

Kolejny numer karty:

K5

KARTA ANALIZY RYZYKA ZAWODOWEGO

(charakterystyka stanowiska pracy, w tym zagrożeń na stanowisku)

Stanowisko pracy:
Pracownik infolinii

Data:

17.03.2016

I. INFORMACJE O STANOWISKU PRACY

A. Opis stanowiska pracy:

Pracownicy posiadający wymagane wykształcenie i kwalifikacje na zajmowanym stanowisku, zatrudnieni w obowiązującym systemie czasu pracy, zgodnie z zawartą umową o pracę. W sytuacjach szczególnych możliwa praca ponad ustaloną normę czasu pracy. Praca w biurze odbywa się w pozycji siedzącej z możliwością zmiany na stojącą i poruszania się w pomieszczeniach, po schodach oraz w ciągach komunikacyjnych. Możliwe sporadyczne wyjazdy w delegacje.

Pracownik obsługi infolinii wykonuje czynności w zakresie obsługi klientów wewnętrznych i zewnętrznych przez telefon oraz za pomocą innych kanałów dostępnych w Systemie CC. Prowadzi rozmowy, udziela informacji na temat produktów i usług Spółki, przyjmuje zamówienia, udziela wyjaśnień oraz dokonuje wsparcia w zakresie obsługiwanych kampanii.

B. Lokalizacja stanowiska pracy:

Stanowiska zlokalizowane są w obiektach i pomieszczeniach użytkowanych przez jednostki organizacyjne Poczty Polskiej S.A.

C. Zakres prac - technologia:

Pracownik pracuje zgodnie z ustaleniami zawartymi w zakresie czynności.

W szczególności:

- zna i przestrzega przepisy, w oparciu o które wykonuje pracę,
- współpracuje z innymi jednostkami organizacyjnymi Poczty Polskiej S.A.,
- używa urządzeń i przedmiotów pracy, znajdujących się na stanowisku,
- wykonuje czynności przy komputerze,
- przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz bezpieczeństwa ppoż.

D. Granice obiektu:

Czynności są wykonywane w pomieszczeniach zamkniętych, przeznaczonych na stały pobyt pracownika z zapewnieniem odpowiedniego oświetlenia, ogrzewania, wentylacji, wyposażonych w meble biurowe – szafy, biurka, krzesła oraz sprawny sprzęt będący na wyposażeniu biura. Sporadycznie występują podróże służbowe.

E. Wykonywanie czynności oraz sposób i czas ich wykonywania:

1)	Przygotowanie stanowiska do rozpoczęcia pracy.
2)	Wykonywanie bieżących czynności wynikających z zakresu czynności oraz innych poleceń przełożonego.
3)	Utrzymanie porządku i czystości na zajmowanym stanowisku pracy.
4)	Praca przy komputerze.

5)	Obsługa poczty elektronicznej.
6)	Poruszanie się pomiędzy pomieszczeniami.
7)	Uprzątnięcie stanowiska pracy, wyłączenie urządzeń i sprzętu zasilanego elektrycznie będącego na wyposażeniu stanowiska.
8)	Zakończenie pracy.
F. Stosowane materiały i środki pracy:	
1)	Komputer z monitorem ekranowym, opcjonalnie - urządzenie przenośne: laptop, notebook, tablet itp.
2)	Urządzenia biurowe i peryferyjne: fax, kserokopiarka, drukarka, urządzenia wielofunkcyjne, sprzęt łączności.
3)	Materiały biurowe i eksploatacyjne.
4)	Telefon stacjonarny.
5)	Słuchawki nagłowne.
6)	Pojemniki na odpady papierowe – „Papierojad” – tam gdzie występuje.
G. Osoby pracujące na stanowisku:	
1)	Pracownicy: mężczyźni, kobiety zatrudnieni na umowę o pracę.
H. Wymagany poziom wykształcenia, doświadczenia i zdolności użytkownika oraz wymagane uprawnienia:	
1)	Wykształcenie średnie lub wyższe.
2)	Szkolenie bhp wstępne i okresowe, szkolenie ppoż.
3)	Znajomość instrukcji: stanowiskowej bhp, obsługi sprzętu znajdującego się na wyposażeniu stanowiska.
4)	Kursy specjalistyczne.
5)	Aktualne badania profilaktyczne.
I. Inne wymagania dotyczące osób zatrudnionych na stanowisku (w szczególności wobec zatrudnionych kobiet w ciąży, młodocianych, osób niepełnosprawnych itp.)	
1)	Zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2)	Osób młodocianych nie zatrudnia się.
J. Inne osoby narażone na ryzyko:	
1)	Osoby sprzątające pomieszczenia.
2)	pracownicy przychodzący w celu załatwienia spraw.
K. Niedogodności i niebezpieczne zdarzenia wykryte w czasie dotychczasowej pracy - wypadki i choroby zawodowe:	
1)	Nie stwierdzono chorób zawodowych oraz wypadków przy pracy.

L. Identyfikacja zagrożeń na stanowisku pracy: Pracownik infolinii

Zagrożenia czynnikami niebezpiecznymi (ich oddziaływanie na pracującego prowadzi lub może prowadzić do urazu)

Lp	Typ zagrożenia	Charakterystyka zagrożenia, w tym m.in. źródła zagrożenia	Możliwe skutki zagrożenia
1	Upadek na tym samym poziomie	Śliskie, nierówne nawierzchnie w pomieszczeniach pracy, w ciągach komunikacyjnych, ubytki w podłożu wewnątrz pomieszczeń oraz na zewnątrz podczas przemieszczania się po terenach komunikacji publicznej, płynny rozlany na podłogę, nieuwaga, brak koncentracji, pośpiech, nieodpowiednie obuwie.	Urazy, złamania, zwichnięcia, stłuczenia, absencja chorobowa.
2	Upadek z wysokości	Brak drabinki lub niesprawna drabinka, nieuwaga, pośpiech podczas zdejmowania dokumentów, akt z wyższych półek, używanie krzeseł i innych sprzętów do tego nie przeznaczonych podczas wchodzenia, upadki ze schodów; upadki z rampy.	Urazy, złamania, zwichnięcia, stłuczenia, absencja chorobowa.
3	Kontakt z gorącymi płynami	Nieuwaga, pośpiech, brak koncentracji, uwagi na wykonywanej czynności podczas sporządzania i spożywania gorących napojów, brak odpowiedniego miejsca do spożywania posiłków i napojów, spożywanie gorących napojów podczas wykonywania czynności służbowych, brak sprawnego sprzętu do przygotowywania napojów.	Poparzenia kończyn górnych i dolnych oraz innych części ciała, absencja chorobowa.
4	Ograniczone przestrzenie pomieszczenia, nieodpowiednie wyposażenie stanowiska pracy	Brak ładu i porządku na stanowisku pracy, pośpiech, nieuwaga, brak wymaganej wolnej przestrzeni dla pracownika przy pracy stałej: 13 m ³ wolnej objętości pomieszczenia oraz co najmniej 2 m ² wolnej powierzchni podłogi, niezabezpieczone przewody urządzeń elektrycznych.	Uderzenia, potrącenia, poślizgnięcia, urazy spowodowane uderzeniem przez zalegające sprzęty lub spadające przedmioty, absencja chorobowa.
5	Zagrożenie podczas przemieszczania się	Przemieszczanie się między budynkami, w ciągach komunikacyjnych wewnętrznych i zewnętrznych, możliwość potrącenia przez samochód, wózki widłowe, inne środki transportowe; możliwość poślizgnięcia się o umieszczone w ciągach komunikacyjnych paczki, materiały do archiwizacji, meble, inne sprzęty; możliwość upadku przedmiotów z wysokości, np. ze środków transportowych.	Urazy, złamania, zwichnięcia, stłuczenia kończyn, absencja chorobowa.

6	Obsługa urządzeń i sprzętu biurowego	Używanie w trakcie pracy urządzeń biurowych np. drukarki, skanera, kserokopiarki oraz pojemników na makulaturę (Papierojad), uderzenie kłapą urządzenia, pochwytywanie palców, w tym przez ruchome elementy urządzenia, wciągnięcie luźnych części garderoby, samodzielna naprawa urządzeń.	Drobne zranienia, skaleczenia kończyn górnych.
7	Ostre narzędzia pracy biurowej	Niewłaściwe używanie w trakcie pracy narzędzi biurowych tj. zszywaczy, dziurkaczy, nożyczek, noży do otwierania korespondencji.	Skaleczenia, zranienia, ułucia kończyn górnych, absencja chorobowa.
8	Prąd elektryczny	Awaria sprzętu zasilanego elektrycznie, wadliwa instalacja elektryczna, wykonywanie napraw przez osoby nie uprawnione.	Zanik krążenia, oddechu, porażenie, absencja chorobowa.
9	Pożar	Wadliwa instalacja elektryczna, awaria urządzeń, palenie papierosów w miejscu niedozwolonym, podpalenie, wyładowania atmosferyczne.	Poparzenia, ciężkie uszkodzenia ciała, absencja chorobowa, śmierć.
Zagrożenia czynnikami szkodliwymi (ich oddziaływanie na pracującego prowadzi lub może prowadzić do schorzenia)			
Lp	Typ zagrożenia	Charakterystyka zagrożenia, w tym m.in. źródła zagrożenia, wyniki badań i pomiarów czynników szkodliwych dla zdrowia	Możliwe skutki zagrożenia

Zagrożenia czynnikami uciążliwymi (ich oddziaływanie na pracującego może spowodować lub nadmierne zmęczenie nie powodując jednak trwałego pogorszenia stanu zdrowia człowieka)			
Lp	Typ zagrożenia	Charakterystyka zagrożenia, w tym m.in. źródła zagrożenia	Możliwe skutki zagrożenia
1	Nadmierne obciążenie układu mięśniowo - szkieletowego	Niewłaściwa pozycja siedząca, nieergonomiczne dobranie i usytuowanie sprzętu komputerowego, znajdującego się na wyposażeniu stanowiska, brak przerw w pracy.	Dolegliwości układu mięśniowo-szkieletowego, zmiany zwyrodnieniowe, bóle pleców.

2	Przeciążenie narządu wzroku	Długotrwała praca z monitorem ekranowym, niewyraźny, pulsujący lub zbyt jaskrawy obraz na monitorze, nieprawidłowe oświetlenie stanowiska pracy.	Oslabienie wzroku, podrażnienie oczu, bóle głowy, zmęczenie.
3	Oświetlenie	Zbyt małe lub zbyt duże natężenie oświetlenia, nierównomierność oświetlenia, źle usytuowanie oświetlenia, powodujące odbicia albo oślnienia.	Nadmierne zmęczenie wzroku, osłabienie wzroku, bóle głowy.
4	Obciążenie psychiczne	Stres spowodowany dużą ilością przyjmowanych informacji, prowadzenie rozmów z trudnym klientem, przeciążenie ilościowe i jakościowe, stres spowodowany całonocnym wykonywaniem pracy, utrudniona koncentracja, świadomość nagrywania i odsłuchu rozmów, presja czasu.	Bóle głowy, bezsenność, schorzenia układu krążenia, nerwowego, trawienego, zawały, udary, absencja chorobowa.
5	Obciążenie narządu słuchu	Długotrwała praca ze słuchawkami nagłownymi, niewyraźny bądź zbyt głośny dźwięk z głośników, wszelkie szumy lub zakłócenia.	Bóle głowy, małżowin usznych, zapalenie ucha, nadwrażliwość na dźwięk, bezsenność, absencja chorobowa.

M. Identyfikując zagrożenia na stanowisku pracy brano pod uwagę niżej wymienione dokumenty

Lp	Dokumenty wykorzystane do identyfikacji	tak	nie
1	Lista kontrolna (wywiad z pracownikami, obserwacja czynności wykonywanych przez pracowników, warunki pracy)	x	
2	Dokumentacja techniczna – ruchowa stosowanych maszyn, urządzeń, narzędzi		x
3	Dokumentacja pomiarów czynników szkodliwych		x
4	Instrukcje stanowiskowe bhp stosowane na stanowisku pracy	x	
5	Dokumentacja wypadków przy pracy	x	

Kolejny numer karty:

K5

KARTA OCENY RYZYKA ZAWODOWEGO

Stanowisko pracy:
 Pracownik infolinii

Data:

17.03.2016

Zagrozenie	Źródła zagrożenia	Możliwe skutki zagrożenia	Środki ochrony przed zagrożeniami (ograniczające ryzyko)	Ciężkość następstw (stopień szkód)	Prawdopodobieństwo szkód	Ryzyko zawodowe – oszacowanie dopuszczalności ryzyka	Zalecenia dotyczące niezbędnych działań
1	2	3	4	5	6	7	8
Czynniki niebezpieczne							
Upadek na tym samym poziomie	Śliskie, nierówne nawierzchnie w pomieszczeniach pracy, w ciągach komunikacyjnych, ubytki w podłożu wewnątrz pomieszczeń oraz na zewnątrz podczas przemierzania się po terenach komunikacji publicznej, płyty rozlane na podłodze, nieuwaga, brak koncentracji, pośpiech, nieodpowiednie obuwie.	Urazy, złamanie, zwichnięcia, stłuczenia, absencja chorobowa.	Przestrzeżenie podstawowych zasad bezpieczeństwa, zachowanie ostrożności, bieżące usuwanie wszelkich rozlanych płynów, używanie odpowiedniego obuwia.	mała	prawdopodobne	Małe – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp

Upadek z wysokości	Brak drabinki lub niesprawna drabinka, nieuwaga, poślizg podczas zdejmowania dokumentów, akt z wyższych póleł, używanie krzesel i innych sprzętów do tego nie przeznaczonych podczas wchodzenia; upadki ze schodów; upadki z rampy.	Urazy, złamania, zwichnięcia, stłuczenia, absencja chorobowa.	Przestrzeganie podstawowych zasad bezpieczeństwa, wyposażenie i zapewnienie dostępu do drabinki sprawnej technicznie, ostrożność i koncentracja podczas wchodzenia i schodzenia po schodach.	mala	prawdopodobne	Mala – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp
Kontakt z gorącymi płynami	Nieuwaga, poślizg, brak koncentracji, uwagi na wykonywanej czynności podczas sporządzania i spożywania gorących napojów, brak odpowiedniego miejsca do spożywania posiłków i napojów, spożywanie gorących napojów podczas wykonywania czynności służbowych, brak sprawnego sprzętu do przygotowywania napojów.	Poparzenia kończyn górnych i dolnych oraz innych części ciała, absencja chorobowa.	Przestrzeganie podstawowych zasad bezpieczeństwa, zachowanie ostrożności, wyposażenie pokoju śniadań lub stanowiska w sprawny, bezpieczny sprzęt do przygotowywania posiłków (czajnik, kuchenka elektryczna).	średnia	mala prawdopodobne	Mala – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp, odpowiednie wyposażenie pomieszczeń socjalnych
Ograniczone przestrzenie, pomieszczenia, nieodpowiednie wyposażenie stanowiska pracy	Brak ładu i porządku na stanowisku pracy, poślizg, nieuwaga, brak wymaganej wolnej przestrzeni dla pracownika przy pracy stałej; 13 m ³ wolnej objętości pomieszczenia oraz co najmniej 2 m ² wolnej powierzchni podłogi, niezabezpieczone przewody urządzeń elektrycznych.	Uderzenia, potrącenia, poślizgnięcia, urazy spowodowane uderzeniem przez załagające sprzęty lub spadające przedmioty, absencja chorobowa.	Przestrzeganie podstawowych zasad bezpieczeństwa, zachowanie ostrożności, zapewnienie właściwej organizacji pracy i ergonomicznego wyposażenia, zabezpieczenie przewodów, kabli przy urządzeniach, utrzymywanie porządku w czasie pracy.	mala	prawdopodobne	Mala – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp

Zagrożenie podczas przemieszczania się między budynkami	Przemieszczanie się między budynkami, w ciągach komunikacyjnych wewnętrznych i zewnętrznych, możliwość potrącenia przez samochód, wózki widłowe, inne środki transportowe; możliwość poślizgnięcia się o umieszczone w ciągach komunikacyjnych paczki, materiały do archiwizacji, meble, inne sprzęty; możliwość upadku przedmiotów z wysokości, np. ze środków transportowych.	Urazy, złamania, zwichnięcia, stuczenia kończyn, absencja chorobowa.	Przestrzeżenie podstawowych zasad bezpieczeństwa, zachowanie ostrożności.	średnia	mало prawdopodobne	Mале – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp
Obekuga urządzeń i sprzętu biurowego	Używanie w trakcie pracy urządzeń biurowych np. drukarki, skanera, kserokoparki oraz poleowników na makulaturę (Papierojed), uderzenie kłapą urządzenia, pochwycenie palców, w tym przez ruchome elementy urządzenia, wciągnięcie luznych części garderoby, samodzielna naprawa urządzeń.	Drobne zranienia, skaleczenia kończyn górnych.	Przestrzeżenie podstawowych zasad bezpieczeństwa, zachowanie ostrożności, znajomość instrukcji obsługiwanych urządzeń.	mala	prawdopodobne	Mале – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp
Ostre narzędzia pracy biurowej	Niewłaściwe używanie w trakcie pracy narzędzi biurowych tj. zszywaczy, dziurkaczy, nożyczek, noży do otwierania.	Skaleczenia, zranienia, ułucia, stuczenia kończyn górnych, absencja chorobowa.	Znajomość instrukcji obsługi urządzeń będących na wyposażeniu stanowiska pracy ostrożność, koncentracja uwagi na wykonywanej czynności.	mala	mало prawdopodobne	Bardzo mале – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp

Prąd elektryczny	Awaria sprzętu zasilanego elektrycznie, wadliwa instalacja elektryczna, wykonywanie napraw przez osoby nieuprawnione.	Zanik krążenia, oddech, porażenie, absencja chorobowa.	Regularne pomiary instalacji elektrycznej, konserwacje i przeglądy urządzeń elektrycznych, wykonywanie naprawy urządzeń przez upoważnione osoby.	średnia	mało prawdopodobne	Małe – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp
Pożar	Wadliwa instalacja elektryczna, awaria urządzeń, palenie papierosów w miejscu niedozwolonym, podpalenie, wyładowania atmosferyczne.	Poparzenia, ciężkie uszkodzenia ciała, absencja chorobowa, śmiertel.	Przestrzeżenie zasady palenia papierosów w miejscach do tego przeznaczonych, badania kontrolne instalacji elektrycznej, pionochronnej, przestrzeganie instrukcji bezpieczeństwa pożarowego.	średnia	mało prawdopodobne	Małe – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp i ppoż.

Zagrożenie	Źródła zagrożenia	Możliwe skutki zagrożenia	Środki ochrony przed zagrożeniami (ograniczające ryzyko)	Ciężkość następstw (stopień szkód)	Prawdopodobieństwo szkód	Ryzyko zawodowe – oszacowanie dopuszczalności ryzyka	Zalecenia dotyczące niezbędnych działań
1	2	3	4	5	6	7	8
				M – małe S – średnia D – duża	M – mało prawdopodobne P – prawdopodobne W – wysoce prawdopodobne		
Czynniki szkodliwe							

Zagrozenie	1	2	3	4	5	6	7	8
		Źródła zagrożenia	Możliwe skutki zagrożenia	Środki ochrony przed zagrożeniami (ograniczające ryzyko)	Ciężkość następstw (stopień szkód)	Prawdopodobieństwo szkód	Ryzyko zawodowe – oszacowanie dopuszczalności ryzyka	Zalecenia dotyczące niezbędnych działań
					M – mała S – średnia D – duża	M – mało prawdopodobne P – prawdopodobne W – wysoka prawdopodobne		
Czynniki uciążliwe								
Nadmierne obciążenie układu mięśniowo-szkieletowego		Niewłaściwa pozycja siedząca, nieergonomiczne urządzenie stanowiska pracy z komputerem, długotrwała praca przy komputerze, brak przerw w pracy, długotrwała pozycja siedząca podczas jazdy samochodem.	Dolegliwości układu mięśniowo-szkieletowego, zmiany zwyrodnieniowe kręgosłupa, bóle pleców.	Wyposażenie stanowisk pracy zgodnie z wymogami ergonomii, zmienność wykonywanych czynności, zachowanie prawidłowej pozycji siedzącej.	mała	prawdopodobne	Małe – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp
Przeciążenie narządu wzroku		Długotrwała praca z monitorem ekranowym, niewyraźny, pulsujący lub zbyt jasny obraz na monitorze, nieprawidłowe oświetlenie stanowiska pracy.	Oslabienie wzroku, podrażnienie oczu, bóle głowy, zmęczenie.	Zachowanie prawidłowej odległości oczu od monitora (od 40 do 75 cm), prawidłowe ustawienie monitora, okulary korekcyjne, przestrzeganie przerw w pracy, zapewnienie monitorów z wyrażnym, stabilnym obrazem.	mała	prawdopodobne	Małe – ryzyko dopuszczalne	Udział w szkoleniach bhp, zapewnienie pracownikom okularów korygujących wzrok
Oświetlenie		Zbyt małe lub zbyt duże natężenie oświetlenia, nierównomierność oświetlenia, źle usytuowanie oświetlenia, powodujące odbicia albo oślnienia.	Nadmierne zmęczenie wzroku, osłabienie wzroku, bóle głowy.	Odpowiednie natężenie oświetlenia, wymiana przepalonych lamp, utrzymywanie w czystości punktów świetlnych, mycie okien, usytuowanie lamp nad stanowiskiem pracy, montaż żaluzji.	mała	mało prawdopodobne	Bardzo małe – ryzyko dopuszczalne	Wyposażenie stanowisk pracy odpowiednie oświetlenie

<p>Obciążenie psychiczne</p>	<p>Stres spowodowany dużą ilością przyjmowanych informacji, prowadzenie rozmów z trudnym klientem, przedłużenie ilościowe i jakościowe, si:res spowodowany całodziennym wykonywaniem pracy, utrudniona koncentracja, świadomość nagrywania i odsłuchu rozmów, presja czasu.</p>	<p>Bóle głowy, bezsenność, schorzenia układu trawiennego, zawąły, udary, absencja chorobowa.</p>	<p>Organizacja pracy: przerwy w pracy, zróżnicowanie czynności, eliminowanie na bieżąco sytuacji stresowych, zachowanie w pracy spokoju i opanowania, odpowiedni tryb życia, badania profilaktyczne, wykorzystywanie urlopów wypoczynkowych zgodnie z planem urlopów.</p>	<p>mala</p>	<p>prawdopodobne</p>	<p>Male – ryzyko dopuszczalne</p>	<p>Udział w szkoleniach dotyczących zapobiegania stresowi</p>
<p>Obciążenie narządu słuchu</p>	<p>Długotrwała praca ze słuchawkami nagłównymi, niewyraźny bądź zbyt głośny dźwięk z głośników, wszelkie szumy lub zakłócenia.</p>	<p>Bóle głowy, małżowin usznych, zapalenie ucha, nadwrażliwość na dźwięki, bezsenność, absencja chorobowa.</p>	<p>Organizacja pracy: przerwy w pracy, zróżnicowanie czynności, eliminowanie na bieżąco sytuacji stresowych, zachowanie w pracy spokoju i opanowania, odpowiedni tryb życia, badania profilaktyczne, wykorzystywanie urlopów wypoczynkowych zgodnie z planem urlopów.</p>	<p>mala</p>	<p>prawdopodobne</p>	<p>Male – ryzyko dopuszczalne</p>	<p>Zapewnienie odpowiedniej jakości słuchawek oraz odpowiednia konfiguracja natężenia dźwięku</p>