



## INFORMACIÓ PREVENTIVA CATEGORIA PROFESSIONAL: AUXILIAR DE RECEPCIÓ I TELÈFON

### DESCRIPCIÓ DEL LLOC DE TREBALL

Dur a terme les funcions que estableix l'article 35 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 externes i internes 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 treball 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.

### RISCS DEL LLOC DE FEINA

#### Risc derivats de l'ús de PVD

**Caigudes de persones a distint nivell i al mateix nivell**

**Cops, talls i caiguda d'objectes**

**Agressions verbals**

**Contactes elèctrics i encloses amb elements de màquines**

#### Sobreesforços i postures forçades

**Incendis**

**Riscs de l'ús de la centraleta**

**Atropellaments o cops amb vehicles**

**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'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](#)
- [Fitxa de recomanació de Pantalla de visualització de dades](#)
- [Fitxa de recomanació escales de mà](#)



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

#### Mesures per prevenir riscos 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.
- Situaueu 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 manera que tant braços com a 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 el reposapeus.
- 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.

#### Mesures per prevenir sobreexforços i postures forçades

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

#### Mesures per prevenir caigudes a distint nivell

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

#### Mesures per prevenir caigudes al mateix nivell

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

#### 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 carregueu en excés armaris o prestatgeries, ni col·loqueu objectes pesats en la part superior. Entre llocs de treball hi ha d'haver una distància suficient per accedir-hi fàcilment.
- No retireu ni anuleu 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 (tises, cúter,etc..)
- Guardau els objectes punxants o tallants després de fer-los servir.

*Aquests riscos poden afectar a les treballadores en situació d'embaràs o part recent i als treballadors especialment sensibles a determinats riscos. Es per això necessari, que si et trobes en aquesta situació, et posis en contacte amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.*



### Mesures per prevenir contactes elèctrics i encloses amb elements de màquines

- No introduir les mans a la màquina trituradora de documents. Abans de netejar-la, apagau-la i desconnectau-la
- No sobrecarregueu els endolls. Emprau bases d'endoll i clavilles amb presa a terra. No utilitzeu en mal estat; no s'han d'usar amb entroncaments deficients particularment pel sòl o zones humides.
- En desconnectar un equip elèctric, no estireu mai el cable, sinó la clavilla.
- S'ha de comunicar al servei de manteniment qualsevol anomalia observada en la instal·lació elèctrica, i no manipular-la.

### Mesures per prevenir incendis

- Manteniu el lloc de treball net i ordenat
- No sobrecarregueu els endolls; no connecteu diversos receptors de potència elevada en una sola presa.
- Heu de conèixer la ubicació dels extintors en el centre de treball i la manera d'emprar-los .
- Cal que conegueu les sortides d'emergència i informeu de les deficiències detectades a la persona responsable (sortides d'emergència amb clau o obstaculitzades).

### 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 cotxe. 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.

### 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 trucades difícils.

### Mesures per prevenir riscos de l'ús de la centraleta

- Doteu a les centraletes d'auriculars per evitar postures forçades a l'hora de consultar dades informàtiques.
- Procurau no pujar el volum dels auriculars per sobre de la meitat del màxim nivell que aconsegueixen, 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 el lloc perquè el nivell de soroll no sobrepassi els 55 db (A), que és el valor màxim considerat per no arribar a pertorbar una conversa.