



INFORMACIÓ PREVENTIVA CATEGORIA PROFESSIONAL: AUXILIAR DE RECEPCIÓ I TELÈFON

Descripció del lloc de feina

- Dur a terme les funcions que estableix l'article 28 de la Llei 2/2007, de 16 de març, de cossos i escales de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Atendre la centraleta telefònica i les comunicacions internes i externes de la Conselleria.

L'Art. 14 de la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals i la Llei 54/2003 de reforma de la Llei 31/1995, obliga l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears **a garantir la seguretat i la salut dels treballadors** públics al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball.

Per aconseguir aquest objectiu serà necessària la realització de **l'avaluació de riscos laborals** per centre de feina i dels llocs de feina que hi estan adscrits. També que els treballadors de l'Administració es comprometin a dur a terme les accions i a prendre les mesures que puguin afectar de manera positiva la seva salut laboral.

Riscos del lloc de feina

- Riscs derivats de l'ús de PVD
- Sobreexforços i postures forçades
- Caigudes de persones a distint i al mateix nivell
- Cops, talls i caiguda d'objectes
- Contactes elèctrics i encloses amb elements de màquines
- Atropellaments o cops amb vehicles
- Incendis
- Risc de l'ús de la centraleta
- Agressions verbals

Aquests riscos poden afectar les treballadores en situació d'embaràs o part recent i els treballadors especialment sensibles a determinats riscos. És per això necessari que, si et trobes en aquesta situació, et posis en contacte amb el Servei de Vigilància de la Salut.



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B IIGUALTAT

Com eliminarem o reduïrem aquests riscos? D'una banda, amb les mesures preventives proposades en l'avaluació de riscos laborals del centre de treball i, de l'altra, amb la col·laboració dels treballadors en l'aplicació d'aquestes mesures de prevenció.

Mesures Preventives

Per **minimitzar aquests riscos**, cal que **els treballadors adoptin les mesures preventives** que es descriuen en aquesta fitxa per a cadascun dels riscos detectats, i que tinguin en compte tota la informació de les fitxes de recomanació següents, que hi ha en la pestanya de formació i informació de la pàgina web del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Govern de les Illes Balears:

- ✓ Fitxa de recomanació d'escaleres de mà
- ✓ Fitxa de recomanació d'extintors
- ✓ Fitxa de recomanació d'incendis
- ✓ Fitxa de recomanació ordre i neteja
- ✓ Fitxa de recomanació de la manipulació manual de càrregues
- ✓ Fitxa de recomanació de seguretat viària

A part d'aquesta informació, el **Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la CAIB** disposa d'un **pla de formació anual** de temàtica relacionada amb la prevenció de riscos laborals que pot servir com a complement i el podeu trobar a la pestanya de **Novetats** de la pàgina web.

Mesures per prevenir risc derivats de l'ús de PVD

- Col·loqueu la pantalla, el teclat i el ratolí de manera que pugueu aconseguir un espai de treball adequat per evitar postures forçades.
- Situau la pantalla a la distància adequada (a 400 mm com a mínim) a fi que hagi un espai suficient davant el teclat i el ratolí per donar suport a les mans i als braços (aproximadament 10 cm).
- Reguleu l'altura del seient de treball de manera que tant braços com cames formin un angle de 90° amb la superfície de treball i el terra, respectivament, amb la finalitat d'evitar possibles riscos de fatiga muscular.
- Si els peus no arriben còmodament a terra en l'angle de 90°, emprau els reposapeus (vegeu la fitxa de recomanació *Pantalla de visualització de dades*).
- El faristol ha de ser estable i regulable, col·loqueu-lo de tal manera que es redueixin al mínim els moviments de cap i ulls.

Aquests riscos poden afectar les treballadores en situació d'embaràs o part recent i els treballadors especialment sensibles a determinats riscos. És per això necessari que, si et trobes en aquesta situació, et posis en contacte amb el Servei de Vigilància de la Salut.



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B IGUALTAT

Mesures per prevenir sobreesforços i postures forçades

- Manipuleu les càrregues amb ajuda mecànica (carretons, maleta amb rodes, etc.) o amb ajuda de persones.
- Quan s'han de manipular manualment, s'ha d'adoptar una postura correcta: esquena recta i cames flexionades.
- No gireu mai la cintura per agafar un objecte o quan tingueu una càrrega a les mans; la columna sempre ha d'estar recta (vegeu la fitxa de recomanació *Manipulació manual de càrregues*),

Mesures per prevenir caigudes de persones a distint nivell

- En les escales fixes no circuleu amb presses i extremeu les precaucions (per exemple, inspeccionau l'estat de la superfície dels esglaons: si està mullada o si és rellesciosa, utilitzeu els passamans, etc.) Si hi ha alguna situació potencialment perillosa, comuniqueu-la immediatament al cap.
- Si feis servir escales de mà, teniu en compte aquestes recomanacions:
No substituïu les escales per altres elements, com ara cadires, caixes, etc. Useu les escales de mà amb suports antilliscants i amb l'angle correcte de col·locació (75°).
Les escales de tisores han de tenir un sistema que eviti que s'obrin (cadena o similar). No us hi poseu mai *a cavall*. L'ascens, el descens i el treball amb l'escala de mà sempre s'han de fer de cara a la feina per fer, mai d'esquena. No les heu d'emprar simultàniament dos treballadors (vegeu la fitxa de recomanació *Esglaons de mà*).

Mesures per prevenir caigudes de persones al mateix nivell

- Les zones de passada i les sortides haurien de mantenir-se sempre buides i convenientment senyalitzades.
- Netegeu ràpidament qualsevol abocament o vessament que s'hi faci.
- Comproveu l'estat del sòl en l'interior dels edificis: si està mullat, si és rellescós, si té escales...
- Eviteu córrer pel centre de treball.

Aquests riscos poden afectar les treballadores en situació d'embaràs o part recent i els treballadors especialment sensibles a determinats riscos. És per això necessari que, si et trobes en aquesta situació, et posis en contacte amb el Servei de Vigilància de la Salut.



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B I GUALTAT

Mesures per prevenir cops, talls i caiguda d'objectes

- Les prestatgeries han d'estar fixades a la paret o una amb l'altra.
- No s'han d'omplir excessivament els calaixos superiors dels arxivadors, ni s'ha d'obrir més d'un calaix al mateix temps.
- No s'han de carregar en excés armaris o prestatgeries, ni col·locar-hi objectes pesats en la part superior.
- Entre llocs de treball hi ha d'haver una distància suficient per accedir-hi fàcilment.
- No retireu ni anul·leu la protecció dels equips de treball (guillotina manual).
- Llegiu el manual d'instruccions de les màquines abans d'utilitzar-les. Utilitzeu els equips i les eines exclusivament en la forma i per a la tasca que han estat concebuts (tissores, cúter, etc.).
- Guardeu els objectes punxants o tallants després de fer-los servir.

Mesures per prevenir contactes elèctrics i encloses amb elements de màquines

- No introduïu les mans a la màquina trituradora de documents. Abans de netejar-la, apagueu-la i desconnecteu-la.
- No sobrecarregueu els endolls. Empreu bases d'endoll i clavilles amb presa de terra. No utilitzeu bases allargadores en mal estat; no s'han d'usar amb entroncaments deficients particularment pel sòl o zones humides.
- Quan desconnecteu un equip elèctric, no estireu mai el cable, sinó la clavilla.
- S'ha de comunicar al servei de manteniment qualsevol anomalia que observeu en la instal·lació elèctrica, i no l'heu de manipular.

Mesures per prevenir atropellaments o cops amb vehicles

- Conduïu prudentment i respectau el codi de circulació en els desplaçaments amb vehicle o motocicleta.
- Per evitar accidents de trànsit, controlau els factors següents: velocitat adequada, senyals de trànsit i bon manteniment del cotxe. Utilitzau l'armilla reflectora en baixar del vehicle.
- Quan camineu per la vorera, parau esment a l'entrada i sortida de vehicles dels garatges. Circulau sempre per la dreta, sense impedir la marxa de la resta de vianants.
- Quan hàgiu de travessar una calçada, abans de baixar de la vorera, mira a banda i banda per comprovar que tots els vehicles estan aturats (Vegeu la fitxa de recomanació "Seguretat viària")

Aquests riscos poden afectar les treballadores en situació d'embaràs o part recent i els treballadors especialment sensibles a determinats riscos. És per això necessari que, si et trobes en aquesta situació, et posis en contacte amb el Servei de Vigilància de la Salut.



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B I GUALTAT

Mesures per prevenir incendis

- S'ha de mantenir el lloc de treball net i ordenat (vegeu la fitxa de recomanació *Ordre i neteja*).
- No s'han de sobrecarregar els endolls; no connecteu diversos receptors de potència elevada en una sola presa.
- S'ha de conèixer la ubicació dels extintors en el centre de treball i la manera d'emprar-los (vegeu les fitxes de recomanació *Incendis* i *Extintors*).
- S'han de conèixer les sortides d'emergència; heu d'informar de les deficiències detectades a la persona responsable (sortides d'emergència tancades amb clau o obstaculitzades).

Mesures per prevenir riscos de l'ús de la centraleta

- S'han de dotar les centraletes d'auriculars per evitar postures forçades a l'hora de consultar dades informàtiques.
- Procureu no pujar el volum dels auriculars per sobre de la meitat del màxim nivell que aconseguixin, per evitar una exposició continuada al soroll que pugui resultar perillosa.
- Afavoriu les intervencions que redueixin el risc d'afonies, atès que la veu és la principal eina de treball dels auxiliars de recepció i telèfon
- Condicioneu els llocs perquè el nivell de soroll no sobrepassi els 55 db (A), que és el valor màxim considerat per no arribar a pertorbar una conversa.

Mesures per prevenir agressions verbals

- És especialment important instruir als auxiliars de recepció i telèfon sobre mètodes que els ajudin a afrontar els casos de violència verbal i protegir-se del desgast psicològic que ocasionen.
- Igual de necessari és facilitar formació periòdica sobre tècniques de comunicació i control de les emocions (el treball dels auxiliars de recepció i telèfon implica respondre contínuament als clients amb una actitud agradable i educada que oculta de vegades irritació o fatiga) i sobre com gestionar les trucades difícils.

Aquests riscos poden afectar les treballadores en situació d'embaràs o part recent i els treballadors especialment sensibles a determinats riscos. És per això necessari que, si et trobes en aquesta situació, et posis en contacte amb el Servei de Vigilància de la Salut.