



## Personal d'atenció telefònica

Informació sobre els riscos i mesures de prevenció associats al lloc de treball.

La prevenció de riscos laborals té com a objectiu fonamental que la seguretat i la salut dels treballadors i de les treballadores no es vegin alterades per unes condicions inadequades dels llocs de treball.

Aquest document és fruit de l'avaluació de riscos del lloc de treball i té com a finalitat donar a conèixer al personal del Departament d'Ensenyament quins factors de risc hi ha associats al seu lloc de treball i quines mesures s'han de prendre, per tal que aquest sigui el més segur i saludable possible.

És important llegir i posar en pràctica les mesures que aquí es proposen, perquè prevenir és sempre la millor opció.

## TASQUES HABITUALS

Les tasques assignades són:

- Rebre i transferir trucades.
- Donar informació puntual sobre convocatòries.

## FACTORS DE RISC

Relacionats amb la **seguretat**:

- Manca d'ordre i neteja a les àrees de treball.
- Separació insuficient entre els diversos materials del lloc de treball.
- Mobiliari amb arestes punxegudes o tallants.
- Manca d'un sistema de subjecció o suport que asseguri l'estabilitat en calaixos, arxivadors i calaixeres.
- Tipus de terra inestable o lliscant (p.e.: terra moll per neteja).
- Contacte amb corrent elèctric.
- Abús de lladres en endolls a causa d'insuficients punts de connexió.

Relacionats amb l'**ergonomia**:

- Postura de treball incorrecta per:
  - Dimensions inadequades dels elements del lloc de treball.
  - Col·locació inadequada de la pantalla, si se n'utilitza.
  - Manca d'espai sobre la taula.
  - Manca d'espai sota la taula.
  - Enlluernaments i reflexos.
- Postura de treball prolongada sense variacions (estatisme postural) per:
  - Manca de pauses.
  - Organització inadequada de la feina.
  - Dimensions inadequades dels elements del lloc de treball.
- Moviments repetitius excessius per ús habitual i intensiu del teclat i del ratolí.
- Il·luminació insuficient.
- Manca de confort tèrmic.
- Sequedat ambiental.
- Renovació d'aire insuficient en el lloc de treball.



## MESURES PREVENTIVES

### Mesures preventives dels factors de risc de seguretat

Cal adoptar les mesures següents:

- Modificar o substituir el mobiliari per tal que disposi d'arestes arrodonides.
- Disposar de calaixos, compartiments d'arxivadors, etc. amb dispositiu de bloqueig que impedeixi que se surtin de les seves guies i que no permeti l'obertura simultània, per tal d'evitar la possibilitat de bolc.
- Quan el paviment sigui lliscant o tingui irregularitats cal estudiar i aplicar la mesura correctora més adient.
- Senyalitzar les zones on el terra sigui lliscant per tasques de neteja.
- Ubicació del cablatge de manera que no suposi un obstacle a les zones de pas i/o lloc de treball; ha de quedar recollit en canals.
- Mantenir les vies d'accés i els passos lliures d'obstacles.
- Parar especial atenció a l'ordre i la neteja.
- No deixar oberts els calaixos o altres elements del mobiliari.



Pel que fa al **risc elèctric**:

- Seguir les recomanacions d'ús i manteniment de tots els aparells elèctrics, així com una correcta utilització de la instal·lació elèctrica.
- Connectar els equips de treball a una instal·lació amb presa de terra i interruptor diferencial. Si no fos així, l'equip hauria de tenir doble aïllament

### Disposició del lloc de treball i dels seus elements

Canviar sovint de postura i aixecar-se i asseure's sense dificultat són elements bàsics per treballar d'una manera saludable. Cal, doncs, tenir cura que hi hagi espai necessari per permetre aquests tipus de moviments, assegurar-se que la taula i la cadira són les adequades i, sobretot, conèixer com fer-ne un bon ús.

**Taula:** Ha de tenir unes dimensions aproximades de 80x120 cm de superfície, i alçada entre 65 i 75 cm. No pot tenir més de 3 cm de gruix, els cantells han de ser arrodonits i els colors, preferiblement, clars i mats per evitar reflexos. L'espai per als membres inferiors ha de ser de 60 cm d'amplada per 65 cm de profunditat, com a mínim. S'ha de tenir endreçada i sense objectes que dificultin la mobilitat.

**Cadira:** Ha de comptar amb cinc potes i amb rodes, ha de ser regulable en alçada (entre 45 i 55 cm), tenir respall regulable, que es pugui reclinar, i revestiment transpirable. Cal estudiar els mecanismes de regulació de la cadira: fins i tot la millor cadira pot ser perjudicial si no s'utilitza correctament.

**Reposapeus:** Només s'ha d'utilitzar quan sigui necessari i ha de tenir unes dimensions de 35x45 cm. Ha de ser antilliscant i tenir els cantells arrodonits.



### Adequació del lloc de treball a l'usuari

L'usuari o usuària ha de conèixer com adaptar els elements del lloc de treball a les seves característiques personals. Seguir un ordre pot ajudar. Així, cal:

- Asseure's a la cadira i regular-ne l'alçada de manera que els avantbraços es trobin al nivell de la taula i formin un angle de 90°-100° respecte del braç.
- Deixar un espai entre el teclat i el cantó de la taula de 10 cm, com a mínim, per recolzar els canells i mantenir la linealitat del teclat respecte la persona i la pantalla.



Un cop s'ha aconseguit l'anterior, cal:

- Comprovar que la distància des dels ulls a la pantalla sigui de 45 a 75 cm.
- Comprovar que l'extrem superior de la pantalla estigui just per sota de la línia horitzontal dels ulls.
- Comprovar que els peus es recolzin completament al terra: si no fos així, s'han d'utilitzar el reposapeus.
- Comprovar que no hi hagi reflexos a la pantalla; si n'hi ha, s'ha de modificar la seva inclinació fins que desapareguin.
- Evitar l'estatisme i els moviments repetitius i canviar la postura sovint, amb petites variacions en relació amb la postura de referència i realitzar pauses, que són períodes de recuperació els quals permeten el repòs dels mecanismes d'acomodació i de convergència dels ulls i dels grups musculars afectats per la postura; aprofitar les pauses per fer estiraments, pujar i baixar escales i fer moviments que afavoreixin la relaxació i la circulació sanguínia.
- Fer exercici físic al temps de lleure; el sedentarisme afavoreix l'aparició de múltiples disfuncions orgàniques.

### Condicions ambientals

**Il·luminació:** Les finestres no haurien d'estar situades de cara o d'esquena a l'usuari o usuària. En qualsevol cas, han d'estar equipades amb algun dispositiu eficaç de regulació de la llum, ja sigui una persiana, una cortina, lamel·les o qualsevol altre dispositiu regulador. En funció del tipus de tasca, el nivell d'il·luminació requerit pot oscil·lar entre 300 lux com a mínim i 1000 lux com a màxim. Si hi ha llumeneres, han de subministrar un repartiment uniforme i han d'estar equipades amb reixetes per evitar enlluernaments directes o indirectes.



**Soroll:** Ha de ser tan baix com sigui possible i no ha de superar els 65 dB. Tancar portes i finestres pot ser una mesura útil.

**Ambient tèrmic:** Els nivells recomanats de temperatura han d'oscil·lar entre 22°C ± 3 a l'hivern, i 24,5°C ± 2,5 a l'estiu. La humitat relativa ha d'oscil·lar entre el 40% i 65%.

### Altres mesures preventives

- Formar-se en prevenció de riscos, en especial sobre el bon ús de l'equip de treball i les postures més adequades.
- Realitzar una pausa de 10 minuts cada dues hores, preferiblement de 5 minuts cada hora.
- Distribuir i organitzar la feina per tal que s'alternin diverses tasques i no siguin repetitives.