

Riscos específics i la seua prevenció en el sector correspondent a l'activitat de l'empresa

Riscos específics i la seua prevenció, en centres de les administracions públiques

Yolada Ureña Ureña
Tècnica de PRL del SPRL de
la Generalitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA.

Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball
Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball INVASSAT - Centre de Documentació
Web: www.invassat.gva.es. Correu-e: secretaria.invassat@gva.es

Riscos específics i la seua prevenció, en centres de les administracions

Centres de les Administracions Públiques

Yolada Ureña Ureña
Tècnica de PRL del SPRL de
la Generalitat Valenciana

Setembre 2015



GENERALITAT
VALENCIANA

INVASSAT

Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

Bloc III

Riscos específics i la seua prevenció, en centres de les administracions públiques

Autora: Yolanda Ureña Ureña

Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball

ÍNDIX

- 1. OBJECTIU**
- 2. INTRODUCCIÓ**
- 3. RISCOS DERIVATS DEL TREBALL AMB PANTALLES DE VISUALITZACIÓ DE DADES**
- 4. RISCOS DERIVATS DE L'ENTORN DEL LLOC DE TREBALL**
- 5. RISCOS DERIVATS DE LA CÀRREGA I L'ORGANITZACIÓ DEL TREBALL**
- 6. RISCOS DERIVATS DE L'ATENCIÓ AL PÚBLIC**
- 7. RISCOS GENERALS EN TREBALLS D'OFICINA**
- 8. REFERÈNCIA NORMATIVA**
- 9. BIBLIOGRAFIA**
- 10. TEST D'AUTOAVALUACIÓ**

1. OBJECTIU

Es pretén donar a conèixer els principals riscos propis del sector de l'Administració pública i, en concret, els riscos específics més importants i comuns als quals es poden veure exposats els empleats públics que desenvolupen l'activitat laboral en centres de l'Administració pública.

Aquest mòdul pretén informar sobre l'existència de riscos que poden donar-se en llocs de treball, tipus oficines o semblants, i donar a conèixer les mesures preventives, amb la finalitat de continuar treballant en la consecució d'un entorn laboral segur i sense riscos per als empleats de les administracions públiques que presten ací els seus serveis. Així mateix, es procuren exposar les principals mesures de prevenció i/o protecció de caràcter humà, tècnic i organitzatiu que permetran eliminar, reduir o controlar aquests riscos.

En definitiva, es persegueix facilitar els coneixements teòrics sobre seguretat i salut en l'entorn laboral respecte del treball desenvolupat de manera continuada per empleats públics que realitzen tasques de tipus administratiu, gestió o tramitació, de direcció, etc. en l'àmbit d'actuació del sector de les administracions públiques.

2. INTRODUCCIÓ

Les administracions públiques han de garantir la seguretat i la salut dels treballadors al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball.

La Constitució espanyola encomana als poders públics, com un dels principis rectors de la política social i econòmica, vetlar per la seguretat i la higiene en el treball. Aquest manament constitucional comporta la necessitat de desenvolupar una política de protecció de la salut dels treballadors per mitjà de la prevenció dels riscos derivats del seu treball, i troba en la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals (BOE núm. 269, de 10 de novembre de 1995) el pilar fonamental, juntament amb la Directiva comunitària 89/391/CEE, en què es fonamenta la Llei de prevenció esmentada.

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, ha incorporat en comparació de les normatives anteriors, la inclusió en el seu àmbit d'aplicació de tot el personal civil al servei de les administracions públiques. En l'article 14, la Llei de prevenció disposa que els treballadors tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut

en el treball, dret que suposa l'existència d'un deure correlatiu de l'empresari de protecció dels treballadors davant dels riscos laborals. Aquest deure constitueix, igualment, un deure de les administracions públiques. Amb aquesta finalitat, en el marc de les seues responsabilitats, realitzarà la prevenció dels riscos laborals per mitjà de l'adopció de totes les mesures necessàries per a la protecció de la seguretat i la salut dels treballadors, seguint els principis generals de l'acció preventiva previstos en l'article 15 d'aquesta llei:

- a) Evitar els riscos.
- b) Avaluar els riscos que no es puguin evitar.
- c) Combatre els riscos en l'origen.
- d) Adaptar el treball a la persona, en particular, pel que fa a la concepció dels llocs de treball, així com a l'elecció dels equips i els mètodes de treball i de producció, amb la intenció d'atenuar, en particular, el treball monòton i repetitiu i reduir els efectes d'aquest en la salut (53).
- e) Tindre en compte l'evolució de la tècnica.
- f) Substituir el que siga perillós pel que comporte poc de perill o gens.
- g) Planificar la prevenció, buscant un conjunt coherent que integre la tècnica, l'organització del treball, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el treball.
- h) Adoptar mesures que anteposen la protecció col·lectiva a la individual.
- i) Donar les instruccions corresponents als treballadors.

La Llei de prevenció de riscos laborals i les seues normes de desplegament s'apliquen tant en l'àmbit de les relacions de caràcter laboral com en les relacions de caràcter administratiu o estatutari del personal civil al servei de les administracions públiques. No obstant això, no és d'aplicació en les activitats següents: policia, seguretat i duanes, serveis operatius de protecció civil i peritatge forense en cas de risc greu, catàstrofe i calamitat pública, forces armades i activitats militars de la Guàrdia Civil.

Però, què s'entén per ADMINISTRACIÓ PÚBLICA?

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27 de novembre de 1992) defineix què s'entén per administracions públiques:

- a) L'Administració general de l'Estat.
- b) Les administracions de les comunitats autònomes.
- c) Les entitats que integren l'Administració local.

Així mateix, en la llei esmentada es descriuen els principis generals de les administracions públiques, que són:

- Servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la Constitució, a la llei i al dret.
- Respectar en la seua actuació els principis de bona fe i de confiança legítima.
- Regir-se pel principi de cooperació i col·laboració i en la seua actuació pels criteris d'eficiència i servei als ciutadans.
- Desenvolupar les seues actuacions per a assolir els objectius que estableixen les lleis i la resta de l'ordenament jurídic, sota la direcció del Govern de la nació, dels òrgans de govern de les comunitats autònomes i dels corresponents de les entitats que integren l'Administració local.
- Actuar amb personalitat jurídica única en el compliment de les seues finalitats.
- Actuar de conformitat amb els principis de transparència i de participació en les seues relacions amb els ciutadans.

En definitiva, l'Administració pública es podria definir com l'òrgan administratiu, entès com a conjunt de mitjans humans i materials, que té encomanat l'exercici de les funcions i competències que la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic encarrega als poders públics amb la finalitat d'aconseguir el bé comú, és a dir, el benestar general. El mitjà que

L'Administració pública utilitza per a aconseguir el seu objectiu és la prestació dels serveis públics.

Per a oferir un bon servei públic, l'Administració es nodreix d'una àmplia varietat de llocs de treball de diversa complexitat. Així doncs, l'heterogeneïtat tan extensa d'aquest sector és una de les seues característiques principals: conserges, mestres, educadors, conductors, agents mediambientals, tècnics, directius, empleats administratius, personal sanitari... Cada un d'ells amb unes característiques pròpies i especials que cal considerar a l'hora de diferenciar els diferents tipus de riscos a què es troben exposats. No obstant això, el grup més nombrós de llocs de treball, el conformen els de caràcter administratiu, que desenvolupen la seua activitat laboral, fonamentalment, en oficines.

Aquest mòdul està orientat, per ser el tipus de lloc de treball més voluminós i representatiu del sector de l'Administració pública, als treballadors que desenvolupen l'activitat laboral en oficines, que treballen amb equips de pantalles de visualització de dades (PVD) i que realitzen tasques d'atenció al públic. Per a conèixer els riscos més freqüents i les mesures inherents a altres professionals de l'Administració s'haurà de remetre, per semblança de l'exposició, als manuals propis d'altres sectors d'activitat.

Els treballadors amb llocs de treball en oficines és un col·lectiu que, per les característiques del seu treball, presenta principalment riscos d'origen ergonòmic i psicosocial. Per això i per les particularitats del sector, ens centrarem principalment en aquests riscos.

3. RISCOS DERIVATS DEL TREBALL AMB PANTALLES DE VISUALITZACIÓ DE DADES

El treball que es desenvolupa en oficines no presenta riscos tan perillosos com els que es donen en altres sectors d'activitat, però sí riscos específics per dedicar tota la jornada o bona part de la jornada a aquest tipus de tasques, principalment de tipus administratiu. Els principals riscos a què estan exposats són de caràcter ergonòmic i psicosocial.

L'evolució
de les
noves



tecnologies ha derivat en el tractament i la informatització de dades, de manera que una de les característiques principals del treball en oficines és la utilització d'ordinadors, amb la consegüent presència de les pantalles de visualització de dades (PVD).

La major part dels empleats públics dels centres de les administracions públiques utilitzen l'ordinador habitualment i durant una part rellevant del seu treball, i així estan considerats usuaris de pantalles de visualització de dades (PVD), tal com indica la definició establida en el RD 488/97, de 14 d'abril, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives al treball amb equips que inclouen pantalles de visualització.

Treballador usuari és qualsevol treballador que habitualment i durant una part rellevant del seu treball utilitzi un equip amb pantalla de visualització.

La utilització efectiva d'aquests equips comporta uns riscos associats i originen, entre altres, les conseqüències següents:

- Trastorns musculoesquelètics
- Fatiga visual
- Fatiga mental



3.1 Prevenció dels problemes musculoesquelètics

Els trastorns musculoesquelètics (TME) constitueixen el problema de salut relacionat amb el treball més comú a Espanya i a Europa, que afecta amb més freqüència l'esquena, el coll, els múscles i les extremitats superiors, encara que també les inferiors però amb menys freqüència. Qualsevol treballador s'hi pot veure afectat i es poden previndre avaluant els riscos associats a les tasques que es realitzen en el treball, aplicant les mesures preventives oportunes i comprovant l'eficàcia d'aquestes.

La normativa vigent fa referència a:

- Manipulació de càrregues. RD 487/1997, de 14 d'abril, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la manipulació manual de càrregues que comporte riscos, en particular, dorsolumbar, per als treballadors.
- Vibracions. RD 1311/2005, de 4 de novembre, sobre la protecció de la salut i la seguretat dels treballadors davant dels riscos derivats o que puguin derivar-se de l'exposició a vibracions mecàniques.

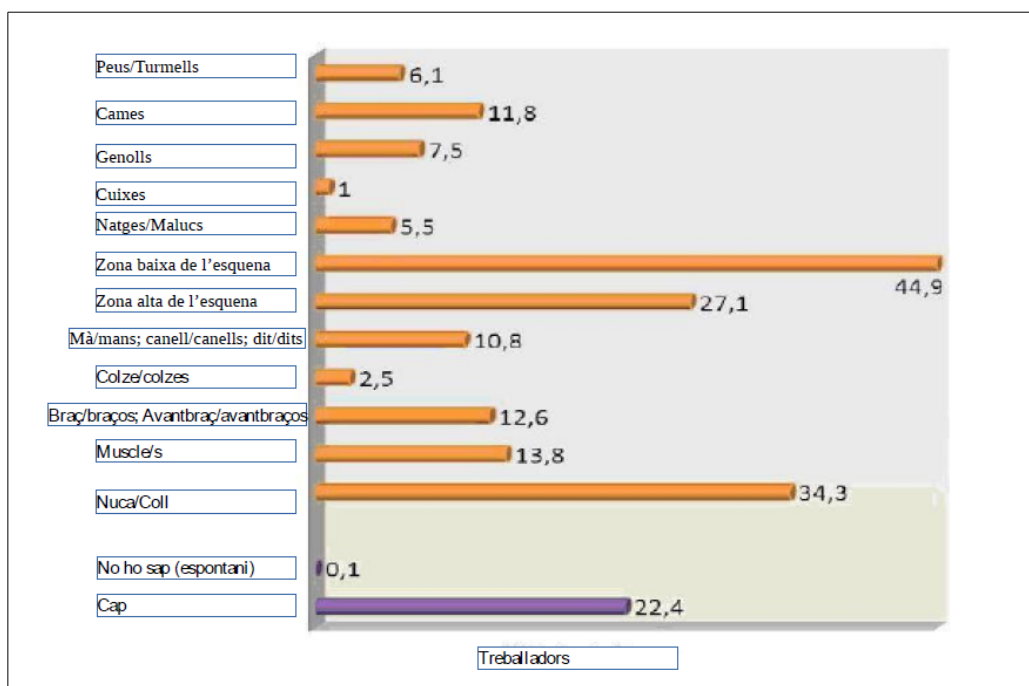
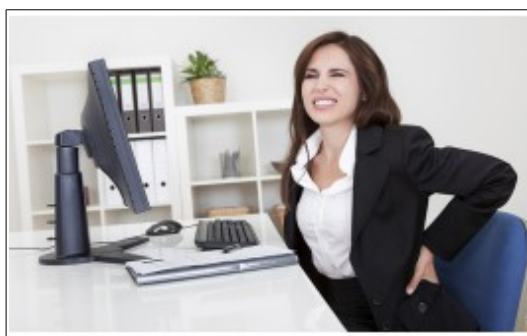


Figura 1. Gràfic traduït de la VII Enquesta nacional de condicions de treball de 2011 (INSHT). Localització de les molèsties per trastorns musculoesquelètics

Causas: Els problemes musculoesquelètics solen estar associats, entre altres causes, al manteniment de postures incorrectes, el manteniment d'estaticisme postural prolongat, moviments repetitius, al disseny incorrecte del lloc de treball, etc.



Molts **factors** poden contribuir, per si mateixos o en combinació, a l'aparició de TME.

- Factors físics:

- Aplicació de força física (alçament, transport, tracció o empenyiment de càrregues).
- Moviments repetitius (treball amb PVD, pintar, etc.).

- Postures inadequades (romandre de manera prolongada en posició vertical o asseguda, posicions de treball forçades, etc.).
 - Pressió directa sobre el cos (eines i superfícies).
 - Vibracions (cos complet, braç-mà).
 - Entorns de treball freds.
- Factors organitzatius: treball amb incentius, falta de control sobre les tasques efectuades, treball repetitiu, ritme de treball elevat, falta de temps, falta de suport per part de l'organització.
- Factors personals: història mèdica anterior, capacitat física, edat, etc.

La probabilitat d'experimentar aquests trastorns està relacionada directament amb la freqüència i la durada dels períodes de treball davant de la pantalla, així com la intensitat i el grau d'atenció requerits per la tasca. Juntament amb aquests factors n'intervenien d'altres, com la possibilitat que l'usuari pugui seguir el seu propi ritme de treball o puguin efectuar pauses.

La majoria d'aquests problemes es poden evitar amb un bon disseny del lloc, una organització correcta i una informació i formació adequades.

Postures incorrectes davant de la pantalla

El treball amb pantalla de visualització de dades suposa treballar assegut. És cert que la posició asseguda implica un menor esforç muscular estàtic de peus i cames, però això no significa que siga un treball còmode. Hi ha inconvenients pel manteniment prolongat de la posició, que deriven en problemes que afecten primordialment l'esquena.



Les postures incorrectes més freqüents són: inclinació excessiva del cap, inclinació del tronc cap avant, rotació lateral del cap, flexió de la mà, desviació lateral de la mà i fèmurs inclinats cap avall.

Exemple: el tronc inclinat cap avant, sense suport al respatler ni dels avantbraços a la taula, origina una important pressió intervertebral a la zona lumbar, que podria causar un procés degeneratiu de la columna en aquesta zona.

Estaticisme postural

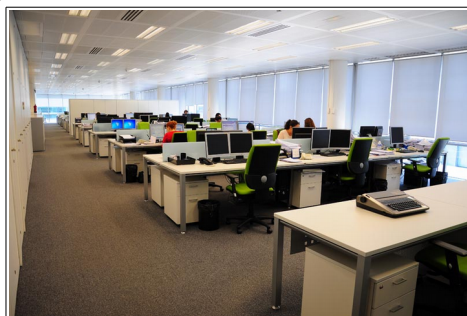
Mantindre la contracció muscular de manera prolongada té una gran incidència en els dolors i trastorns musculars. Com més forçada és la postura i menor és el nombre de suports que alleugen la tensió dels músculs, major és l'estaticisme.

Disseny del lloc de treball. Elements del lloc

És fonamental un bon disseny ergonòmic del lloc de treball.

Les característiques i la situació dels elements del lloc condicionen les postures de treball adoptades. Hi ha una relació directa entre el disseny del lloc i les molèsties musculoesquelètiques manifestades pels operadors de PVD.

En general, es tendeix a recomanar la màxima flexibilitat possible en la ubicació i la regulació dels elements del lloc, de manera que l'usuari puga ajustar-los atenent les seues característiques i preferències personals.



Taula de treball

Una bona taula de treball ha de facilitar el desenvolupament adequat de la tasca. Per això, a l'hora de triar una taula per a treballs d'oficina, haurem d'exigir que complisca els requisits següents:

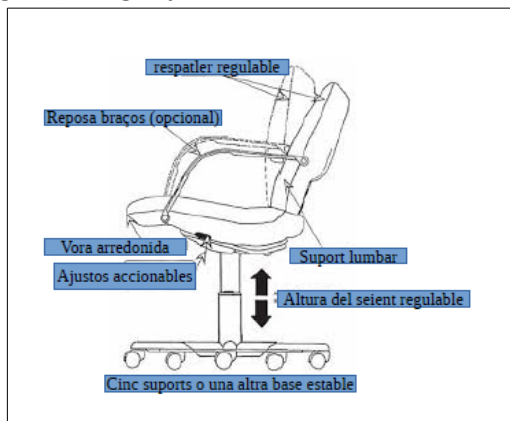
- Si l'altura és fixa, aquesta serà aproximadament de 700 mm.
- Si l'altura és regulable, l'amplitud de regulació es trobarà entre 680 i 700 mm.
- La superfície mínima serà de 1.200 mm d'ample i 800 mm de llarg.
- El gruix no ha de ser superior a 30 mm.
- La superfície serà de material mat i color clar suau, i es rebutjaran les superfícies brillants i fosques.
- Permetrà la col·locació i els canvis de posició de les cames.

Cadira

La concepció ergonòmica d'una cadira per al treball d'oficina ha de satisfer una sèrie de dades i característiques de disseny:

El seient respondrà a les característiques següents:

- Regulable en altura (en posició asseguda) marge ajust entre 380 i 500 mm.
- Amplària entre 400 - 450 mm.
- Profunditat entre 380 i 420 mm.
- Encoixinament de 20 mm.
Recobert amb tela flexible i transpirable.
- Vora anterior inclinada (gran radi d'inclinació).
- L'elecció del respalder es farà en funció dels que hi haja en el mercat, respalters alts i/o respalters baixos.



Un respalder baix ha de ser regulable en altura i inclinació i aconseguir el suport correcte de les vèrtebres lumbars. Les dimensions seran:

- Amplària: 400 - 450 mm.

- Altura: 250 - 300 mm.
- Ajust en altura de 150 - 250 mm.
- El respatler alt ha de permetre el suport lumbar i ser regulable en inclinació, amb les característiques següents:
- Regulació de la inclinació cap arrere 15°.
- Amplària: 300 - 350 mm.
- Altura: 450 - 500 mm.
- Material igual al del seient.
- Els respatlors alts permeten un suport total de l'esquena i, per això, la possibilitat de relaxar els músculs i reduir la fatiga.

La base de suport de la cadira ha de garantir una estabilitat correcta d'aquesta i, per això, constarà de cinc braços amb rodes que permeten la llibertat de moviment.

La longitud dels braços serà, almenys, igual a la del seient (380-450 mm).

Teclat

El teclat ha de ser mòbil, amb tecles mats, fàcils de netejar i lleugerament corbades (còncaves).

Es recomana que l'altura de la fila central del teclat respecte del sòl estiga compresa entre 60 i 75 cm.

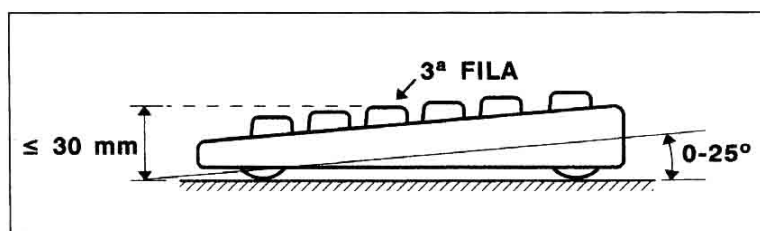
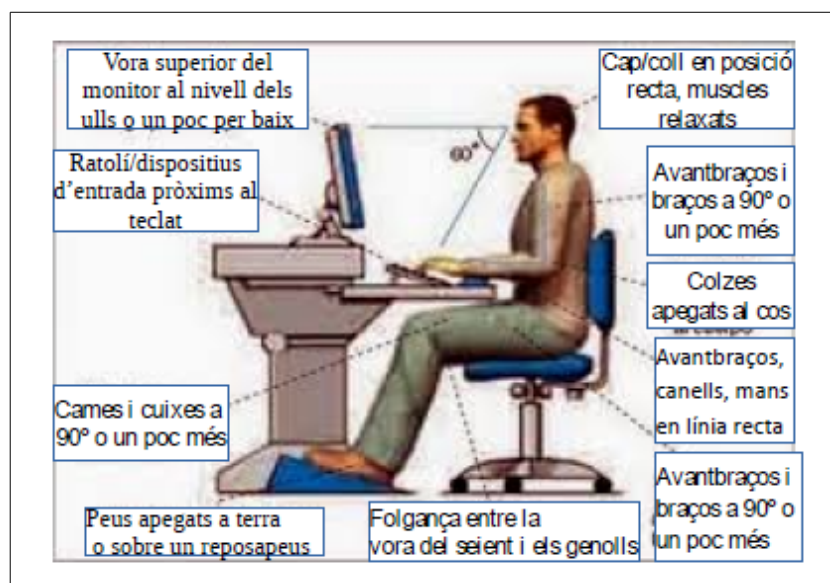


Figura 3

Mesures preventives:

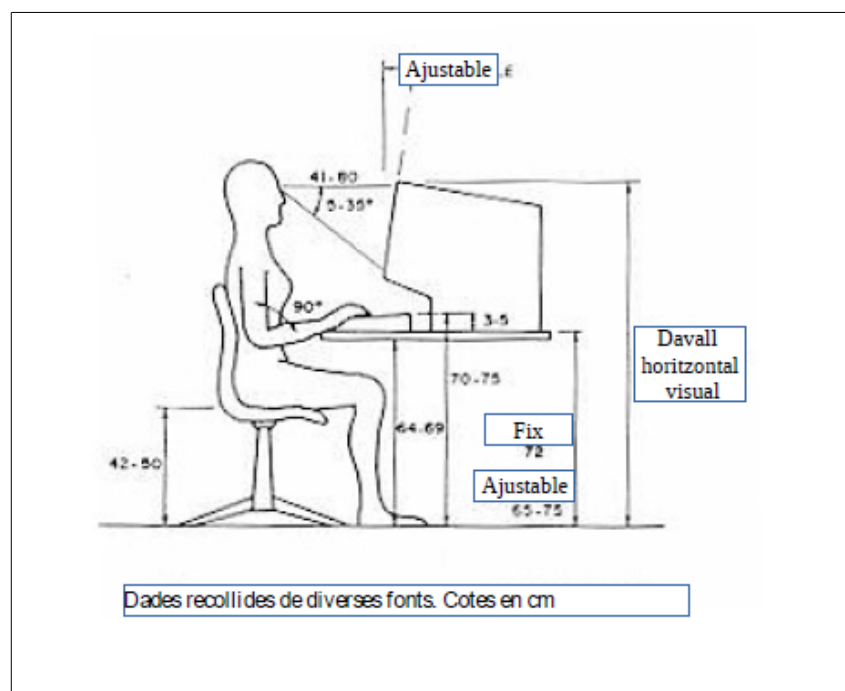
- Els avantbraços han de poder recolzar a la taula i les mans al teclat o a la taula.
- Ajustar correctament l'altura del seient, de manera que els colzes queden aproximadament a l'altura del pla de treball.
- Les cuixes s'han de mantindre horitzontals, amb els peus ben recolzats a terra.
- Si, una vegada fet l'ajust anterior, no pot recolzar els peus còmodament a terra, cal sol·licitar un reposapeus (en el supòsit que no siga ajustable l'altura de la taula).
- El treballador ha de poder variar la postura al llarg de la jornada, per a reduir l'estaticisme postural.
- Seure de manera que l'esquena es mantinga en contacte amb el respatler del seient.
- S'han d'evitar els girs i les inclinacions frontals o laterals del tronc.
- Aprendre a regular l'altura del respatler de la cadira de treball i ajustar-la de manera que la prominència suau del respatler quede situada a l'altura de la zona lumbar (la corba natural de la columna vertebral a la part baixa de l'esquena).
- Utilitzar, de tant en tant, el mecanisme que permet inclinar cap arrere el respatler per a relaxar la tensió de l'esquena.



- Col·l ocar el

teclat de manera que quede un espai davant d'aquest a la taula que servisca de reposabraços.

- Habilitar un espai suficient a la taula per a poder accionar el ratolí recolzant l'avantbraç sobre la taula. Els braços han d'estar prop del tronc, sense flexionar ni desviar lateralment en excés els canells.
- Utilitzar un model de ratolí que s'adapte a la grandària de la mà i el disseny del qual permeta accionar-lo amb comoditat.
- Acostar la cadira a la taula de treball de manera que no s'haja d'inclinar el tronc cap avant (cal verificar que els reposabraços eventuais de la cadira no impedeixen aquest acostament i, per a fer-ho, s'haurien de poder fer lliscar davall del tauler de la taula).
- Col·locar el monitor de cara, en tot cas, dins d'un angle de 120° en el pla horitzontal, de manera que no es necessite girar repetidament el tronc o el cap per a visualitzar-lo.
- El cap no estarà inclinat més de 20° i s'evitaran els girs freqüents del cap.
- Fer pauses periòdiques breus per a relaxar la tensió muscular i contrarestar l'estaticisme postural.



NTP: 232. Pantalles de visualització de dades (PVD).

- Durant aquestes pauses, convé fer moviments que afavorisquen la circulació sanguínia: estiraments, moviments suaus de coll, fer alguns passos, etc.
- Contrarestar l'estaticisme del treball practicant algun esport en el temps lliure o, si no se'n practica cap, caminar a pas lleuger almenys mitja hora diària.
- Consultar el metge davant de l'aparició de símptomes o molèsties de tipus musculoesquelètic.

3.2 Prevenció de la fatiga visual

Molts dels problemes visuals solen estar relacionats amb la utilització incorrecta de les pantalles de visualització, la presència de reflexos i parpellejos molestos, especialment, si la tasca comporta la lectura freqüent de textos en pantalla.

Causes:

El sistema d'il·luminació pot produir enlluernaments a l'usuari així com reflexos molestos en la pantalla, la taula o altres superfícies reflectores de l'entorn.

Els últims anys s'han produït grans avanços en la fabricació de monitors de PVD, que permeten regular el contrast de luminàncies com vulga l'usuari.

Conseqüències: molèsties oculars, trastorns de la visió, cefalees, etc.

Mesures preventives:

- Utilitzar una pantalla de bona qualitat i orientar-la de manera que no s'hi produïsquen reflexos molestos.
- Orientar el lloc de manera que quede situat paral·lelament a les finestres.
- Utilitzar correctament les cortines o persianes en funció de l'hora del dia a fi d'obtenir un ambient de llum confortable.
- Col·locar la pantalla a la distància dels ulls que li resulte més confortable, especialment per a la lectura de documents.
- Aprendre a utilitzar els controls de brillantor i de contrast i ajustar-los fins a aconseguir les condicions que resulten més confortables.

- En el cas que l'aplicació ho permeta, convé ajustar la mida dels caràcters dels textos per a aconseguir una lectura còmoda.
- Mantindre neta la pantalla.
- Fer pauses periòdiques breus i, si és possible, alternar el treball en pantalla amb uns altres que suposen menys càrrega visual.
- Practicar exercicis de relaxació de la vista.
- Consultar el metge davant de la presència de símptomes o molèsties als ulls o en la vista.

3.3 Prevenció de la fatiga mental

Podem definir la càrrega mental com la quantitat d'esforç mental deliberat que s'ha de fer per a obtenir un resultat concret.

La càrrega de treball mental és un concepte que s'utilitza per a referir-se al conjunt de tensions induïdes en una persona per les exigències del treball mental que fa.

Impliquen fonamentalment processos cognitius, processament d'informació i aspectes afectius; per exemple, les tasques que requereixen una certa intensitat i durada d'esforç mental de la persona en termes de concentració, atenció, memòria, coordinació d'idees, presa de decisions, etc. i autocontrol emocional, necessaris per al bon exercici del treball.

Les capacitats de memòria, de raonament, de percepció, d'atenció, d'aprenentatge, etc. són recursos que varien d'una persona a una altra i que també poden variar per a una persona en diferents moments de la vida i poden enfortir-se, per exemple, quan s'adquireixen nous coneixements útils, quan es coneixen estratègies de resposta més econòmiques (pel que fa a l'esforç necessari), etc.

Els factors que contribueixen a la càrrega de treball mental i que exerceixen pressions sobre la persona que l'exerceix s'han d'identificar per a cada lloc o situació de treball concreta i es poden agrupar segons procedisquen:

- De les exigències de la tasca.

- De les circumstàncies de treball (físiques, socials i d'organització).
- De l'exterior de l'organització.

La càrrega de treball mental pot ser inadequada quan un factor identificat o més és desfavorable i la persona no disposa dels mecanismes adequats per a afrontar-los.

Així mateix, les característiques individuals influeixen en la tensió que provoquen en la persona les diferents pressions que recauen sobre aquesta.

Causes: La fatiga mental pot derivar, entre altres coses, per l'ús continuat d'equips informàtics, les dificultats de manejar programes o aplicacions informàtiques, així com l'exposició a determinades condicions ambientals de soroll, temperatura, humitat i il·luminació. D'altra banda, una organització del treball que no permeta les pauses periòdiques, que impose una pressió excessiva de temps o que establisca tasques excessivament monòtones i repetitives pot constituir també una causa important d'estrés, generador de la fatiga mental. El disseny i l'elecció correctes de tots aquests elements té una influència important sobre la comoditat, l'eficàcia en el treball i, fins i tot, sobre la salut dels treballadors i treballadores.

Conseqüències: estrés, cansament, esgotament, etc.

Mesures preventives:

- Facilitar i orientar l'atenció necessària per a exercir el treball.
- Ajustar la càrrega informativa a les capacitats de la persona, així com facilitar l'adquisició de la informació necessària i rellevant per a fer la tasca, etc.
- Proporcionar les ajudes pertinents perquè la càrrega o l'esforç d'atenció i de memòria arribe fins a nivells que siguin manejables (ajustant la relació entre l'atenció necessària i el temps que s'ha de mantindre).
- Reorganitzar el temps de treball (tipus de jornada, durada, flexibilitat, etc.) i facilitar prou de marge de temps per a l'autodistribució d'algunes pauses breus durant cada jornada de treball.
- Redissenyar el lloc de treball (adequant espais, il·luminació, ambient sonor, etc.).
- Reformular el contingut del lloc de treball i afavorir així el moviment mental.

- Actualitzar els estris i els equips de treball (manuais d'ajuda, llistes de verificació, registres i formularis, procediments de treball, etc.) seguint els principis de claredat, senzillesa i utilitat real.
- Seguir amb aprofitament les activitats formatives necessàries per a manejar i consultar els programes o les aplicacions informàtiques que ha d'utilitzar en el treball.
- Tractar de fer treballs variats o alternar amb altres tasques que no requerisquen l'ús de la pantalla de visualització.
- Fer pauses periòdiques breus per a previndre la fatiga.
- Contribuir al manteniment d'un bon clima laboral i cuidar les relacions personals amb els companys de treball.

4. RISCOS DERIVATS DE L'ENTORN DEL LLOC DE TREBALL

Als edificis destinats a oficines, en molts casos, la qualitat d'aire interior és l'origen de problemes de salut i la falta de benestar per als treballadors que els ocupen, a causa de l'existència de possibles factors de risc com ara contaminants químics, biològics, ambient tèrmic inadequat, ventilació deficient, olors, mala il·luminació i soroll molest.

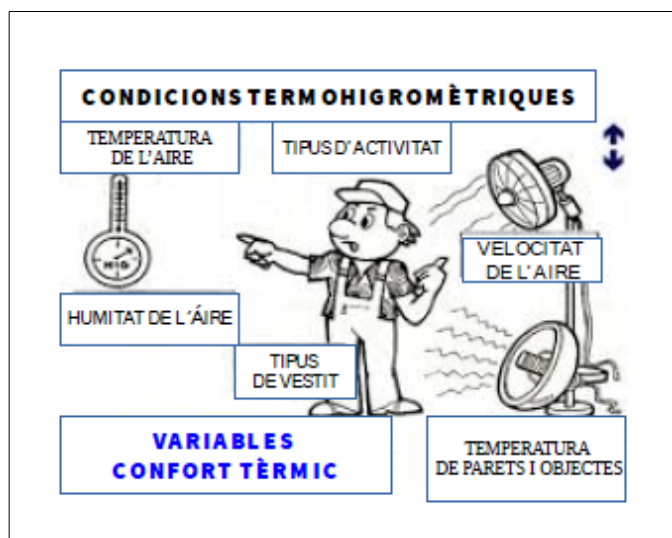
L'origen d'una qualitat d'aire inadequada en oficines pot ser variat per la presència en el medi ambient del treball de: insecticides, productes de neteja, desinfectants, pintures, olors, emissions humanes, contaminants químics, materials d'impressores i fotocopiadores, manteniment deficient de les instal·lacions i equips, mala ventilació, presència de microorganismes, males condicions d'il·luminació, condicions termohigromètriques que donen lloc a disconfort tèrmic, soroll, etc.

4.1 Condicions termohigromètriques

Les condicions termohigromètriques no han de constituir una font d'incomoditat o molèstia per als treballadors. Els diferents paràmetres ambientals que influeixen en aquesta percepció són: temperatura, humitat, velocitat de l'aire i estaran condicionades per: el clima de la zona, tipus de construcció, antiguitat del centre, orientació de l'edifici, sistemes de climatització, etc.

S'hauran d'evitar les temperatures i humitats extremes, els canvis bruscos de temperatura, els corrents d'aire molestos, les olors desagradables, la irradiació excessiva i, en particular, la radiació solar a través de finestres, llums o envans envidrats.

La temperatura òptima del centre del treball i de les instal·lacions dependrà de l'activitat que s'hi desenvolupe.



Els treballs que es realitzen en oficines amb llocs de treball amb pantalles de visualització de dades es considera un treball fonamentalment de caràcter sedentari. Segons la normativa vigent, RD 486/97, de llocs de treball, a les oficines s'hauran de complir les condicions següents:

- La temperatura estarà compresa entre 17 i 27 °C.

- La humitat relativa estarà compresa entre el 30 % i el 70 %, excepte als locals on hi haja riscos per electricitat estàtica, on el límit inferior serà el 50 %.
- Els treballadors no hauran d'estar exposats de manera freqüent o continuada a corrents d'aire la velocitat dels quals excedisca els límits següents:

1r) Treballs en ambients no calorosos: 0,25 m/s.

2n) Treballs sedentaris en ambients calorosos: 0,50 m/s.

- Aquests límits no s'aplicaran als corrents d'aire condicionat, per als quals el límit serà de 0,25 m/s en el cas de treballs sedentaris, propis d'oficines.

En oficines es descarta l'existència de riscos d'estrés tèrmic per calor o fred, però les condicions termohigromètriques poden donar lloc a una sensació de disconfort dels treballadors, ja que no hi ha un nivell de confort tèrmic que satisfaga tots els ocupants d'una oficina. La sensació tèrmica per a cada individu és diferent i, segons estudis fets, hi haurà sempre un 5 % de persones que mostraran insatisfacció, siga per calor o per fred.

Hi ha diverses teories que afirmen que les condicions termohigromètriques poden afectar el rendiment dels treballadors, bé perquè els genere estrés o tinguen distraccions.

c. Mesures preventives:

- Evitar la calor radiant i utilitzar, en cas necessari, persianes, envelats, vidres dotats amb materials que reflectisquen els rajos solars, etc.
- Utilitzar roba adequada a les condicions ambientals.
- Reduir la temperatura en interiors i afavorir la ventilació natural obrint finestres i portes. Si no n'hi ha, cal forçar corrents d'aire.
- El sistema de ventilació emprat i, en particular, la distribució de les entrades d'aire net i eixides d'aire viciat hauran d'assegurar una renovació efectiva de l'aire del local de treball.

- Les preses d'aire exterior no hauran d'estar pròximes a eixides de garatges ni torres de refrigeració ni a les eixides d'aire viciat. L'aire extret dels locals amb fotocopiadores, lavabos i garatges haurà d'eixir directament a l'exterior i no ser recirculat.
- Cal comprovar que es produeix un subministrament suficient de cabal d'aire net. La renovació mínima d'aire dels locals de treball serà de 30 metres cúbics d'aire net per hora i treballador, en el cas de treballs sedentaris en ambients no calorosos, habitualment propis de les oficines.
- Cal comprovar que l'aire net arriba a tots els treballadors.
- Manteniment, neteja i inspecció periòdica dels sistemes de ventilació, climatització i comprovació del funcionament.
- Formació i informació sobre els riscos a què estan exposats o pugen estar exposats els treballadors, així com sobre les conseqüències per a la seua salut i sobre les mesures preventives que s'hi han adoptat o s'hi hagen d'adoptar.

CONDICIONS UNE-EN ISO 7730

CONDICIONES	INVERNALES	VERANIEGAS
TEMPERATURA OPERATIVA	20° - 24°	23° - 26°C
VELOCITAT DE L'AIRE	< 0,15 m/s	< 0,25 m/s
HUMITAT RELATIVA	50%	50%
RESISTÈNCIA TÈRMICA DEL VESTIT	1 clo	0,5 clo

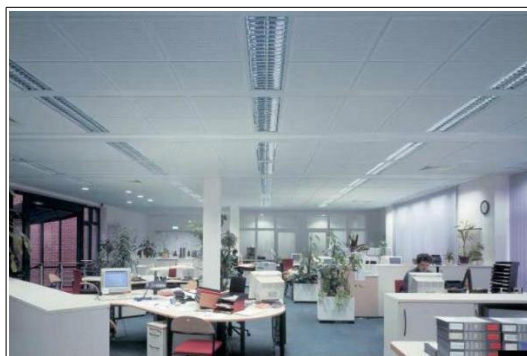
4.2. Il·luminació

Les oficines han d'estar dotades de sistemes d'il·luminació (natural o artificial) que proporcionen un entorn visual confortable i suficient. Segons s'estableix en el RD 486/97, de llocs de treball, la il·luminació en cada zona o part d'un lloc de treball s'haurà d'adaptar a les característiques de l'activitat que s'hi efectue, i permetre que els treballadors disposen de condicions de visibilitat adequades per a poder desenvolupar la seua activitat sense risc per a la seua seguretat i salut.

Sempre que siga possible, les oficines tindran una il·luminació natural, complementada amb il·luminació artificial quan no es garantisquen unes condicions de visibilitat suficients, i es pot

complementar, al seu torn, amb il·luminació localitzada quan en zones concretes es requerisquen nivells d'il·luminació més elevats.

Els nivells mínims que s'han de garantir seran els compresos en l'annex IV de l'RD esmentat. En general, per a les activitats fetes en un centre de treball amb exigències visuals entre moderades i altes, el nivell mínim d'il·luminació serà de 200 a 500 lux.



En la norma UNE-EN 12464 1:2012, sobre il·luminació dels llocs de treball en l'annex d'establiments educatius, recomana en la taula 5.26, nivells d'il·luminació:

Tipus d'interior, tasca, activitat	lux
Arxiu, còpies, etc.	300
Escriptura, escriptura a màquina, lectura, tractament de dades	500
Dibuix tècnic	750
Llocs de treball de CAD	500
Sales de conferències i reunions	500
Taulell de recepció	300
Arxius	200

Les conseqüències més significatives d'una il·luminació inadequada en el lloc de treball són l'existència de fatiga visual (molèsties oculars, picor d'ulls, irritació, llagimeig...) i la fatiga mental (cansament, mal de cap, etc.).

Mesures preventives:

- Per a aconseguir confort visual i bona percepció visual s'haurà de tindre en compte: el nivell d'il·luminació en el punt concret on es faça el treball, el tipus de tasca que s'hi haja de fer (més o menys minuciosa o de precisió), el contrast entre els objectes amb els quals s'haja de treballar i l'entorn, l'edat del treballador i la disposició de les lluminàries.
- La distribució dels nivells d'il·luminació serà tan uniforme com es puga. Una il·luminació adequada comporta un confort visual per als treballadors. El nivell d'il·luminació influeix en el rendiment laboral.
- Treballar en condicions d'il·luminació deficientes implica forçar la vista i és l'origen de la fatiga visual, que es manifesta, entre altres símptomes, amb sequedat als ulls, pesadesa a les parpelles, visió borrosa, cefalees.
- Els nivells d'il·luminació mínims s'hauran de duplicar sempre que en les àrees o locals d'ús general i en les vies de circulació, quan per les característiques, l'estat o l'ocupació, hi haja riscos apreciables de caigudes, xocs o altres accidents.
- Es procurarà mantindre uns nivells i contrastos de luminància adequats a les exigències visuals de la tasca, i s'evitaran variacions brusques de luminància dins de la zona de treball i entre aquesta i els voltants.
- S'evitaran els enlluernaments directes produïts per la llum solar o per fonts de llum artificial d'alta luminància. En cap cas es col·locaran sense protecció en el camp visual del treballador.
- S'evitaran, així mateix, els enlluernaments indirectes produïts per superfícies reflectores situades a la zona de treball o proximitats.
- Es revisarà el bon funcionament dels llums que puguen produir parpellejos com és el cas dels llums fluorescents. En cas de deteriorament, s'hauran de substituir ràpidament.

4.3. Soroll

A les oficines hi ha soroll que procedeix dels telèfons, equips de treball, converses, dels sistemes de climatització i de vegades del soroll exterior, però no suposa un risc de pèrdua d'audició, encara que pot donar lloc a molèsties i insatisfacció dels treballadors. S'estima que en la majoria de les oficines el nivell diari equivalent de soroll compleix els requisits que estableix la legislació vigent.

El soroll emés per una font es propaga en totes les direccions i, en el camí, pot arribar directament al receptor, ser parcialment absorbit, transmés i/o reflectit pels obstacles que es troba en el camí, però en tot cas afecta la concentració i influeix en el rendiment dels treballadors.

Mesures preventives:

- Reduir el soroll al màxim possible en el lloc d'origen. Ex.: mantindre un to de veu baix, canviar el tipus de tasca per una altra de menys sorollosa, allunyar les fonts de soroll (reunir equips de soroll en una sala: impressora, trituradora, etc.).



- Ubicar equips com ara impressores o faxos en un altre lloc allunyat del lloc de treball.
- Actuar sobre el medi de transmissió del soroll:
 - Si el soroll procedeix de l'exterior, cal interposar barreres arquitectòniques, augmentar el gruix de parets i paraments verticals, convé col·locar finestres amb bon aïllament, etc.

- Si el soroll procedeix de l'interior, es creu convenient la col·locació de materials absorbents al sostre, el terra i les parets, interposar panells absorbents, etc.
- Per a promoure el confort acústic, i actuant sobre el treballador, es proposa:
 - Situar cartells indicatius relacionats amb el silenci.
 - No arrossegar cadires ni taules.
 - Parlar amb un to de veu baix.

4.4. Contaminants químics

Els contaminants químics poden ser factors de risc presents en l'aire a l'interior de les oficines: diòxid de carboni, ozó, monòxid de carboni, radó, amiant, fibra de vidre, compostos orgànics volàtils i partícules.

Una mesura de control adequada consistiria a diluir l'aire interior amb aire net, comprovar l'eficàcia de la ventilació i verificar les diferències de pressió d'uns llocs a uns altres, ja que són la causa de moviment dels contaminants.

Es poden esmentar algunes mesures preventives d'actuació preventiva a les oficines:

- Neteja dels locals i llocs de treball, de manera periòdica.
- Senyalització de riscos, que adverteix dels perills i les precaucions que cal adoptar.
- Ventilació general, que permet així diluir la concentració del contaminant en l'ambient quan els agents químics presenten poca toxicitat, etc.

4.5. Contaminants biològics

El tipus d'activitat exercit en oficines no suposa una activitat que pugui suposar *a priori* un risc d'exposició a agents biològics de conformitat amb el que estableix el RD 664/1997, de 12 de maig, sobre la protecció dels treballadors contra riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball. No obstant això, és important fer-hi algunes consideracions.

La supervivència, reproducció i dispersió a l'aire dels contaminants biològics depén, en gran manera, de les condicions de l'entorn on es troben. Factors com ara la temperatura, la humitat relativa, el moviment de l'aire, la llum, les fonts d'aliment i, per descomptat, la seua presència, determinaran el grau en què els contaminants biològics es trobaran en un ambient.

Normalment, la via d'entrada de microorganismes en l'ésser humà és la via respiratòria per la inhalació d'aerosols biològics. Les fonts de perill de contaminants biològics són:

- Els sistemes de climatització, ventilació i aire condicionat.
- Mal manteniment de les instal·lacions.
- Falta de neteja.
- Els mateixos ocupants de les oficines (en parlar, tossir o esternudar).

Els efectes dels virus són les infeccions i és usual la presència a les oficines del virus del refredat comú i el de la grip.

Mesures preventives:

- Ordenar i fer aplicar les mesures higièniques generals segons siguen necessàries, com ara prohibir ingerir menjar i begudes en zones de treball.
- Estricta higiene personal.
- Manteniment adequat d'equips i instal·lacions i neteja periòdica de les instal·lacions en absència dels treballadors.
- Eliminar les humitats que apareguen degudes a filtracions o goteres.
- Organitzar i impartir formació i les activitats de sensibilització dels treballadors, i a repetir-la amb la periodicitat necessària.
- Comprar materials d'oficina que no suposen un risc per a la salut dels treballadors.
- Dissenyar i aplicar les mesures necessàries per a la protecció de personal especialment sensible.

5. RISCOS DERIVATS DE LA CÀRREGA I L'ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

5.1 Càrrega de treball

Es defineix la *càrrega de treball* com el conjunt de requeriments físics i mentals als quals es veu sotmesa una persona al llarg de la vida laboral. La conseqüència d'una càrrega de treball excessiva o d'una absència del descans necessari s'anomena fatiga.

Càrrega física

Qualsevol requeriment de tipus físic suposa la realització d'una sèrie d'esforços. Unes exigències físiques de treball que sobrepassen les capacitats de l'individu (sobrecàrrega de treball) o la falta del descans necessari poden portar-lo a una situació de fatiga muscular.

La manipulació i el transport de càrregues constitueix un problema específic que pot donar lloc a l'aparició de lesions d'esquena, i és un factor important de sobrecàrrega muscular. La **manipulació manual de càrregues** és una tasca que es fa en determinades activitats en l'Administració pública, característica de llocs de treball com ara conserges, personal de manteniment, etc.

A l'efecte del RD 487/1997, de 14 d'abril, s'entendrà per manipulació manual de càrregues qualsevol operació de transport o subjecció d'una càrrega per part d'un treballador o més, com l'alçament, la col·locació, l'empenyiment, la tracció o el desplaçament, que per les seues característiques o condicions ergonòmiques inadequades comporte riscos, en particular, dorsolumbar, per als treballadors.



Tal com indica la guia de manipulació manual de càrregues es considera que la manipulació manual de tota càrrega que pese més de 3 kg pot comportar un potencial risc dorsolumbar no tolerable, ja que a pesar de ser una càrrega bastant lleugera, si es manipula en unes condicions ergonòmiques desfavorables (allunyada del cos, amb postures inadequades,

molt sovint, en condicions ambientals desfavorables, amb sòls inestables, etc.), podria generar un risc.

Les alternatives de prevenció en el maneig manual de càrregues solen resultar de la combinació de tres orientacions:

1. Eliminació i/o modificació del procés:

Des del punt de vista preventiu, segons com ordena el Reial decret 487/1997, de 14 d'abril, la primera mesura que ha de tractar d'implantar l'empresari és evitar la manipulació manual de les càrregues, per mitjà de l'automatització dels processos o l'ús d'ajudes mecàniques, sempre que siga possible.

2. Formació i informació en el maneig de càrregues. Es recomanen mesures com ara:

- Procurar manipular les càrregues prop del tronc, a una altura compresa entre els colzes i els artells, amb l'esquena recta, i evitar girs i inclinacions.
- Quan haja de fer alçaments, flexioneu les cames doblegant els genolls, manteniu la columna dreta i, una vegada drets, no gireu el tronc. Es faran aquests alçaments suaus i espaiats.
- Si la càrrega és pesada no l'ha de moure una sola persona, cal sol·licitar ajuda a altres companys. Convé sol·licitar ajudes mecàniques, carrets, etc.
- Si emmagatzema càrregues en armaris o prestatges, cal organitzar les tasques de manera que els elements més pesats s'emmagatzemen a l'altura més favorable entre els muscles i la mitja cama, i deixar les zones superiors i inferiors per als objectes menys pesats.
- Si es manipulen càrregues en posició asseguda, no s'haurien de manejar càrregues superiors als 5 kg i sempre que siga en una zona pròxima al tronc, i evitar manipular càrregues a nivell del terra o per damunt dels muscles, girs i inclinacions.
- No carregueu més pesos dels que pugueu transportar; és preferible fer més viatges.
- Reduir la distància que s'ha de transportar la càrrega manualment.
- El vestuari i el calçat han de ser adequats, que permeten la mobilitat i la comoditat del treballador, i evitar enganxaments, colps i caigudes.
- Proporcionar cursos pràctics als treballadors en tècniques de maneig de càrregues.

3. Adaptació i vigilància de la salut:

- Selecció de càrregues en funció de la capacitat individual.
- Promoure la realització de reconeixements mèdics per a la detecció precoç de les lesions.

Les **postures forçades** s'aprecien en certes tasques i es veuen influenciades pel disseny del lloc de treball:

- Treballar amb material o elements a una altura inadequada. Exemple: taules d'Infantil o primers cursos amb una altura molt baixa.
- Arribar a elements o persones ubicats en llocs de difícils abast i amb obstacles intermedis.
- Llocs estàtics que obliguen a romandre un temps prolongat amb la mateixa postura.

El personal de les administracions públiques pot reduir el risc associat a postures forçades tenint en compte les recomanacions següents:

- Mantindre ordenades les zones de treball.
- Planificar les tasques per a evitar abastos laterals i els girs de tronc o coll.
- Evitar la flexió de tronc i coll (exemple: en docents d'Infantil i primers cursos de Primària treballar assegut, al costat dels xiquets, etc.).
- Mantindre bons hàbits posturals (evitar la sobrecàrrega postural estàtica prolongada recolzant el pes del cos sobre una cama o una altra, combinar tasques realitzades dret i assegut, utilitzar calçat que vaja ben subjecte al peu, etc.).

Càrrega mental

Qualsevol activitat té components físics i mentals, per tant, el treball exigeix a la persona, a més dels requeriments físics d'aquest, un determinat estat d'atenció i concentració.



La quantitat d'esforç mental deliberat que s'ha de fer per a obtindre un resultat concret és la càrrega mental. Els factors que s'han de considerar per a estudiar-la són la quantitat i la complexitat de la informació que cal tractar i el factor temps, encara que també són importants els aspectes individuals, és a dir, la capacitat de resposta de les persones, que és variable.

El disseny de les tasques i els llocs de treball és fonamental així com preveure un entorn físic de treball adequat.

Quan la càrrega mental és elevada i la demanda supera la capacitat de resposta de l'individu apareix la fatiga, que es preveu amb pauses breus i freqüents, i es recomana fer una alternança de les tasques.

És ressenyable que una tasca que no exigisca gens d'esforç mental per part de la persona que fa el treball també és nociu, per subcàrrega.

5.2 Organització del treball

El treball és una activitat humana que està organitzada amb el propòsit d'aconseguir una finalitat. Amb el concepte d'*organització del treball* es pretén definir la forma en què s'organitzen les tasques i funcions, i com es distribueix el temps, el ritme de treball i la relació entre els individus.

Els factors de treball derivats de l'organització d'aquest, també anomenats **factores psicosocials** es poden definir com les condicions presents en una situació laboral directament relacionades amb l'organització del treball, amb el contingut del lloc, amb la realització de la tasca i fins i tot amb l'entorn, que tenen la capacitat d'afectar el desenvolupament del treball i la salut de les persones treballadores.

S'adverteix que la realitat psicosocial fa referència no tant a les condicions que objectivament es donen sinó com es perceben i s'experimenten per la persona. Els factors psicosocials representen un conjunt de percepcions i experiències del treballador de diferent naturalesa que consisteixen en interaccions entre el treball, el medi ambient i les condicions

d'organització, i d'altra banda, entre les capacitats del treballador, les seues necessitats, la seua cultura i la seua situació personal.

Així mateix, els factors de risc psicosocial poden ser favorables o desfavorables per a l'exercici de l'activitat laboral i per a la qualitat de vida laboral de l'individu, a nivell físic i, sobretot, a nivell psíquic i social. En l'últim cas, es parla de factors de risc psicosocial com a fonts d'estrés laboral, o estressors, i tenen el potencial de causar dany psicològic, físic o social als individus.

Situacions que causen riscos psicosocials:

Sobrecàrrega quantitativa. Massa per a fer, pressió de temps i flux de treball repetitiu. Són, en gran manera, les característiques típiques de la tecnologia de producció en sèrie i del treball d'oficina basat en la rutina.

Càrrega qualitativa insuficient. Contingut massa limitat i monòton, falta de variació en l'estímul, falta de demandes a la creativitat o a la solució de problemes, i escasses oportunitats d'interacció social. Pareix que aquests treballs es van fent més freqüents amb una automatització que no s'ha dissenyat de manera òptima i amb un major ús dels ordinadors tant a les oficines com en els processos de fabricació, encara que és possible que hi haja casos de la situació contrària.

Conflictes de rols. Tot el món té assignats diversos rols al mateix temps. Som els superiors d'uns i els subordinats d'altres. És fàcil que sorgisquen conflictes entre els nostres diversos papers, i aquests conflictes solen propiciar l'aparició de l'estrés, com passa, per exemple, quan les exigències del treball xoquen amb les d'un progenitor o fill malalt o quan un supervisor es troba dividit entre la lleialtat als superiors i la lleialtat als companys i subordinats.

Falta de control sobre la situació personal. És una altra persona la que decideix què és el que cal fer, quan i com; és el que succeeix, per exemple, en relació amb el ritme i els mètodes de treball, quan el treballador no té influència, de control, de veu. O quan hi ha incertesa o no hi ha una estructura evident en la situació laboral.

Falta de suport social a casa i per part del cap o dels companys de treball. Les situacions d'aïllament que impedisquen el contacte social en el lloc de treball.

Estressors físics. Aquests factors poden influir en el treballador tant físicament com químicament: olors, llums enlluernadores, sorolls, temperatures o graus d'humitat extrems, etc. Aquests efectes es poden derivar, així mateix, del fet que el treballador és conscient que està exposat a perills químics que posen en risc la seua vida o a riscos d'accident, o els sospita o els tem.

Finalment, les condicions de la vida real tant en el treball com fora d'aquest solen comportar una combinació de moltes exposicions. Aquestes exposicions podrien superposar-se les unes a les altres en relació d'addició o en sinergia.

Un dels factors assenyalats com a convenient és la possibilitat que s'organitze el treball de manera que l'usuari es marque el seu propi ritme de treball, de manera que faça pauses breus per a evitar la fatiga.

En l'actualitat, els riscos psicosocials en el treball són una de les principals causes de malalties i d'accidents laborals. Hi ha múltiples enquestes nacionals i europees que ho justifiquen.

Algun dels efectes desfavorables més importants que es produeixen **a nivell de l'empresa** són el descens de la productivitat, absentismes, pèrdua d'interés, etc. i pel que fa als **treballadors**, els efectes són fisiològics (ansietat, irritabilitat, estats depressius, falta de concentració, estrés, problemes digestius, falta de son, malsons) i de comportament (absentisme, insatisfacció, desmotivació, monotonia).

Entre els efectes desfavorables a nivell psicosocial és important assenyalar:

-L'estrés

L'estrés és un desequilibri substancial percebut entre la demanda i la capacitat de resposta de l'individu.

El concepte d'estrés implica un ajust inadequat entre la persona i l'entorn.

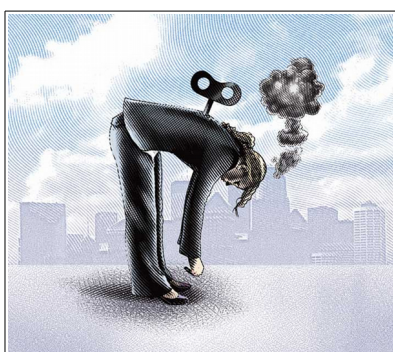
Es genera per la percepció que té l'individu de la situació; la situació real, objectiva, no té pràcticament importància en el desencadenament de l'estrés. Una mateixa situació pot ser estressant per a un individu i plaent per a un altre.



L'estrés del treball s'ha convertit en una de les principals causes d'incapacitat laboral a Europa i Amèrica del Nord.

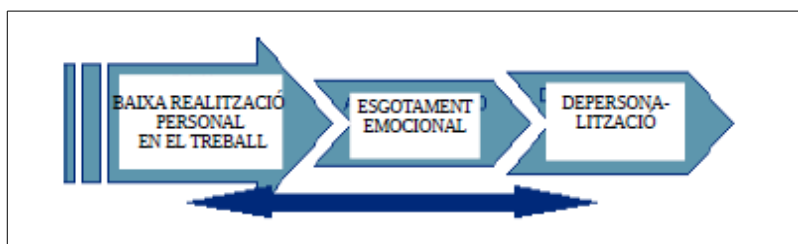
La repercussió d'aquest problema en termes de pèrdua de productivitat, malaltia i deteriorament de la qualitat de vida és elevada, encara que difícil d'estimar. L'estrés i el risc de problemes de salut apareixen quan les exigències del treball no s'ajusten a les necessitats, les expectatives o les capacitats del treballador.

-Síndrome de burnout



El terme *burnout*, també conegut com a síndrome d'esgotament professional (SQT) és la sensació d'esgotament, decepció i pèrdua d'interés per l'activitat laboral, com a conseqüència del desgast diari. En persones que es dediquen a professions de prestació de serveis als éssers humans ha cobrat una rellevància especial durant les últimes dècades a causa d'un important increment de la seua prevalença.

La dinàmica en què es desenvolupa la síndrome es representa en el diagrama següent:



La no-consecució d'objectius personals en el treball associada a una baixa realització personal genera un esforç emocional per mantindre's en el context indesitjat.

D'altra banda, treballar en contacte amb usuaris de l'organització fa que els treballadors estiguen exposats, ben sovint, a riscos psicosocials com ara agressions i conflictes interpersonals, sobrecàrrega de casos per atendre, conflicte i ambigüitat de rol, percepció d'iniquitat en els intercanvis socials, falta de control sobre els resultats, etc.

-Assetjament psicològic en el treball (*mobbing*)

En l'actualitat, coexisteixen diferents definicions del concepte "assetjament psicològic en el treball (APT) o *mobbing*". La falta d'homogeneïtat d'aquestes, així com l'ambigüïtat d'alguns conceptes descrits pot induir a errors d'interpretació que no permeten una delimitació correcta del problema. Independentment de com s'anomena el problema, les definicions que es fan d'aquest fan referència a un procés que no tots els autors descriuen de la mateixa manera.



A causa d'aquestes diferències conceptuais i en relació amb l'àmbit de la salut laboral, el grup de treball sobre violència psicològica en el treball de l'INSHT va considerar necessari adoptar una definició operativa d'APT des del punt de vista de l'exposició a riscos laborals: "Exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de manera reiterada i prolongada en el temps, cap a una persona o més per part d'una altra o unes altres que actuen davant d'aquesta/es des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut".

Així mateix, és important distingir que hi ha **altres conductes** que impliquen un conflicte, que succeeix en el marc de les relacions humanes i que afecten l'àmbit laboral, es donen en el seu entorn i influeixen en l'organització i en les relacions laborals però no es poden considerar assetjament laboral, encara que poden arribar a ser-ho si els conflictes deriven en qualsevol forma de violència en el treball i es converteixen en habituals.

Tampoc tindran consideració d'APT les situacions on no hi haja accions de violència en el treball fetes de manera reiterada i/o prolongada en el temps (per exemple, un fet de violència psicològica aïllat i de caràcter puntual).

Així mateix, no constituiria APT l'estil de comandament autoritari per part dels superiors, l'organització incorrecta del treball, la falta de comunicació, etc., i es tractaria, no obstant això, de situacions que es fixen en el marc de la prevenció de riscos psicosocials.



Exemples d'actuacions que comporten actuacions i comportaments inadequats, però que no poden qualificar-se com a APT:

- Un fet violent singular i puntual (sense prolongació en el temps).
- Accions irregulars organitzatives que afecten el col·lectiu.
- La pressió legítima d'exigir el que es pacta o les normes que hi haja.
- Conflictes, discrepàncies.
- Crítiques constructives, explícites, justificades.
- La supervisió i el control, així com l'exercici de l'autoritat, sempre amb el respecte interpersonal adient.
- Els comportaments arbitraris i excessivament autoritaris realitzats a la col·lectivitat, en general.

El personal de les administracions públiques pot reduir el risc associat a factors organitzatius tenint en compte les recomanacions següents:

Cal aprendre a reconèixer les reaccions personals davant de l'estrés per a reaccionar a temps i minimitzar-ne les conseqüències negatives.

Davant de situacions d'estrés s'ha de canviar el que es puga canviar, i davant del que no té remei, no s'hi pot fer res.

Relativitzar els problemes, potser no són problemes tan importants.

Fer exercici físic per a descarregar l'energia i cuidar l'alimentació, i intentar evitar excitants. Practicar exercicis de relaxació.

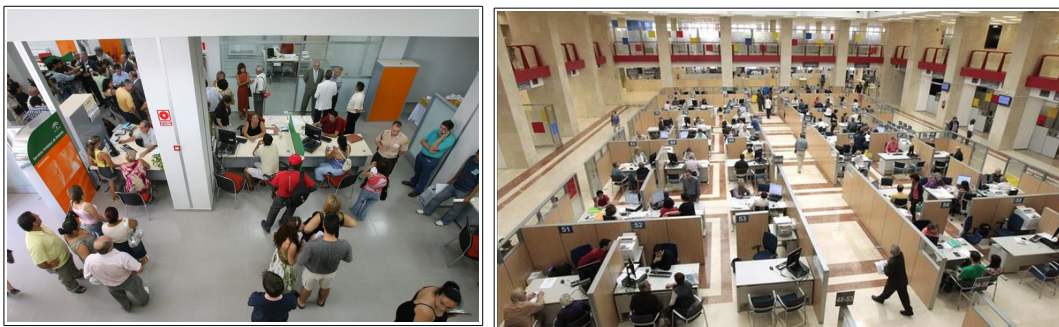
Buscar compensacions com a suport familiar o d'amistat així com proporcionar-lo quan es demana. És important compartir les càrregues. El suport social de companys i superiors és un factor que minimitza les altes exigències i la falta de control sobre aquestes.

Així mateix, per a donar unes instruccions o organitzar el treball d'altres persones es recomana:

- Repartir de manera clara les tasques i les competències.
- Distribució adequada dels temps de treball.
- Intentar ser necessari a l'hora de donar informacions.
- Adaptar el llenguatge emprat al destinatari.
- Usar adequats mitjans de recollida, tractament i transmissió d'informació de manera que s'asseguren uns canals de comunicació eficaç.
- Evitar conflictes.
- Planificar treballs tenint en compte que hi poden haver imprevistos, marcar prioritats en les tasques i que siguen coherents.
- Disposar dels mitjans adequats per a realitzar les tasques i comptar amb el personal que tinga la formació adequada per a fer-les.

6. RISCOS DERIVATS DEL TREBALL D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Són pròpies de l'activitat exercida en l'Administració pública les tasques que impliquen un tracte directe amb persones (usuaris, alumnes, pacients, etc.). De vegades, aquest tracte directe genera tensions derivades de desbordaments de treball, saturacions mentals, de la falta de claredat de peticions o de les prioritats de treball: presses, terminis de lliurament.



Quan el treballador està sotmés a tensions en el treball ha de respondre fent un esforç i, si aquesta situació es prolonga massa en el temps, pot repercutir directament en la salut i el benestar del treballador, i generar estrés. L'estrés és un risc laboral que adquireix una rellevància especial en tasques o activitats que impliquen el tracte directe amb el públic ja que, en bona part dels casos, el treballador ha d'afrontar només les exigències, les queixes i les reclamacions de l'usuari, acompanyades de vegades d'episodis de violència verbal o, fins i tot, física.

Els principals factors de risc associats a l'estrés en treballs d'atenció al públic són els següents:

- Falta de mitjans o d'autonomia per a la presa de decisions que permeten una resolució satisfactòria dels requeriments i les necessitats de l'usuari.
- Desconeixement dels procediments i instruccions d'actuació davant de situacions complexes o conflictives.
- Incertesa sobre els resultats o les conseqüències de les decisions preses, en especial, respecte al nivell de satisfacció dels usuaris o el compliment dels objectius fixats.
- Exigència d'un alt nivell de concentració mantingut durant llargs períodes.
- Sobrecàrrega de treball.
- Realització simultània de diverses tasques com el maneig de dispositius informàtics, l'atenció telefònica, la consulta de documentació o a altres companys, etcètera.
- Rotació excessiva dels torns de treball i/o durada variable d'aquests.
- Realització del treball en condicions d'aïllament i/o nocturnitat.

- Torns de treball sense pauses.
- Falta d'espai en el lloc de treball i condicions ambientals poc favorables.
- Absència d'una barrera física que interpose un límit entre el treballador i l'usuari.
- Insuficiència de les mesures de seguretat en treballs amb risc d'agressió física.
- Temps d'espera excessius per a l'usuari, amb l'increment consegüent de la tensió que això suposa.

Per a minimitzar les conseqüències dels riscos psicosocials derivats de treballs d'atenció al públic es recomana:

- Conèixer els protocols i els procediments de treball habituals així com mantindre'ls actualitzats i disponibles.
- Conèixer les pautes d'actuació així com les ajudes de l'organització i els mecanismes de consulta establits per a cada demanda o situació especial que se n'isca de l'àmbit de decisió.
- Tractar d'evitar la realització simultània de diverses tasques.
- Procurar mantindre un procés de comunicació fluid, coherent i agradable amb l'usuari, és a dir:

Saludar amb afecte i mantindre una actitud amistosa.

Intentar posar-se al lloc de l'usuari per a identificar i comprendre les seues necessitats.

Procurar fer-se entendre responent d'una manera clara i concreta a les qüestions plantejades per l'usuari.

Assegurar-se que l'usuari comprén la informació facilitada, i preguntar-li en cas de dubte.

No emprar frases negatives i evitar parlar de manera mecànica, ja que això mostra desinterés.

En situacions conflictives, s'han d'ignorar les males maneres de l'usuari i parar atenció únicament al contingut. Mantindre la tranquil·litat i evitar contestar amb agressivitat ja que aquesta només tendeix a generar més agressivitat.

- Tractar d'aconseguir un grau d'autonomia adequat en el ritme i l'organització bàsica del treball.
- Fer pauses i efectuar canvis de postura a fi de reduir la fatiga física i mental, així com la tensió o saturació psicològica.
- Evitar el treball en solitari i, quan això no siga possible, procurar mantindre contacte de tant en tant amb algun company.
- Mantindre l'espai de treball tan endreçat i ordenat com siga possible a fi d'aconseguir la millor sensació d'espai possible.
- Disposar de barreres físiques que limiten la distància amb l'usuari i seguir els procediments establits per a la protecció del treballador davant del risc d'agressió física.
- Tractar de minimitzar les esperes dels usuaris, i gestionar de manera eficient les cues o els torns d'atenció.

7. RISCOS GENERALS DE TREBALLS EN OFICINES

Si bé el treball d'oficina no és potencialment tan perillós com ho són altres sectors d'activitat (indústria, la construcció, etc.) els accidents que s'hi produeixen són freqüents. Per a evitar els accidents, una de les pautes fonamentals en matèria de seguretat és l'ordre i la neteja, a més del manteniment periòdic necessari i adequat de les instal·lacions.

Encara que destaquen els riscos ergonòmics i psicosocials com els principals en aquesta activitat, cal assenyalar com a riscos generals de seguretat en oficines:

- **Caigudes al mateix nivell o diferent:**

a. Causes: es produeix quan hi ha una caiguda en el mateix pla de treball o en un de diferent, a causa de:

- Obstacles en zones de trànsit (cables, papereres, objectes, etc.).
- Vessaments de líquids (sucs, aigua, material de pintura, etc.).
- Mal estat del sòl, escalons, etc. per on es transita.
- Existència de desnivells als diferents corredors.
- Falta de manteniment o ús incorrecte de l'escala manual.
- Accions insegures com pujar damunt d'objectes amb rodes o sense aquestes per a accedir a un objecte alt, anar amb presses a l'hora de desplaçar-se per l'oficina, etc.

b. Conseqüències: Es poden produir: cops, torçades, fractures, esquinços, etc.

c. Mesures preventives: Algunes recomanacions generals per a evitar els riscos seria:

Als corredors i zones de pas, convé evitar qualsevol obstacle i retirar els elements no necessaris d'aquestes zones.

Establir un manteniment periòdic d'ordre i neteja dels sòls i escalons: irregularitats, sòls lliscants, escalons en mal estat, etc. de manera que siguin fixos, estables i no lliscants, sense irregularitats ni pendents perillosos.

Disposar de recipients per a la gestió de fem en llocs idonis.

Establir programes de recollida de residus.

Comunicació immediata de qualsevol vessament al responsable per a netejar-lo tan ràpidament com siga possible.

Hauran de protegir-se els costats oberts de les escales i rampes de més de 60 cm d'altura. Els costats tancats tindran un passamans, a una altura mínima de



90 centímetres, si l'amplària de l'escala és superior a 1,2 metres; si és inferior, però els dos costats són tancats, almenys un dels dos tindrà passamans.

Establir revisions i programes de manteniment de les escales de mà, on es preveuen els elements de suport, resistència, elements de subjecció, etc.



Utilitzar les escales de mà de manera adequada: pujar i baixar de cara a l'escala, subjecció als muntants, no tractar d'arribar a objectes allunyats de l'escala, no utilitzar-la més d'una persona, etc.

No usar sabata amb tacó excessivament alt, especialment les dones.

No córrer per l'oficina, ni pujar a objectes amb rodes o sense.

Prestar atenció en les activitats diàries al lloc de treball.

- **Xocs/Colps/Talls**

a. Causes- Derivats de colps o xocs contra algun objecte principalment, per falta d'ordre i neteja, emmagatzematge inadequat (portes sense senyalitzar, calaixos, armaris oberts, arxivadors sobrecarregats, etc.). Els talls es poden produir en la manipulació



d'estris del treball, eines...

b. Conseqüències- Ferides, colps, contusions, etc.

c. Mesures preventives- La legislació vigent estableix que:

“Les zones de pas, eixides i vies de circulació dels llocs de treball i, en especial, les eixides i vies de circulació previstes per a l’evacuació en casos d’emergència han de romandre lliures d’obstacles de manera que siga possible utilitzar-les sense dificultats en tot moment”.

Algunes recomanacions generals podrien ser:

Mantindre corredors d’eixida, com a mínim, d’1 metre. La separació entre els elements que servisquen de pas al treballador serà, com a mínim, de 80 centímetres.

Senyalitzar les superfícies transparents (portes, vidres...) a l’altura de la vista.

Mantindre els calaixos i les portes de mobles tancats.

Fer l’emmagatzematge i la manipulació adequada d’objectes. Habilitar zones d’emmagatzematge. Depositar tots els materials a les zones d’emmagatzematge.

Depositar els objectes de manera que se’n facilite l’abast. Cal tindre en compte la càrrega màxima de les prestatgeries.

Els objectes punxants o tallants (tisoires, grapadores, etc.) hauran de romandre als llocs destinats (calaixos, prestatgeries, etc.). S’hauran d’extremar les precaucions durant el seu ús.

- **Contactes elèctrics directes/indirectes**

a. Causes- Es produeix quan la persona entra en contacte directe amb les parts actives dels materials i equips o per contacte indirecte amb parts que s’han posat sota tensió com a resultat d’una fallada d’aïllament.



Principalment ocorren per: ús incorrecte o manipulació de la xarxa (quadres elèctrics) contactes accidentals amb instal·lació elèctrica en mal estat, treballar amb electricitat prop de

l'aigua, sobrecàrrega o sobretensió dels aparells elèctrics (endolls, pastilles de connexió, interruptors), etc.

b. Conseqüències- Cremades, caigudes, fibril·lació ventricular, etc.

c. Mesures preventives- A més de complir la normativa de seguretat vigent, s'estableixen unes mesures de seguretat bàsiques per a l'usuari, com ara:

Mantindre els cables flexibles d'alimentació dels equips elèctrics en bon estat, i evitar les connexions amb cinta aïllant. Substituir els cables pelats o amb aïllament defectuós.

Mantindre els cables fora de les zones de pas o col·locar-los en canals de sòl xafables.

No introduir cables nus, és a dir, sense connector o clavilla, en els alvèols de les bases d'endoll de les preses de terra.

No usar connexions intermèdies, o bases d'endoll que no garantisquen la continuïtat de la presa de terra, ni sobrecarregar la xarxa.

Manejar el cable flexible de prolongació amb atenció, i evitar estirades, xafades, fregaments, talls, etc.

No manipular objectes o instal·lacions elèctriques. Només ha de fer-ho personal autoritzat i/o competent.

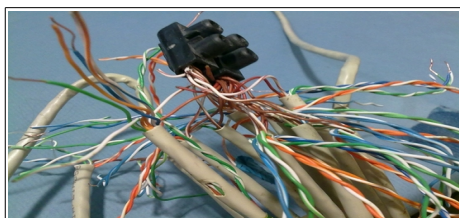


FOTO: Cables nus FOTO: Connexions intermèdies. Cablatge zona de pas.

- **Incendis**

a. Causes- En molts casos els incendis s'inicien per instal·lacions elèctriques defectuoses, una mala utilització d'equips i negligències de les persones.

b. Conseqüències- Cremades, asfíxia, etc.

c. Mesures preventives-

S'ha de mantindre el lloc de treball en unes condicions adequades d'ordre i neteja. En aquest sentit és important recollir immediatament vessaments de líquids inflamables, i evitar acumulacions de residus o rebutjos.



No s'han de sobrecarregar els endolls.

S'han de respectar les prohibicions de fumar. A les zones on estiga permés, les puntes de cigarret s'hauran de depositar en cendrers o llocs adequats previstos per a aquesta finalitat.

Les fonts de calor, com ara estufes, equips elèctrics..., han d'estar allunyades dels materials combustibles.

La instal·lació elèctrica s'ha de mantindre en bones condicions. La instal·lació haurà de tindre els dispositius de seguretat adients (interruptors magnetotèrmics, diferencials...) i s'hauran de revisar periòdicament.

Comunicar als responsables de l'oficina les anomalies detectades.

Localitzar i senyalitzar correctament tots els extintors del recinte, i aprendre a usar-los en el cas que es necessiten.

El centre de treball ha de tindre unes mesures d'emergència que comprega els mitjans de protecció, els plans d'actuació i evacuació que permeten controlar qualsevol possible situació d'emergència. Aquestes han de donar-se a conèixer als treballadors del centre i aquests hauran de rebre formació específica que els capacite per al compliment de les accions que tinguen encomanades en el

document. Així mateix, s'haurà de fer un simulacre general amb una periodicitat anual.

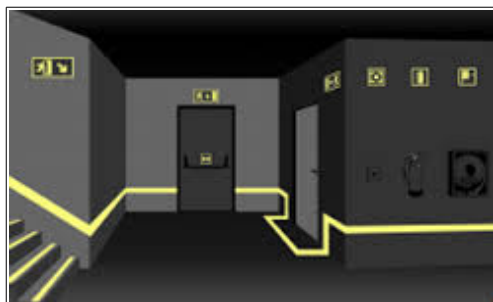
En cas d'emergència, tot el personal ha de seguir unes consignes generals d'actuació com poden ser les següents:



- En sentir el **senyal d'evacuació** tot el personal ha d'abandonar la zona objecte d'evacuació.
- El senyal d'alarma per a l'evacuació s'activarà de forma manual, bé a través de l'interfon, megafonia, senyals lluminosos, i/o polsadors automàtics.
- L'ordre d'evacuació estarà preestablert. No es prendran iniciatives personals. Cal esperar sempre l'ordre d'eixida.
- L'eixida no s'ha de fer precipitadament, sinó que cal conservar la calma, sense córrer, sense cridar o excitar-se innecessàriament ja que pot estendre's el pànic. Cal mantindre la serenitat per a fer-ho de manera ràpida, ordenada i en silenci, i amb les mans lliures per a no entorpir els moviments.



- En les escales s'ha de tindre una atenció especial; baixar amb rapidesa, però sense córrer, utilitzar el passamans, per a no lliscar i fer caure els altres, o fer que es xafen.
- No ressagar-se a arreplegar objectes personals i mai s'haurà de tornar arrere, i romandre en tot moment juntament amb el grup.
- En cap cas s'han d'utilitzar ascensors o muntacàrregues com a via d'evacuació.
- En general, l'ordre de desallotjament haurà de ser el següent: des de les plantes inferiors fins a les superiors, i des de les estances més pròximes a l'escala fins a les més allunyades preferentment, o bé atenent que el flux de personal siga canalitzat proporcionalment entre el nombre d'escales i eixides d'evacuació que hi haja.
- Les vies d'evacuació estaran en tot moment lliures d'obstacles.



- Les persones encarregades tancaran finestres i portes. S'evitaran corrents d'aire per a evitar que propaguen el foc.
- Si hi ha fum en les vies d'evacuació, cal protegir les vies respiratòries. Si no hi ha equip de protecció, es pot utilitzar una tovalla, mocador o drap humitejat, que cobrisca el nas i la boca, ja que facilitarà la respiració. Procurar anar ajupits perquè l'atmosfera és més respirable i la temperatura més baixa.
- En cas que totes les eixides estiguen tancades pel foc, cal intentar situar-se en una zona on puga fer-se veure des de l'exterior.

- Si cal obrir una porta que done a la zona de l'incendi s'ha de fer lentament. Si es fa amb rapidesa pot originar l'explosió dels gasos en proporcionar prou aire fresc.
- Es verificarà que no queda ningú a les dependències.
- En arribar a l'eixida, cal allunyar-se'n per a no dificultar l'evacuació de la resta del personal i no retrocedir cap a l'interior per a no entorpir i obstaculitzar les eixides.
- Dirigir-se sempre al punt de reunió establert, romandre allí juntament amb el responsable del grup fins que es comuniqui el contrari.

8. REFERÈNCIA NORMATIVA

- Llei 31/1995, de 8 de novembre de 1995, per la qual s'aprova la Llei de prevenció de riscos laborals (BOE número 269, de 10 de novembre de 1995).
- Reial decret 39/1997, de 17 de gener, reglament dels serveis de prevenció.
- Reial decret 1627/1997, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i de salut en les obres de construcció.
- Reial decret 485/1997, de 14 d'abril, sobre disposicions mínimes en matèria de senyalització de seguretat i salut en el treball.
- Reial decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Reial decret 488/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut relatives al treball amb equips que inclouen pantalles.
- Reial decret 1299/2006, de 10 de novembre, pel qual s'aprova el quadre de malalties professionals de la Seguretat Social i s'estableixen criteris per a notificar-les i registrar-les.

- RD 1311/2005, de 4 de novembre, sobre la protecció de la salut i la seguretat dels treballadors davant dels riscos derivats o que puguen derivar-se de l'exposició a vibracions mecàniques.
- UNE 72163:1984. *Nivells d'il·luminació. Assignació de tasques visuals.*
- UNE-EN_12464-1=2012: Il·luminació dels llocs de treball.

9. BIBLIOGRAFIA

- Notes tècniques de prevenció (NTP). Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT): 139, 242, 252, 232,443, 602, 767, 921,135, 854.
- Manual Bàsic de Seguretat i Salut en el Treball. INVASSAT.
- *Riesgos de Seguridad en oficinas y despachos en centros de las Administraciones públicas.* Institut Regional de Seguretat i Salut en el Treball. Conselleria d'Ocupació i Dona de la Comunitat de Madrid.
- *Pantallas de visualización de datos en oficinas y despachos en las Administraciones Públicas.* Institut Regional de Seguretat i salut en el Treball. Conselleria d'Ocupació i Dona de la Comunitat de Madrid.
- *Calidad de Aire Interior en Oficinas y Despachos en las Administraciones Públicas.* Institut Regional de Seguretat i Salut en el Treball. Conselleria d'Ocupació i Dona de la Comunitat de Madrid.
- *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública.* Pedro R Gil-Monte. Unitat d'Investigació Psicosocial de la Conducta Organitzacional (UNIPSIICO). Universitat de València.
- Manual de Seguretat i Salut en Oficines. Societat de Prevenció e FREMAP.
- *Prevención de Riesgos en Trabajos de Oficina.* Universitat de La Rioja
- *Factores Psicosociales y de Organización.* Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy i Lennart Levi.

- *Enciclopedia de Seguridad Salud*. Xavier Guardino Solá. INSHT.
- Guia Tècnica de Llocs de treball de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball. 1a Edició - 7a impressió: agost 2006
- Imatges lliures gratuïtes obtingudes en cercadors en línia de caràcter públic.

10. TEST D'AUTOAVALUACIÓ

1. Per a evitar la fatiga visual:
 - a. Utilitzeu correctament les cortines o persianes en funció de l'hora del dia a fi d'obtenir un ambient de llum confortable.
 - b. L'ordinador se situarà paral·lelament a les finestres.
 - c. Les dues respostes són correctes.

2. A l'hora de fer temps de descans:
 - a. El treballador intentarà fer el mínim nombre de pauses possibles, i acumular el temps de descans per a eixir abans del treball.
 - b. Si s'acumulen moltes tasques, no és possible fer temps de descans.
 - c. El treballador farà pauses periòdiques, breus i freqüents, que són més eficaces que les llargues i escasses.

3. Una postura correcta mentre es manté assegut és la que:
 - a. Manté les cames encreuades.
 - b. Permet que l'esquena estiga correctament recolzada al respaldar reclinable.
 - c. S'ha dissenyat amb l'ordinador situat a l'esquerra.

4. La pantalla de visualització de dades (PVD):
 - a. Serà sempre rígida i inamovible.
 - b. Se situarà a una distància superior a 40 centímetres respecte dels ulls de l'usuari.
 - c. S'utilitzarà amb una mida de lletra tan gran com siga possible.

5. Un ritme de treball elevat requereix sempre una gestió adequada. Per això:
 - a. Es faran les tasques a mesura que vagin sorgint en la jornada de treball.
 - b. Si fóra necessari es prolongarà la permanència en l'empresa, però dues hores com a màxim.

- c. Es dedicaran uns minuts a programar-se diàriament; s'aprofitaran les hores de màxim rendiment, i s'anticiparan tasques que eviten aglomeracions posteriors.
- 6. Requisits específics de la cadira de treball:
 - a. L'altura del seient ha de ser ajustable.
 - b. Els mecanismes d'ajust han de ser fàcils d'accionar i es poden ajustar des de la posició de peu.
 - c. El seient i el respatler han de ser de pell.
- 7. Els factors principals que contribueixen a l'aparició de la fatiga mental són:
 - a. Els referits al disseny del programari utilitzat.
 - b. Els relatius a l'organització del treball.
 - c. Les dues respostes són correctes.
- 8. Criteris per a determinar la condició de treballador usuari de pantalla de visualització de dades:
 - a. Tots els treballadors que superen les 4 hores diàries o 20 hores setmanals de treball efectiu amb aquests equips o els que que facen entre 2 i 4 hores diàries (o 10 a 20 hores setmanals) de treball efectiu amb aquests equips, encara que amb certes condicions.
 - b. Aquells el treball dels quals amb pantalles de visualització efectiu siga superior a 2 hores diàries o 10 hores setmanals sense restriccions.
 - c. Cap de les anteriors respostes és correcta.
- 9. Són factors de risc psicosocial desfavorables per a l'exercici de l'activitat laboral i per a la qualitat de vida laboral de l'individu:
 - a. Estrés, assetjament psicològic en el treball, burnout, etc.
 - b. Estrés, manipulació manual de càrregues, burnout, etc.
 - c. Estrés i el suport social de família i companys, etc.

10. Són pròpies de l'activitat exercida en l'Administració pública:

- a. Tasques de tipus administratiu, gestió o tramitació, de direcció, fonamentalment desenvolupades en oficines.
- b. Tasques que impliquen un tracte directe amb persones (usuaris, alumnes, pacients, etc.).
- c. Les dues respostes anteriors són correctes.

SOLUCIONS AL TEST D'AUTOAVALUACIÓ

1.c

2.c

3.b

4.b

5.c

6.a

7.c

8.a

9.a

10.c

INVASSAT 2.0

El INVASSAT en les xarxes socials



www.invassat.gva.es

SERVEIS CENTRALS DE L'INVASSAT

Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball
C/Valencia, 32
46100 Burjassot (Valencia)
Tel.: 963 424470 - Fax: 963 424498
secretaria.invassat@gva.es

CENTRES TERRITORIALS DE L'INVASSAT

Centre Territorial de Seguretat i Salut en el Treball d'Alacant
C/HONDÓN DE LOS FRAILES, 1
03005 Alacant/Alicante (Alicante)
Tel.: 965934923 Fax: 965934941
sec-ali.invassat@gva.es

Centre Territorial de Seguretat i Salut en el Treball de Castelló
CTRA. N-340 VALENCIA-BARCELONA, KM. 68,4
12004 Castelló de la Plana/Castellón de la Plana (Castellón)
Tel.: 964558300 Fax: 964558329
sec-cas.invassat@gva.es

Centre Territorial de Seguretat i Salut en el Treball de València
C/VALENCIA, 32
46100 Burjassot (Valencia)
Tel.: 963424400 Fax: 963424499
sec-val.invassat@gva.es



**GENERALITAT
VALENCIANA**

INVASSAT

Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball