas tead mida annab ISO 45001 rakendamine sulle juurde? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei – liigub otse 16-nda küsimuse juurde

15. Palun too välja, mida annab ISO 45001 rakendamine sulle juurde? Küsimus neile, kes vastasid „Jah“ (Avatud tekstiga küsimus)

16. Kas meil on kindlaks määratud TTO töötaja vajadused ja nõuded? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei – liigub otse 18-nda küsimuse juurde

17. Too palun välja, millised vajadused ja nõuded on kindlaks määratud ja kuidas? Küsimus neile, kes vastasid „Jah“ (Avatud tekstiga küsimus)

18. Kas sulle on TTO alased juhtpõhimõtted teatavaks tehtud?

Jah

Ei – liigub otse 20-nda küsimuse juurde

19. Kus kohast vajadusel TTO alaseid juhtpõhimõtteid leida? Küsimus neile, kes vastasid „Jah“ (Avatud tekstiga küsimus)

20. Palun hinda ja too näiteid suhtlusest kolleegidega, otsese juhiga ja juhtkonnaga? (Avatud tekstiga küsimus)

21. Kas sinuga on aru peetud või oled sa osalenud TTO: (Valikvastustega küsimus, mitmed õiged vastused lubatud)

arendamisel

elluviimisel

planeerimisel

tulemuslikkuse hindamisel

parendamistegevusel

Ei ole aru peetud

22. Kas sinu arvates võetakse meil arvesse sotsiaalseid tegureid (st töökoormus, tööaeg, ahistamist, kiusamist)? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

23. Palun kirjelda, kuidas võetakse/ei võeta arvesse sotsiaalseid tegureid (st töökoormus, tööaeg, ahistamist, kiusamist)? (Avatud tekstiga küsimus)

24. Kas sinuga jagatakse: (Valikvastustega küsimus, mitmed õiged vastused lubatud)

minevikus asetleidnud vahejuhtumeid

minevikus asetleidnud hädaolukordi

Ei – liigub otse 26-nda küsimuse juurde

25. Ole hea, too välja mõni vahejuhtum või hädaolukord, mida on sinuga jagatud? Küsimus neile, kes vastasid „minevikus asetleidnud vahejuhtumeid ja/või minevikus asetleidnud hädaolukordi“ (Avatud tekstiga küsimus)

26. Kas sa tunnetad, et sinu kompetents on töökohal tagatud, et teeksid oma tööd ohutult ja tervist rikkumata? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

27. Palun selgita, kuidas on sinu kompetents tagatud (nt kooolitus või kogemus vms) või too välja mis põhjustel tunnetad, et kompetents ei ole tagatud? (Avatud tekstiga küsimus)

28. Kas meile on tagatud piisavalt isikukaitsevahendeid? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

29. Oled Sa teadlik sellest, kas meil viiakse läbi TTO alaseid siseauditeid? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

30. Hinda oma vaimse tervise heaolu tagamist DHL-i poolt? (Avatud tekstiga küsimus)

31. Kas tunnetad, et DHL-s on sinu füüsiline ja vaimne tervis kaitstud?

Jah – liigub otse 33-nda küsimuse juurde

Ei

32. Ole hea põhjenda, miks sa tunnetad, et sinu füüsiline ja/või vaimne tervis pole kaitstud? Küsimus neile, kes vastasid „Ei“ (Avatud tekstiga küsimus)

33. Kas sulle on tagatud ohutu ja tervist säästev töökoht? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei

34. Kas Sinu ametikoht võimaldab kodukontori kasutust? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

Jah

Ei – liigub otse 39-nda küsimuse juurde

35. Palun hinda ja kirjelda kodukontori ja kodus töötamise mõju oma vaimsele tervisele? Küsimus neile, kes vastasid 34. küsimuse „Jah“ (Avatud tekstiga küsimus)

36. Juhul, kui olid sunnitud kodukontorisse jääma Covid-19 pandeemia alguses ja nüüd kontorisse tagasi tulema, kas see mõjutas sinu vaimset tervist? Küsimus neile, kes vastasid 34. küsimuse „Jah“ (Avatud tekstiga küsimus)

Jah

Ei – liigub otse 38-nda küsimuse juurde

37. Kui kodukontorisse jäämine ja hiljem kontorisse tagasi tulemine mõjutas sinu vaimset tervist, siis palun põhjenda ja kirjuta siia oma murekohad. Küsimus neile, kes vastasid 34. küsimuse „Jah“ ja 36. küsimuse „Ei“ (Avatud tekstiga küsimus)

38. Kuidas hindad kodukontori mõju oma füüsilisele tervisele? Palun kirjelda. (Kas on kodukontoris tagatud ohutud ja tervislikud töötingimused, mis rolli mängib selles DHL?) Küsimus neile, kes vastasid 34. küsimuse „Jah“ (Avatud tekstiga küsimus)

39. Millised on sinu ettepanekud ja soovitused töötervishoiu ja tööohutuse osas DHL-le? (Avatud tekstiga küsimus)

40. Mis osakonnast sa oled? (Avatud tekstiga küsimus)

41. Mis on sinu positsioon? (Avatud tekstiga küsimus)

42. Mis on sinu tööstaaz? (Valikvastustega küsimus, 1 vastus lubatud)

0-2

3-5

6-10

10-20

20-...

Lisa 5. Kohtvaatluse ja küsitluse protsess

Kohtvaatluse ja küsitluse protsessi ülevaade kuupäevade lõikes.

1. november 2022, 10:00-13:00. DHL-s tehakse suuremahulisi siseauditeid kahekesi, siis määrasime oma paarilisega koosoleku aja, ja broneerisime koosoleku ruumi Tallinn, Pärnu mnt 158 kontorisse, kus hakkasime koostama küsitluse (vt lisa 3) jaoks küsimusi. Ettevalmistamisel lähtusime ISO 45001 nõuetest ja Eesti seadusest tulenevatest nõuetest. Tutvusime TTO olemasolevate dokumentidega ja nende kohta koostasime küsimused. Kuna varasematel aastatel eraldi TTO alast auditit tehtud ei ole, otsisime teistest eelnevate aastate audititest, kas ehk oli mittevastavusi, mis haakuks TTO-ga. Küsimusi leidsime enamasti operatiivosakonnast ja tollist, kuid mittevastavusi ei tuvastanud. Veel võtsime aluseks riskianalüüsi, kus oli tehtud soovitusi teostad radoonimõõtmine ja hinnata Psühhosotsiaalseid tegureid. Samuti panime paika plaani, mida me kohtvaatlusel kontrollida soovime (vt lisa 4).

2. november 2022, 13:00-17:00. Kohtvaatlus oli aadressil Tallinn, Valukoja 32/2, vaatluse aeg sai valitud sellepärast selline, et neljapäeviti on laos töö kõige rahulikum ja hommikune kiire aeg on möödas. Mis andis meile parema võimaluse, et töolistel on meiega aega suhelda ja küsimustele vastata. Üle sai vaadatud kogu maja. Nii ladu, kui kontori pool. Räägitud sai juhtidega ja tavatöötajaetega, kellelt saadud info läks samuti kirja kohtvaatluse leidudesse. Oma ringkäiku alustasime laost, mille järel suundusime eesletti. Peale seda sai üle vaadatud kontoriruumid ja vesteldud kontoritöötajatega. Kõige lõpuks sai vaadatud üle puhkeruum ja köök.

3. november 2022, 10:00-12:00. Broneerisin koosolekuruumi Tallinn, Pärnu mnt 158 kontorisse, et teha küsitlus kõigi personaliosakonna töolistega, neid on kokku kolm. Seal kasutasime oma paarilisega sellist süsteemi, et üks kirjutab vastused üles ja teine esitab küsimusi. Nii ei kao küsijal fookus vahepeal ära ja saab kogu oluline info kirja. Mina olin küsitleja rollis.

22. november 2022, 10:00-13:00. Sama küsitlusega läksime kokku sama töökeskkonnavolikogu esimehega. Kuid temaga kohtumiseks broneerisime koosoleku ruumi Tallinn, Valukoja 32/2. Seda sellepärast, et see ongi küsitletava alaline asukoht ja kuna oli plaan täpsustada kohtvaatluse leide, siis andis asukoha valik võimaluse neid kohe

üle kontrollida/vaadata/küsida. Suur ajavahe oli tingitud sellest, et esimees viibis välislähetuses. Temaga sai lisaks arutletud personaliosakonna vastuseid.

30. November 2022, 10:00-12:00. Kui andmed olid kogutud saime taas oma paarilisega kokku Tallinn, Pärnu mnt 158 kontoris, kus vaatasime leiud üle, vaatasime millised on vastavad ja millised mittevastavad ja siis mittevastavatele määrasime, kas tegu on soovitusliku muudatusega, on see väike leid, kuid mida peab kindlasti tegema etteantud aja jooksul, või on tegu suure leiuga, mis tuleb korda teha kiiremas korras. Samuti panime kirja, mis on meie meelest tähelepanuväärselt hästi. Määrasime mittevastavuste vastutavad isikud ja saatsime meili teel leiud vastutavatele isikutele ülevaatamiseks. Ülevaatamiseks saatmine ei ole küll auditi kohustuslik osa, kuid hea tava kohaselt ja arusaamatuse vältimiseks, otsustasime me seda teha, et oleks kindel, et oleme vastustest saanud õigesti aru ja sõnastanud öeldud ka vastavalt.

14. detsember 2022, 13:30-15:30. Olles saanud tagasisidet, et vastuväiteid meie leidude osas ei ole, saime oma paarilisega taas Tallinn, Pärnu mnt 158 koosolekuruumis kokku ja sisestasime mittevastavused oma auditi programmi *Grid-i*. Mis suunab need otse vastutavale isikule edasi. Parendustegevusteks andsime aega, hea tava kohaselt, 3 kuud.

Lisa 6. Kohtvaatluse ja küsitluse protsessi parendusettepanekud

Parendusettepanekud DHL-i juhtkonnale, ISO 45001 sertifikaadi saamiseks.

1. Globaalsed TTO alased juhtpõhimõtted pole tõlgitud ega kommuniqueeritud töötajatele. Inglisekeelsed juhtpõhimõtted on olemas, aga pole tõlgitud. Juhtpõhimõtteid pole kohalikule tasandile toodud veel, mistõttu ei pruugi töötajad olla teadlikud juhtpõhimõtetest. Dokumendid vaja tõlkida ja peab minema läbi SMT kinnituse. Seejärel töötajatele teatavaks teha.
2. *Smart Connect-s* TTO lehel puudub info (tühi leht). Töötajad ei tea kust infot leida. Täiendada lehte töötajatele vajaliku TTO seonduva infoga.
3. Riskianalüüsis on välja toodud - plaanida radooni mõõtmine Tallinn, Valukoja 32-2 ja psühhosotsiaalsete riskide hindamine (kõikidele töötajatele). Kõrge radoonitase võib tekitada kopsuvähki. Psühhosotsiaalsete ohutegurite hulka kuulub stress ja depressiooni töökohal, mis võib mõjutada produktiivsust, motivatsiooni ja vaimset tervist. Viia läbi radooni ja psühhosotsiaalsete tegurite mõõtmine.
4. Minevikus (29.01.22) leidis aset kulleri libisemine pakkide kohale toimetamisel libedal teel (raske kehavigastus). Pole uuritud libisemiskindlate jalanõude kohta. Kuller võib ka teine kord libiseda ja vigastada ennast/saadetisi. Kuigi kulleritele on väljastatud turvajalanõud, siis tuleb uurida libisemiskindlamate jalanõude olemasolu kohta.
5. Puudub protsess kohalduvate ajakohaste õigusaktide ja muude nõuete kindlaksmääramiseks. Protseduuri puudumisel võivad jääda märkamata olulised seadusemuudatused. RiigiTeatajast saab tellida teavituse kui on muudatus.
6. Laos ei põle mõned pirnid (2 pirni klaasist kontoriruumis ja 2 lindi kohal). Ebaühtlane valgustus võib kahjustada silmi ja nägemist. Kuigi valgustus on piisav ja otseselt kahju ei avalda, siis soovitus teha päring lennujaamale, et vahetada pirnid.
7. Tallinn, Valukoja 32-2 üleval laudade all juhtmed kinnitamata. Juhtmepuntratesse võivad tööliste jalad kinni jääda. Hiljutise ümberpaigutamisest jäänud juhtmepuntrad korrektsemalt kinnitada nii, et nad ette ei jääks.
8. Külastajatel puudub kinnitatav info asutuse ohutusnõuetest. Külastuse käigus võib juhtuda õnnetus. Külaliste registreerimistahvlile tuleb lisada infotekst või videoklipp ohutuse kohta.
9. Kohtvaatlusel selgus, et lao vahetusevanem ei olnud teadlik juhendist turvavahendite kohta ja ta võib seetõttu anda töötajatele valeinformatsiooni. Teavitada tiimijuhte kust leida turvavahendite juhendit ja töökorraldusreeglite dokumenti.

10. Kommunikatsiooniplaanis puuduvad TTO teemad. Ei ole regulaarset kommunikatsiooni töötajate TTO alastest muredest. Töötajatel puudub teadlikkus. Töötajad ei lähe ise rääkima muredest, kui teemat üles ei võeta. Kord kvartalis võiks olla uudis *Smart Connect-s*, sisend tuleks töökeskkonnanõukogu koosolekult. Töötajate esindaja võiks uurida töötajate käest regulaarselt, kas neil on mingeid muresid.

Lisa 7. Teadlikkuse ja rahulolu T-test tööstaaži lõikes

Järgmises tabelis on T-testi tulemused leidmaks, kas tööstaažide vahel on oluline seos või mitte. Olulisust hindasin olulisusnivoos 5% (vt käesolev töö lk 22). Seega sain $P < 0,05$ puhul hinnata andmeid statistiliselt oluliseks.

Tabel. Teadlikkuse ja rahulolu T-test tööstaaži lõikes (autori koostatud)

Teadlikkuse T-test: <i>Two-Sample Assuming Unequal Variances</i>	Tööstaaži vahemik	Tööstaaži vahemik
	0-2 aastat	2-5 aastat
Keskväärtus	60,55	63,06
P	0,77	
	0-2 aastat	10-... aastat
Keskväärtus	60,55	42,64
P	0,14	
	2-5 aastat	10-... aastat
Keskväärtus	63,06	42,64
P	0,09	
	5-10 aastat	10-... aastat
Keskväärtus	32,01	42,64
P	0,40	
Rahulolu T-test: Two-Sample Assuming Unequal Variances		
	0-2 aastat	2-5 aastat
Keskväärtus	75,39	80,22
P	0,50	
	0-2 aastat	10-... aastat
Keskväärtus	75,39	60,12
P	0,04*	
	2-5 aastat	10-... aastat
Keskväärtus	80,22	60,12
P	0,01*	
	5-10 aastat	10-... aastat
Keskväärtus	51,69	60,12
P	0,32	

* $P < 0,05$

Lisa 8. Kodeerimine

Järgmises tabelis on välja toodud kategooriad ja koodid, mis kodeeriti küsimustiku kvalitatiivsetele küsimustele.

Tabel. Küsimustiku kvalitatiivsete küsimuste kooditabel (autori koostatud)

Nr	Küsimuse punktid	Kategooriad	Kood	Mitu tk vastab koodile
1	2	Hinnang TTO-le (ISO 45001 4.4)	Väga hea/ Väga kõrge	10
			Hea/ Kõrge/ Hästi/ Ok	22
			Keskmine	3
			Miinum nõuded täidetud	1
			Tööohutus korras/ohutu	14
			Halb	1
			Töotervishoiuga tuleks tegeleda	4
			Tervist kahjustav	1
			Võiks olla paremini/teisiti/kõrgem	3
2	5; 19	Info saamine (ISO 45001 7.3 ja 7.4)	Tööohutuseeskirjadest	2
			Juhilt	16
			Siseveebist (<i>Smart Connect, DHLive</i>)	31
			Infokirjadest/ Meilidest	7
			Koolitus	18
			Kolleegilt	7
			Koosolekud	8
			Internetist	4
			Personaliosakonnast	7
			Töölepingus	2
			Stendidelt/ infokraanidelt	5
			Ei ole saanud	1
			Töotervishoiu arstilt	1
			Juhendid	2
			Küsin ise	3
			Ei tea	1
			Riigiteataja	2
3	7	TTO puudused (ISO 45001 6.1.3)	Töökeskkonnavolikogu ebapiisavus	2
			Ebapiisavad turvavahendid	1
			Füüsilised tegurid	1
			Aegunud kuupäevad	1
4	8; 27	Töötingimuste ja kompetentsi tagamine (ISO 45001 6.1.4 ja 7.2)	Ei tea	16
			Koolitused	46
			Turvavahendid	23
			Informeerimine/ Juhendamine	31

			Kontroll/ Riskianalüüs/ Järelevalve	7
			Ergonoomika	6
			Pidev parendamine/ <i>Gemba Walk</i>	6
			Tervisekontroll	3
			Märgised	2
			Nõuete järgimine	8
			Inimeste kaasamine	4
			Töötingimuste tagamine	4
			Tööpiirkond hooldamata	1
			Teadlikkus/ Kogemused	11
5	10	TTO vastutusala (ISO 45001 5.3)	Tööandja/ Juhtkond	4
			Igäühe	8
			Personaliosakonna	8
			Töökeskkonnanõukogu liikmed	13
			<i>Safety and security manager</i>	10
6	11	Tippjuhtkonna eestvedamine (ISO 45001 5.1)	Ei tea	15
			Ei näita	2
			Informeerimine	23
			Koosoleku	9
			Eeskuj	7
			Huvi ülesnäitamine/ tegevused	16
			Näilised tegevus	1
7	13	Teadmatuse põhjused (ISO 45001 5.3)	Pole oluline/ vaja läinud	4
			Puudulik info	16
			Ei tegeleta	1
			Osaliselt kursis	4
8	15	Isiklik kasu (ISO 45001 7.3)	Ohutu ja tervislik töökeskkond	5
			Ei tea	1
			Kindlustunne nõuete järgimise osas	8
			Minimeeritud risk	3
			Pidevalt parenev töökeskkond	3
			Paremad võimalused	1
			Läbipaistvus	1
			Suurenenu infovahetus	1
9	17	TTO vajadused ja nõuded (4.2)	Ei tea	16
			Turvavahendid	11
			Töökorraldusereeglites/ Seadustes	4
			Töökeskkonna kvaliteedi tagamine	5
			Tervisekontroll	1
10	20	Omavaheline suhtlus (ISO 45001 5.4)	Kõrge suhtlusetase	4
			Avatud, võib alati küsida	6
			Efektiiivne ja kiire	2
			Hea	7

			Sõbralik ja viisakas	2
			Ei tea	7
11	23; 30, 32, 35, 37, 38	Psühhosotsiaalsed tegurid (ISO 450001 8.1.1 ja 6.1.2.1)	Vastamata	6
			Kompenseeritud ületunnid	7
			Ületunnid vabatahtlikud	7
			Läbipõlemise oht (nõutakse palju, suur töökoormus)	7
			Paindlik tööaeg/-koht/-koormus, Tööaeg ja -koormus paigas	25
			Võrdne kohtlemine	4
			Hirm juhi ees	1
			Hoolimatu tööandja	3
			Ahistamisjuhtum	1
			Pole infot	4
			Psühhosotsiaalsus oluline DHL-s	12
			Anonüümne teavitusvõimalus	4
			puudub ahistamine ja kiusamine	8
			Töötajaga arvestamine	9
			Koolitused pole tööajast	1
			Väga hea/ Väga kõrge vaimne tervis	11
			Hea/ Kõrge/ Hästi/ Ok vaimne tervis	15
			Keskmine vaimne tervis	4
			Halb vaimne tervis	3
			ei motiveerita	1
			ettevõtte puudulikud teadmised	1
			Hüvitiste vähenemine	1
			Kodukontoris hea	6
			Kodukontoris väga hea	8
			Kodukontoris parem vaimne tervis	7
			Kodukontoris kokkuhoid (ressursside)	11
			Pigem kontoris	12
			Pigem kodukontoris	15
			Kodukontor - positiivne võimalus	6
			Kodukontori mõju puudub - sama mis kontoris	4
			Sobib rotatsioon	7
			Kodus kõrgem produktiivsus	2
			Kodukontori negatiivne mõju	5
			Ettevõtte sund kontoris stressiallikas	7
			Kodukontoris füüsiline parem kui kontoris	7
			Kontoris füüsiline parem kui kodus	4
			Kodukontoris füüsiline tervis hea / tagatud	30

			DHL annab vahendid kodukontorisse (laud, tool, kuvar jne)	12
12	25	Teabevahetus (ISO 45001 7.4)	Ei tea	10
			Tööõnnetus	18
			Pommioht	3
			Terviserisk	3
			Lennuki maandumine Ülemiste järve	1
			Koolitusel toodud näited	3
			Agressiivne klient	2
			Turvainsident	1
13	39	Ettepanekud (ISO 45001 4.2 ja 10.3)	Ei ole	28
			Jätkata samamoodi	7
			Töötajate ärakuulamine ja soovide arvestamine	3
			Töötajate kaasamine	1
			Töstukjuhtidele koolitus	1
			Rohkem infot	6
			Parem vaimne tervis ja sisekliima	1
			Terviseedendamine	4
			Juhtkond Reaalset tööd tegema	1
			Silmasõbralikum valgustus	1
			Puhkenurk	1
			Rohkem pause	1
			Töökeskkonna edendamine	3
			Soe söök	1

Lisa 9. ISO 45001 võrdlus auditi leidude ja ISO 9001-ga

Järgmises tabelis on ISO 45001 standardi punktid ja millises ulatuses katab standardit ISO 9001, kui palju kõrvaldab puudusi auditi leid ja mis oli vastavale punktile tööliste meelsus.

Tabeli selgitused:

1. Standardi punktid (x) on jaotatud alajaotustesse (x.x, x.x.x, x.x.x.x), vaja täita osas on välja toodud punkti enda koondsumma ja x.x alajaotuse summad. Väiksemad alajaotused koonduvad alt üles, x.x jaotusesse kokku.
2. ISO 9001 lahtrites % näitab, kui suure osa katab ISO 9001 ISO 45001 punkte. Tühjad lahtrid on need, mis jäävad katmata.
3. Auditi leid lahtrites % näitab kui suure osa katab audit ISO 45001 punkte. Tühjad lahtrid on need, mis jäävad katmata.
4. Tabelis on välja toodud küsimustiku hinnang järgnevalt: negatiivne(-), neutraalne(0), positiivne(+).

Tabel. ISO 45001 punktide võrdlus auditi leidude ja ISO 9001-ga (Eesti Standardikeskus, 2018; autori koostatud)

Standardi punkt	Peatükk	%	ISO 9001	Auditi leid	Küsimustik	Kokku	Vaja täita
4	ORGANISATSIOONI KONTEKST	100%					37,50%
4.1	Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine	25,00%	12,50%	12,50%		25,00%	0,00%
4.2	Töötajate ja teiste huvipoolte vajaduste ning ootuste mõistmine	25,00%	12,50%	12,50%	0/+	25,00%	0,00%
4.3	TTO juhtimissüsteemi käsitlusala kindlaksmääramine	25,00%		12,50%		12,50%	12,50%
4.4	TTO juhtimissüsteem	25,00%			+	0,00%	25,00%
5	EESTVEDAMINE JA TÖÖTAJA OSALEMINE	100%					37,50%
5.1	Eestvedamine ja pühendumus	25,00%	12,50%	6,25%	+	18,75%	6,25%
5.2	TTO alased juhtpõhimõtted	25,00%		12,50%		12,50%	12,50%
5.3	Organisatsioonisisese rollid, kohustused ja volitused.	25,00%	12,50%	6,25%	0/-	18,75%	6,25%
5.4	Töötajatega arupidamine ja nende osalemine	25,00%		12,50%	+	12,50%	12,50%
6	PLANEERIMINE	100%					76,19%
6.1	Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused	50,00%		9,52%		23,81%	26,19%
6.1.1	Üldist	7,14%					

6.1.2	Ohu tuvastamine ning riskide ja võimaluste hindamine	7,14%		2,38%			
6.1.2.1	Ohu tuvastamine	2,38%		2,38%	+/-		
6.1.2.2	TTO riskide ning muude TTO juhtimissüsteemi riskide hindamine	2,38%					
6.1.2.3	TTO võimaluste ja muude TTO juhtimissüsteemi võimaluste hindamine	2,38%					
6.1.3	Õigusaktide ja muude nõuete kindlaksmääramine	7,14%		7,14%	+		
6.1.4	Tegevuste planeerimine.	7,14%			+		
6.2	TTO alased eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine	50,00%					50%
6.2.1	TTO alased eesmärgid	25,00%					
6.2.2	Tegevuste planeerimine TTO alaste eesmärkide saavutamiseks.	25,00%					
7	TUGI	100%					18,33%
7.1	Ressursid	20,00%	10,0%			20,00%	0,00%
7.2	Kompetentsus	20,00%	10,0%	5,00%	+	15,00%	5,00%
7.3	Teadlikkus	20,00%	10,0%	5,00%	+/-	15,00%	5,00%
7.4	Teabevahetus	20,00%	6,67%	6,67%	+/-/+	20,00%	0,00%
7.4.1	Üldist	6,67%					
7.4.2	Organisatsioonisisene teabevahetus	6,67%	3,33%	3,33%			
7.4.3	Organisatsiooniväline teabevahetus	6,67%	3,33%	3,33%			
7.5	Dokumenteeritud teave	20%	7%	5,00%		11,67%	8,33%
7.5.1	Üldist	6,67%	3,33%	1,67%			
7.5.2	Koostamine ja kaasajastamine	6,67%	3,33%	3,33%			
7.5.3	Dokumenteeritud teabe ohjamine	6,67%					
8	TOIMIMINE	100%					0,00%
8.1	Toimimise planeerimine ja ohjamine	50%		12,50%		50,00%	0,00%
8.1.1	Üldist	12,50%			+		
8.1.2	Ohtude kõrvaldamine ja TTO riskide vähendamine	12,50%		12,50%			
8.1.3	Muudatuste juhtimine	12,50%					
8.1.4	Sisseostmine	12,50%					
8.1.4.1	Üldist	4,17%					
8.1.4.2	Töövõtjad	4,17%					
8.1.4.3	Sisseostmine	4,17%					
8.2	Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul	50%		50%		50,00%	0,00%
9	TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE	100%					25%

9.1	Seire, mõõtmine, analüüs ja tulemuslikkuse hindamine	33,33%	8,33%			8,33%	25,00%
9.1.1	Üldist	16,67%					
9.1.2	Vastavuse hindamine	16,67%	8,33%				
9.2	Siseaudit	33,33%				33,33%	0,00%
9.2.1	Üldist	16,67%					
9.2.2	Siseauditi programm	16,67%					
9.3	Juhtkonnapoolne ülevaatus	33,33%				33,33%	0,00%
10	PARENDAMINE	100%					42%
10.1	Üldist	33,33%	16,7%	8,33%		25,00%	8,33%
10.2	Vahejuhtum, mittevastavus ja korrigeeriv tegevus	33,33%		16,67%		16,67%	16,67%
10.3	Järjepidev parendamine	33,33%	16,7%			+	16,67%
KOKKU	Vaja veel täita						33,74%