

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ (ΜΒΑ – ΤQM)

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ
**ΠΡΟΤΥΠΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΣΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ**

ΤΡΑΚΗ Σ. ΜΑΡΙΑ

ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

2009

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Αφιερώνεται στην οικογένεια μου,

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	Σελ. I
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	Σελ. II
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	Σελ. III
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	Σελ. 1
1.1. Διάρθρωση εργασίας	Σελ. 3
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	Σελ. 5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	Σελ. 6
2.1. Εισαγωγικά	Σελ. 6
2.2. Φορείς που παρέχουν στατιστικά στοιχεία	Σελ. 7
2.2.1. Ο Ρόλος του Σ.ΕΠ.Ε. και του Ι.Κ.Α.	Σελ. 8
2.3. Τα εργατικά ατυχήματα στην Ελλάδα κατά την χρονική περίοδο 2000-2005	Σελ. 10
2.4. Εργατικά ατυχήματα ανά κλάδο	Σελ. 12
2.5. Εργατικά Ατυχήματα Στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.	Σελ. 13
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	Σελ. 15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΑΙ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	Σελ. 16
3.1. Αντικείμενο	Σελ. 16
3.2. Ορισμοί	Σελ. 17
3.3. Στοιχεία του διοικητικού συστήματος εργασιακής Υγιεινής και Ασφάλειας	Σελ. 20
3.3.1. Γενικές Απαιτήσεις	Σελ. 20
3.3.2. Πολιτική υγιεινής και ασφάλειας	Σελ. 21
3.3.3. Σχεδιασμός	Σελ. 21
3.3.3.1. Σχεδιασμός για ταυτοποίηση, έλεγχο και αξιολόγηση του κινδύνου	Σελ. 22
3.3.3.2. Νομικές Προϋποθέσεις	Σελ. 23
3.3.3.3. Στόχοι	Σελ. 23
3.3.3.4. Διοικητικό Πρόγραμμα Υγιεινής και Ασφάλειας	Σελ. 24
3.3.4. Λειτουργία και Εφαρμογή	Σελ. 24
3.3.4.1. Δομή και Ευθύνες	Σελ. 25

3.3.4.2. Εκπαίδευση, Ενημέρωση και Ικανότητα	Σελ. 25
3.3.4.3. Συμβουλευτικές Υπηρεσίες και Επικοινωνία	Σελ. 26
3.3.4.4. Τεκμηρίωση	Σελ. 26
3.3.4.5. Έλεγχος Αρχείων και Πληροφοριών	Σελ. 27
3.3.4.6. Λειτουργικός Έλεγχος	Σελ. 27
3.3.4.7. Ανταπόκριση σε καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης	Σελ. 28
3.4. Έλεγχος και Διορθωτική Δράση	Σελ. 28
3.4.1. Μέτρηση και παρακολούθηση της απόδοσης	Σελ. 29
3.4.2. Ατυχήματα. Περιστατικά, μη συμμόρφωση, διορθωτική και προληπτική δράση	Σελ. 29
3.4.3. Αρχεία και Διαχείριση Αρχείων	Σελ. 30
3.4.4. Επιθεωρήσεις	Σελ. 31
3.5. Διοικητικός Έλεγχος	Σελ. 32
3.6. Ελληνική Νομοθεσία	Σελ. 32
3.6.1. Βασικές εργοδοτικές υποχρεώσεις	Σελ. 34
3.6.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις εργαζομένων	Σελ. 37
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	Σελ. 39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	Σελ. 40
4.1. Εισαγωγικά	Σελ. 40
4.2. Η πορεία του OSHA μέχρι σήμερα	Σελ. 41
4.3. Λογισμικό	Σελ. 42
4.4. Σύγκριση ISO & OHSAS	Σελ. 44
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	Σελ. 51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΣΗΜΑΝΣΗ	Σελ. 52
5.1. Διαχείριση Κινδύνων	Σελ. 52
5.1.1. Προσδιορισμός Κινδύνου	Σελ. 52
5.1.2. Αξιολόγηση Κινδύνου	Σελ. 53
5.1.2.1. Προσδιορισμός των πιθανών επιπτώσεων	Σελ. 53
5.1.2.2. Αξιολόγηση του κινδύνου	Σελ. 53
5.1.3. Προσδιορισμός μέτρων ελέγχου	Σελ. 54
5.2. Σήμανση Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία	Σελ. 55
5.3. Σήματα Ασφαλείας	Σελ. 58

BIBΛIOΓPAΦIA KEΦAΛAIO 5	Σελ. 64
KEΦAΛAIO 6: AΞIOΛOΓHΣH KAI METPΗΣH CYCTHMAΤΩN	
YΓIEINHΣ KAI ACFALLEIAC	Σελ. 65
6.1. Aξιολόγηση Διοικητικών Cυcτημάτων	Σελ. 65
6.1.1. Γραπτή Αναcκόπηση	Σελ. 65
6.1.2. Cυνεντεύξεις	Σελ. 66
6.1.3. Διευκολυντικές αναλύσεις /μελέτες	Σελ. 67
6.2. Μεθοδολογία μέτρησης της Υγιεινής και της Acfάλειας	Σελ. 69
6.2.1. Cταθμιςμένη Κάρτα Cτοχοζυγίου (balanced scorecard)	Σελ. 69
6.2.2. Η Cχέση της cταθμιςμένης κάρτας με την Υγιεινή και Acfάλεια	Σελ. 71
6.3. Aλλαγές και Διορθώσεις του OSHA	Σελ. 74
6.3.1. Ο Νέος OSHA	Σελ. 76
6.3.2. Κανονιςμοί που ακολουθούν την κοινή λογική	Σελ. 77
6.3.3. Aποτελέcματα και όχι Γραφειοκρατία	Σελ. 78
6.4. Παραδείγματα εφαρμογής OHSAS 18001 cτον τραπεζικό κλάδο	Σελ. 80
6.4.1. Το παράδειγμα της HSBC	Σελ. 80
6.4.2. Το παράδειγμα της EFG Eurobank	Σελ. 83
BIBΛIOΓPAΦIA KEΦAΛAIOY 6	Σελ. 87
KEΦAΛAIO 7: ΛOΓOΙ ΓIA AΠOΚTΗCΗ CYCTHMAΤOC YΓIEINHΣ	
KAI ACFALLEIAC	Σελ. 88
7.1. Γενικοί Λόγοι για την Aπόκτηση ενός Cυcτήματος Υγιεινής και Acfάλειας	Σελ. 88
7.1.1. Προβολή και η «πώληση» της acfάλειας	Σελ. 90
7.1.2. Μείωση του cόcτους	Σελ. 90
7.1.3. Eξοικονόμηση χρημάτων	Σελ. 91
7.1.4. Aνταγωνιςτικότητα	Σελ. 91
7.1.5. Cύμπνοια με τουc κανονιςμούc	Σελ. 92
7.1.6. Ηθική	Σελ. 92
7.1.7. Προcωπική Προβολή	Σελ. 92
7.2. Προγράμματα υγιεινής και acfάλειας για μικρομεcαίες επιχειρήcεις	Σελ. 93
7.2.1. Cυμβουλευτικό Πρόγραμμα Μέcω Διαδικτύου	Σελ. 93
7.2.2. SHARP	Σελ. 94
7.2.3. Oφέλη από τα προγράμματα	Σελ. 95

BIBΛIOΓPAΦIA KEΦAΛAIO 7	Σελ. 96
KEΦAΛAIO 8: ETAIPIKH CTPATHTIKH KAI ΔIOIKHTIKA	
SYCTHΜATA YΓIEINHΣ KAI AΣΦAΛEIAΣ	Σελ. 97
8.1. Eταιρική Στρατηγική για την υγιεινή και ασφάλεια	Σελ. 97
8.1.2. Πολιτική, Στρατηγική και Στόχοι	Σελ. 98
8.2. Ολοκληρωμένα Διοικητικά Συστήματα Υγιεινής και Ασφάλειας	Σελ. 100
8.3. Το Z10 και η επίδρασή του στην υγιεινή και την ασφάλεια	Σελ. 102
8.4. Ένα σύστημα προστασίας SHEQ	Σελ. 103
8.4.1. Βασικά στοιχεία ενός SHEQ	Σελ. 104
BIBΛIOΓPAΦIA KEΦAΛAIOY 8	Σελ. 108
KEΦAΛAIO 9: EKΠAIΔEYCΗ EPΓAZOMENΩN CE ΘEMATA	
YΓIEINHΣ KAI AΣΦAΛEIAΣ	Σελ. 109
9.1. Στόχοι και οφέλη της εκπαίδευσης	Σελ. 109
9.2. Το μοντέλο του Kolb	Σελ. 111
9.3. Μαθησιακή οργάνωση	Σελ. 112
9.3.1. Οι πέντε αρχές της οργανωσιακής μάθησης	Σελ. 113
9.4. Προγράμματα κατάρτισης σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας	Σελ. 114
9.5. Τα μαθησιακά μοντέλα	Σελ. 115
9.5.1. Διαχείριση της ακούσιας μάθησης σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας	Σελ. 116
9.6. Πρακτικές και εργαλεία μάθησης	Σελ. 118
9.7. Ρόλοι και ικανότητες των ηγετών στην μαθησιακή οργάνωση	Σελ. 119
9.8. Ρόλος των σωματείων στην εκπαίδευση	Σελ. 120
BIBΛIOΓPAΦIA KEΦAΛAIO 9	Σελ. 121
KEΦAΛAIO 10: YΓIEINH KAI AΣΦAΛEIA CE TPATPEZEΣ KAI	
THΛEΦΩNIKΑ KENTPA	Σελ. 122
10.1. Τα τηλεφωνικά κέντρα σήμερα	Σελ. 122
10.2. Υπηρεσίες εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου στα τηλεφωνικά κέντρα	Σελ. 123
10.3. Ανάλυση των κυριότερων κινδύνων στα τηλεφωνικά κέντρα	Σελ. 124
10.4. Ύπαρξη γιατρού και τεχνικού ασφαλείας	Σελ. 149
10.4.1. Ιατρός Εργασίας	Σελ. 149
10.4.2. Τεχνικός Ασφάλειας	Σελ. 150
BIBΛIOΓPAΦIA KEΦAΛAIOY 10	Σελ. 152

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ

ΚΕΝΤΡΟΥ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Σελ. 155

11.1. Υγεία και Ασφάλεια στις ελληνικές τράπεζες

Σελ. 155

11.2. Μελέτη περίπτωσης γαλλικής τράπεζας

Σελ. 156

11.2.1. Γενικά

Σελ. 156

11.2.2. Ασφάλιση Εργαζομένων

Σελ. 157

11.2.3. Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας

Σελ. 157

11.2.3.1. Γιατρός εργασίας και Τεχνικός Ασφαλείας

Σελ. 158

11.2.3.2. Αντιμετώπιση κινδύνων

Σελ. 159

11.2.4. Ελλείψεις και λάθη από την μη εφαρμογή προτύπου

Υγιεινής και Ασφάλειας

Σελ. 164

11.2.5 Εφαρμογή προτύπου OHSAS 18001 και οφέλη από αυτό

Σελ. 165

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σελ. 168

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

13.1. Φόρμες του προτύπου OSHA 18001

Σελ. 171

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Σελ. 174

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Επιθυμώ να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον κ. Γ. Μποχώρη, καθηγητή του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιά και επιβλέπων καθηγητή της εργασίας μου για τη συνεργασία του, την καθοδήγηση, τη βοήθεια και την υποστήριξη που μου προσέφερε κατά τη διάρκεια της εκπόνησης αυτής της εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους κ.κ. Καθηγητές του Ευρωπαϊκού Μεταπτυχιακού Προγράμματος στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα για την πολύτιμη γνώση που μου προσέφεραν.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΔΗΛΩΘΕΝΤΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΣΤΟ Σ.ΕΠ.Ε.</i>	Σελ. 10
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΔΗΛΩΘΕΝΤΑ ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΣΤΟ Σ.ΕΠ.Ε.</i>	Σελ. 10
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΣΥΝΟΛΙΚΑ (ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΑ ΚΑΙ ΜΗ) ΕΡΓΑΤΙΚΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ</i>	Σελ. 11
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 4 : ΤΑΣΗ ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ 2005</i>	Σελ. 11
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 5 : ΒΑΣΙΚΑ ΝΟΜΟΘΕΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</i>	Σελ. 33
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ OHSAS 18001:1999, ISO 14001:1996 ΚΑΙ ISO 9001:2008</i>	Σελ. 47
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 7: ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ</i>	Σελ. 73
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΑΡΡΩΣΤΟΥ ΚΤΙΡΙΟΥ</i>	Σελ. 131

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΕΔΙΩΝ

ΣΧΗΜΑ 1: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ Υ&Α

Σελ. 20

ΣΧΗΜΑ 2: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Σελ. 21

ΣΧΗΜΑ 3: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Σελ. 22

ΣΧΗΜΑ 4: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Σελ. 24

ΣΧΗΜΑ 5: ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΔΡΑΣΗ

Σελ. 28

ΣΧΗΜΑ 6: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Σελ. 32

ΣΧΗΜΑ 7 : ΣΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Σελ. 58

ΣΧΗΜΑ 8: ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗ ΚΑΡΤΑ ΣΤΟΧΟΖΥΓΙΟΥ

Σελ. 70

ΣΧΗΜΑ 9: ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Υ&Α

Σελ. 97

ΣΧΗΜΑ 10: ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΚΑΙ

ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ Υ&Α

Σελ. 99

ΣΧΗΜΑ 11: ΧΑΣΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Σελ. 109

ΣΧΗΜΑ 12: ΜΑΘΗΣΙΑΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΟΛΒ

Σελ. 111

ΣΧΗΜΑ 13: ΜΟΝΟ ΑΚΟΥΣΤΙΚΟ, ΑΚΟΥΣΤΙΚΟ ΜΕ ΓΑΝΤΖΟ, ΔΙΠΛΟ

ΑΚΟΥΣΤΙΚΟ

Σελ. 128

ΣΧΗΜΑ 14: ΔΙΑΤΑΞΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΣΕ ΣΕΙΡΑ ΚΑΙ ΣΕ

ΜΟΡΦΗ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Σελ. 135

ΣΧΗΜΑ 15: ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΟ

Σελ. 140

ΣΧΗΜΑ 16: ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σελ. 141

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Υγιεινή και Ασφάλεια στον εργασιακό χώρο είναι ένα ζήτημα που αφορά όλους τους οργανισμούς και όλες τις επιχειρήσεις, ανεξάρτητα από το είδος τους, ή τον βιομηχανικό κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούνται.

Η έννοια της υγιεινής μέσα στους οργανισμούς θεωρείται σαν συμπληρωματική στα ζητήματα της ασφάλειας. Μέσα από την υγεία οι επιστήμονες δίνουν έμφαση σε ένα μοντέλο υγείας, μέσω του γραπτού λόγου, όπως για παράδειγμα φυλλάδια και πόστερς, δείχνοντας τον τρόπο με τον οποίο τα προβλήματα υγείας επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία (Harvey Harold, 2000).

Τα εγχειρίδια των εταιρειών και οι πολιτικές που ακολουθούν δίνουν έμφαση στις έννοιες προστασία και υπευθυνότητα, το βάρος για την υπεράσπιση των οποίων βαρύνει κυρίως τους εργαζόμενους προσωπικά. Ο κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για τη διατήρηση του περιβάλλοντος στο οποίο εργάζεται και γενικότερα για τις συνθήκες που επικρατούν στον οργανισμό. Αποτελεί το κέντρο της οργανωσιακής συμπεριφοράς είτε δουλεύει μόνος του, είτε σαν μέρος μιας ομάδας. Αυτό προϋποθέτει ατομικές ενέργειες απέναντι στις προσδοκίες του οργανισμού ή εκφέρεται σαν αποτέλεσμα επιρροών του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Η λειτουργία ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, δηλαδή η λήψη και τήρηση ενός συνόλου μέτρων για την Υγιεινή και Ασφάλεια στον εργασιακό χώρο, είναι πλέον νομοθετική απαίτηση σε αρκετές χώρες. Η τήρηση ενός τέτοιου συστήματος μπορεί να οδηγήσει στην μείωση του κινδύνου ατυχημάτων, στην μείωση του χρόνου αδράνειας της παραγωγικής διαδικασίας και στην μείωση των σχετικών αντιδικιών. Με ένα τέτοιο σύστημα ο οργανισμός μπορεί να προστατέψει καλύτερα το έμπυχο δυναμικό του (Carol Wilkinson, 1997).

Η σημασία των παραπάνω ωφελειών έχει οδηγήσει ήδη πολλούς οργανισμούς στην ενσωμάτωση συστημάτων διαχείρισης για την υγιεινή και ασφάλεια στην λειτουργία τους. Μπορούμε να πούμε ότι ένα σύστημα υγιεινής και ασφάλειας κρίνεται απαραίτητο στις σύγχρονες επιχειρήσεις λόγω των πολλαπλών κινδύνων που εγκυμονούν. Η σωστή

ανάπτυξή του βασίζεται τόσο στη διοίκηση, όσο και στους εργαζόμενους, στη μεταξύ τους συνεργασία και στην ανάληψη των ευθυνών τους.

Τα πρότυπα αξιολόγησης εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας παρέχουν τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού διοικητικού συστήματος, με σκοπό να δώσουν στους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα και την ικανότητα να ελέγξουν τους πιθανούς εργασιακούς κινδύνους και να βελτιώσουν την απόδοσή τους.

Τα πρότυπα αυτά αποτελούν την σειρά OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Management Systems) η οποία περιλαμβάνει τα **OHSAS 18001:1999** και **OHSAS 18002:2000**. Το πρότυπο **OHSAS 18001**, με το οποίο πιστοποιούνται οι εταιρείες, περιλαμβάνει τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τον τρόπο αξιολόγησης Συστημάτων Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία. Το πρότυπο OHSAS 18002 αναπτύχθηκε ως συμπλήρωμα του OHSAS 18001 και περιλαμβάνει επεξηγήσεις των απαιτήσεων του προτύπου OHSAS 18001.

Σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001, κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία καθορίζεται η Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία της επιχείρησης.

Η ανάπτυξη και λειτουργία ενός Συστήματος Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, συμβατού με τα πρότυπα της σειράς OHSAS 18000, επιφέρει σημαντικά οφέλη για τον οργανισμό όπως:

- Μείωση των κινδύνων
- Ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα
- Υποστήριξη για την συστηματική συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας
- Βελτίωση της συνολικής επίδοσης

Τα Συστήματα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας απευθύνονται σε όλων των ειδών τις επιχειρήσεις και έχουν ως σκοπό σε πρώτο στάδιο, τον εντοπισμό των κινδύνων, οι οποίοι απειλούν την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων και την αξιολόγηση του βαθμού επικινδυνότητάς τους. Σε δεύτερο στάδιο, στοχεύουν στην ανάπτυξη ενός σχεδίου πρόληψης και περιορισμού των κινδύνων αυτών. Η εφαρμογή αυτού του

σχεδίου σχετίζεται άμεσα με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε αυτό να αποκτήσει συνείδηση σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας και ταυτόχρονα καθορίζει τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του ανά θέση εργασίας.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας, στην Ελλάδα, μπορούν να λειτουργούν αυτόνομα ή σαν τμήμα ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης και αποτελούν μια διαδικασία που συνεχώς αξιολογείται και εξελίσσεται με στόχο τη βελτίωση της επιχείρησης.

Στον τριτογενή τομέα, η ανάπτυξη και η εφαρμογή ενός τέτοιου προτύπου είναι αρκετά πιο δύσκολη σε σχέση με τους άλλους τομείς. Η δυσκολία αυτή έγκειται στο γεγονός ότι οι διοικήσεις των επιχειρήσεων θεωρούν ότι οι εργασίες γραφείου δεν εγκυμονούν τόσο σοβαρούς κινδύνους σε σχέση με την υγεία και την ασφάλεια. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν και οι τράπεζες και τα τηλεφωνικά κέντρα τα οποία λειτουργούν σε αυτές.

Σήμερα η βάση της παγκόσμιας οικονομίας στηρίζεται στη μαζική διάθεση πληροφοριών. Τα τηλεφωνικά κέντρα αποτελούν ένα σύγχρονο και παράδειγμα αυτής της εξέλιξης. Η βιομηχανία των τηλεφωνικών κέντρων επεκτείνεται με γοργούς ρυθμούς σε ολόκληρο τον κόσμο και απασχολεί πάνω από το 1,5% του συνολικού εργατικού δυναμικού.

Οι κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα είναι σοβαροί και ποικίλοι. Η καταπόνηση των ματιών, η υπέρμετρη καταπόνηση των φωνητικών χορδών, η βαρηκοΐα από την έκθεση σε υψηλά επίπεδα θορύβου, οι κίνδυνοι μυοσκελετικών παθήσεων, οι κίνδυνοι εμφάνισης ασθενειών όπως είναι οι καρδιοπάθειες, οι οποίες σχετίζονται με τους έντονους ρυθμούς εργασίας και το άγχος, είναι μερικοί κίνδυνοι οι οποίοι είναι σε θέση να επιδεινώσουν υπάρχοντα προβλήματα υγείας ή ακόμα και να προκαλέσουν σοβαρές διαταραχές στη συμπεριφορά των εργαζομένων.

1.2. Διάρθρωση εργασίας

Στην εν λόγω εργασία θα παρουσιαστεί αρχικά μια βιβλιογραφική ανασκόπηση η οποία αφορά την υγεία και την ασφάλεια στον εργασιακό χώρο. Θα αναλυθούν τα πρότυπα τα οποία έχουν δημιουργηθεί, ο τρόπος εφαρμογής τους από τις επιχειρήσεις, τα οφέλη που

αποκομίζουν από αυτή την εφαρμογή και οι υποχρεώσεις και οι δεσμεύσεις τόσο των εργοδοτών όσο και των εργαζομένων σε αυτό τον τομέα. Ακολούθως, θα παρουσιαστεί μια μελέτη περίπτωσης που αφορά στην εφαρμογή προτύπων και νομοθετημάτων υγιεινής και ασφάλειας από τηλεφωνικό κέντρο γαλλικής τραπεζής που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα.

Πιο αναλυτικά στην εργασία θα παρουσιαστούν τα εξής κεφάλαια:

- **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:** Το κεφάλαιο αυτό ασχολείται με στατιστικά στοιχεία εργατικών ατυχημάτων στην Ελλάδα τα οποία αποδεικνύουν την ανάγκη των επιχειρήσεων και των εργαζομένων να ασχοληθούν με την υγιεινή και την ασφάλεια στην εργασία.
- **ΚΕΦΑΛΑΙΑ 3-4:** Αυτό το μέρος της εργασίας κάνει μια βιβλιογραφική ανασκόπηση των ελληνικών νομοθετημάτων περί υγιεινής και ασφάλειας καθώς και των συστημάτων διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία που αναπτύσσονται βάση του προτύπου OSHA 18001, ή του ελληνικού προτύπου ΕΛΟΤ 1801.
- **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:** Το εν λόγω κεφάλαιο αναφέρεται στον εντοπισμό των κινδύνων υγιεινής και ασφάλειας και στους τρόπους αντιμετώπισής τους. Επιπλέον, γίνεται εκτενής αναφορά στην χρήση σήμανσης στους εργασιακούς χώρους.
- **ΚΕΦΑΛΑΙΑ 6-7:** Η ενότητα αυτή παραθέτει τους τρόπους μέτρησης και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων των συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν στις επιχειρήσεις από την χρήση αυτών.
- **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8:** Σε αυτό το σημείο παρουσιάζεται η προτεινόμενη εταιρική στρατηγική που υποστηρίζει την εφαρμογή προτύπων υγιεινής και ασφάλειας.
- **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9:** Το κεφάλαιο αυτό κάνει μια ανασκόπηση των μαθησιακών μοντέλων, πρακτικών και εργαλείων που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρείες και εστιάζει σε προγράμματα κατάρτισης σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας.
- **ΚΕΦΑΛΑΙΑ 10-12:** Αυτό το μέρος της εργασίας κάνει αναφορά στην εργασία των ατόμων που εργάζονται σε τηλεφωνικά κέντρα και στους σημαντικότερους κινδύνους που διατρέχουν. Ακολουθεί μελέτη περίπτωσης τηλεφωνικού κέντρου στον τραπεζικό τομέα. Η μελέτη αφορά το τηλεφωνικό κέντρο μιας γαλλικής τράπεζας και ασχολείται με το σύστημα διαχείρισης και την πολιτική υγιεινής και ασφάλειας που εφαρμόζει.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 1

- § Carol Wilkinson, **Fundamentals of Health at Work** The social Dimensions, Taylor & Francis, pp.1-13, 1997
- § Harvey Harold, **The health promotion implications of the knowledge and attitude of employees in relation to health and safety leaflets**, International Journal of Environmental Health Research 10, 315–329, 2000
- § Επίσημη Ιστοσελίδα OSHA (<http://osha.europa.eu>)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Ψηφιακού Κέντρου Έρευνας:
http://www.vrc.gr:8080/roadmaps/roadmaps/quality/page.html?page_id=2026
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Alpha Plan Consultants <http://www.aplan.gr>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα ΕΛΟΤ (<http://www.elot.gr>)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1. Εισαγωγικά

Η εξασφάλιση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος είναι σημαντική για αρκετούς λόγους, ένας εκ των οποίων και πιο βασικός είναι ο μεγάλος αριθμός των ατυχημάτων κατά τη διάρκεια της εργασίας.

Βάσει των επίσημων στοιχείων τις εθνική στατιστικής υπηρεσίας στην Ελλάδα κάθε τρεις μέρες ένας άνθρωπος χάνει τη ζωή του σε κάποιο από τα εργατικά ατυχήματα που σημειώνονται κάθε 14 λεπτά! Μερικά από τα ατυχήματα επιφέρουν μόνιμες βλάβες, με αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να μην μπορέσει ποτέ να επιστρέψει στα καθήκοντά του και να ζήσει κοινωνικά αποκλεισμένος με την πενιχρή αναπηρική σύνταξη την οποία του προσφέρει το κράτος.

Ακόμα πιο περίπλοκες ως προς την καταγραφή και την αντιμετώπιση αποδεικνύονται οι επαγγελματικές ασθένειες, δηλαδή οι παθήσεις που προκύπτουν ύστερα από έκθεση σε βλαβερές συνθήκες στον χώρο εργασίας. Το θέμα των επαγγελματικών ασθενειών αποδεικνύεται μείζον, αφού αφορά μια τεράστια μερίδα ανθρώπων, συμπεριλαμβανόμενων και των υπαλλήλων γραφείου. Οι συνηθέστερες επαγγελματικές ασθένειες είναι μυοσκελετικές παθήσεις, δερματολογικές παθήσεις, πνευμονοπάθειες και καρκίνοι. Αξίζει να σημειωθεί πως ένα πολύ σοβαρό ζήτημα το οποίο απασχολεί τις σύγχρονες επιχειρήσεις είναι τα ψυχολογικά προβλήματα και το στρες που εκτός από τα άμεσα ορατά αποτελέσματα, μπορούν αργότερα να προκαλέσουν τεράστιες βλάβες στην υγεία όπως εγκεφαλικά και καρδιακά επεισόδια.

Αν και υπάρχει η πεποίθηση ότι η ανάπτυξη της τεχνολογίας μείωσε τον αριθμό των εργατικών ατυχημάτων, η αλήθεια είναι ότι επιδείνωσε το πρόβλημα. Ακόμα και οι υπολογιστές νέας τεχνολογίας προκαλούν συμπτώματα όπως πονοκεφάλους και προβλήματα στο αναπνευστικό σύστημα των εργαζομένων, εξαιτίας του ελλιπούς εξαερισμού και της σκόνης που περιέχεται στα εσωτερικά τους εξαρτήματα.

Ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον πλήττεται και από την ύπαρξη άλλων προβλημάτων υγείας και ασφάλειας, όπως τα αναπνευστικά προβλήματα εξαιτίας της κακής ποιότητας του αέρα των γραφείων, των τραυματισμών εξαιτίας της παρατεταμένης χρήσης του υπολογιστή, τα υψηλά επίπεδα άγχους και ένα πλήθος άλλων προβλημάτων τα οποία σχετίζονται ακόμη και με τον σχεδιασμό του εργασιακού χώρου. Αξίζει να σημειωθεί ότι η διεθνής βιβλιογραφία αναφέρει ότι αυξημένο κίνδυνο τραυματισμού σε εργατικό ατύχημα διατρέχουν όσοι εργάτες καπνίζουν, πίνουν αλκοόλ και εργάζονται σε βάρδιες, σε συνδυασμό με ένα σωρό άλλους οργανωτικούς και ατομικούς παράγοντες.

2.2. Φορείς που παρέχουν στατιστικά στοιχεία

Τα στατιστικά στοιχεία για τα εργατικά ατυχήματα τα τελευταία χρόνια, καταδεικνύουν την σοβαρότητα του προβλήματος και υπογραμμίζουν την σημασία που θα πρέπει να δώσουν οι επιχειρήσεις στην υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας.

Τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία για τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας στην Ελλάδα, προέρχονται κατά κύριο λόγο από το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), το οποίο αποτελεί τον σημαντικότερο ασφαλιστικό φορέα των μισθωτών εργαζομένων και από το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.), δηλαδή τον επίσημο ελεγκτικό μηχανισμό για την τήρηση της εργατικής νομοθεσίας.

Ø Στατιστικά στοιχεία Ι.Κ.Α.

Το **Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.)** αποτελεί το μεγαλύτερο ασφαλιστικό φορέα της μισθωτής εργασίας στην Ελλάδα και ως εκ τούτου η διαχρονική παρακολούθηση των καταγραφόμενων στατιστικών στοιχείων παρέχει μια αξιόπιστη εικόνα για την πορεία των εργατικών ατυχημάτων σε σχέση με την εξέλιξη του εργατικού δυναμικού.

Σε γενικές γραμμές, όπως δείχνουν τα στοιχεία του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), από το 1977 μέχρι το 2005 ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων παρουσιάζει μια σταθερή μείωση. Συγκεκριμένα, ενώ κατά το έτος 1977 συνέβαινε εργατικό ατύχημα σε ποσοστό 3.81% των ασφαλισμένων, το 2001 το ποσοστό αυτό είχε μειωθεί στο 0.85%.

Ø Στατιστικά στοιχεία και Εκθέσεις Πεπραγμένων Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ)

Το **Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.)** είναι ο επίσημος ελεγκτικός μηχανισμός της πολιτείας για την εφαρμογή της εργατικής νομοθεσίας. Για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους, οι Τεχνικοί και Υγειονομικοί Επιθεωρητές Εργασίας διενεργούν επιθεωρήσεις στους χώρους εργασίας, υποδεικνύουν μέτρα και επιβάλλουν κυρώσεις.

Σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία, οι εργοδότες έχουν την υποχρέωση να αναγγέλλουν όλα τα εργατικά ατυχήματα στις αρμόδιες υπηρεσίες Επιθεώρησης Εργασίας του Σ.ΕΠ.Ε. Τα αναγγελόμενα ατυχήματα καταγράφονται σε ειδικό βιβλίο ατυχημάτων και διερευνώνται ως προς τα αίτια που τα προκάλεσαν από τους Τεχνικούς και Υγειονομικούς Επιθεωρητές Εργασίας. Έπειτα ταξινομούνται και υφίστανται στατιστική επεξεργασία από την αρμόδια Διεύθυνση της κεντρικής υπηρεσίας του Σ.ΕΠ.Ε. Ειδικά για τα θανατηφόρα και σοβαρά εργατικά ατυχήματα, η διαδικασία υπαγορεύει ότι μετά τη διερεύνησή τους, συντάσσεται και έκθεση αυτοψίας ή έρευνας.

2.2.1.Ο Ρόλος του Σ.ΕΠ.Ε. και του Ι.Κ.Α.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει φορέας πρόληψης εργατικών ατυχημάτων όπως σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη, το μόνο που τελείται είναι η καταγραφή των ατυχημάτων μέσω του Σ.ΕΠ.Ε. και του Ι.Κ.Α. Η διαδικασία των θεμάτων υγείας και ασφάλειας δεν είναι σαφώς προσδιορισμένη είτε αυτό σχετίζεται με την επιθεώρηση είτε με την εφαρμογή της νομοθεσίας. Οι επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες να αναγγέλλουν τα ατυχήματα στην Επιθεώρηση Εργασίας και στο Ι.Κ.Α. αλλά αυτό δεν συμβαίνει πάντα. Ένα παράδειγμα μέσα από το οποίο μπορεί κανείς να αντιληφθεί την έλλειψη έγκυρων στατιστικών στοιχείων είναι το ακόλουθο. Για το έτος 2005, όποτε έγινε και η τελευταία δημοσιευμένη καταγραφή στην Ελλάδα, το Ι.Κ.Α. ανακοίνωσε περίπου 17.300 ατυχήματα εκ των οποίων 150 θανατηφόρα, ενώ το Σ.ΕΠ.Ε. ανακοίνωσε 110 θανατηφόρα και συνολικά γύρω στα 7.000 ατυχήματα, θανατηφόρα και μη. (www.ypakp.gr)

Οι διαφορές και οι αποκλίσεις οι οποίες υπάρχουν μεταξύ των στοιχείων του Ι.Κ.Α. και του Υπουργείου Εργασίας οφείλονται στο γεγονός ότι στον ασφαλιστικό φορέα

αναγγέλλεται και το παραμικρό ατύχημα, επειδή σχετίζεται με οικονομικές παροχές του Ι.Κ.Α. προς τους ασφαλισμένους. Αντίθετα, για τα θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα τα στοιχεία του Υπουργείου Εργασίας είναι περισσότερο αξιόπιστα και ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα, καθώς όλα τα θανατηφόρα ατυχήματα όλων των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας καταγράφονται από τις υπηρεσίες του Σ.ΕΠ.Ε.

Το Σώμα Επιθεωρητών Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.), που είναι και το αρμόδιο για τους ελέγχους των συνθηκών εργασίας, ήδη μελετά την καθιέρωση προσωπικής ευθύνης και παραδειγματικής τιμωρίας των υπευθύνων. Το Σ.ΕΠ.Ε. επιβάλλει πρόστιμα -κατά μέσο όρο- δύο εκατομμύρια Ευρώ, ενώ υποβάλλει περισσότερες από χίλιες μηνύσεις στους περίπου 25.000 ελέγχους που διενεργούνται κάθε χρόνο. Σημειώνεται ότι κατά το πρώτο εξάμηνο του 2006, με την παρέμβαση του Σώματος, διακόπηκαν πάνω από χίλιες εργασίες, αριθμός αυξημένος κατά 12% σε σχέση με το προηγούμενο εξάμηνο, ενώ επιβλήθηκαν πρόστιμα μισού εκατομμυρίου Ευρώ. Τα μέτρα αυτά θα μπορούσαν να κριθούν επαρκή, αν από την αρχή του έτους δεν είχαν χάσει τη ζωή τους 62 εργάτες και δεν είχαν καταγραφεί επίσημα πάνω από 3.000 εργατικά ατυχήματα.

Παρά την εντατικοποίηση των ελέγχων του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για την πρόληψη τέτοιων ατυχημάτων, καθώς και τις συστηματικότερες προσπάθειες καταγραφής τους, τα στοιχεία αυτά αναδεικνύουν εκ νέου το πρόβλημα σχετικά με τον τρόπο καταμέτρησης των εργατικών ατυχημάτων, καθώς και εκείνο του συντονισμού μεταξύ των αρμόδιων φορέων. Συνολικά όμως το τελευταίο διάστημα, η γνωστοποίηση του προβλήματος έχει οδηγήσει σε μια μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση του κοινού. Πάντως είναι ακόμη αμφίβολο εάν τα στοιχεία αυτά εκφράζουν τις πραγματικές διαστάσεις του προβλήματος, ειδικά αν λάβουμε υπόψη μας τις συνθήκες που επικρατούν, οι οποίες δυσχεραίνουν σε μεγάλο βαθμό την καταγραφή και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων.

2.3. Τα εργατικά ατυχήματα στην Ελλάδα κατά την χρονική περίοδο 2000-2005

Η πιο πρόσφατη καταγραφή στατιστικών στοιχείων διενεργήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2005 από τη Διεύθυνση Συντονισμού και Προγραμματισμού της Τεχνικής και Υγειονομικής Επιθεώρησης του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.).

Τα στατιστικά αυτά στοιχεία αφορούν στα δηλωθέντα στο Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.) εργατικά και θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα ανά περιφέρεια (2000-2005), στην τάση των θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά κλάδο (2005), καθώς και στα αίτια των θανατηφόρων ατυχημάτων στον κλάδο των οικοδομών (2005).

Σχετικά με τα δηλωθέντα (ανά περιφέρεια) στο Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.) εργατικά ατυχήματα, αυτά παρουσιάζουν μια αύξηση κατά την χρονική περίοδο 2000-2005 (Πίνακας 1).

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΔΗΛΩΘΕΝΤΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΣΤΟ Σ.ΕΠ.Ε.

Περιφέρεια	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Αθηνών-Κρήτης	973	1242	1579	1823	1847	1830
Πειραιά – Ν. Αιγαίου	244	285	289	378	370	363
Αν. Αττική – Β. Αιγαίου	426	521	643	649	715	651
Δ. Ελλάδος – Ηπείρου	380	406	394	425	437	483
Δυτ. Αττικής – Πελοποννήσου	440	520	570	513	629	585
Μακεδονίας – Θράκης	728	1183	1498	1529	1423	1239
Κεντρικής Ελλάδος	841	998	1048	918	912	833
ΣΥΝΟΛΟ	4032	5155	6021	6235	6333	5984

Πηγή: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδας (Ε.Σ.Υ.Ε.)

Βεβαίως όπως επισημαίνεται στην σχετική έκθεση, η αύξηση των δηλωθέντων ατυχημάτων, δεν σημαίνει απαραίτητα και μια γενικότερη αύξηση των εργατικών ατυχημάτων, δεδομένου ότι παλαιότερα συχνά δηλωνόντουσαν μόνο τα θανατηφόρα και τα πολύ σοβαρά εργατικά ατυχήματα.

Όσον αφορά στα θανατηφόρα ατυχήματα που έχουν δηλωθεί στο Σ.ΕΠ.Ε., αυτά παρουσιάζουν μια γενικά πτωτική πορεία κατά την χρονική περίοδο 2000-2005, αν και παρατηρείται μια άνοδος κυρίως το 2001, καθώς και το 2002.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΔΗΛΩΘΕΝΤΑ ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΣΤΟ Σ.ΕΠ.Ε.

Περιφέρεια	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Αθηνών-Κρήτης	27	38	36	35	35	
Πειραιά –Ν. Αιγαίου	11	23	12	6	6	
Αν. Αττική – Β. Αιγαίου	15	12	25	14	8	
Δ. Ελλάδος – Ηπείρου	22	11	7	11	12	
Δυτ.Αττικής – Πελοποννήσου	8	22	14	27	14	
Μακεδονίας – Θράκης	23	51	35	37	38	
Κεντρικής Ελλάδος	21	31	24	15	14	
ΣΥΝΟΛΟ	127	188	153	145	127	106*

Πηγή: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδας (Ε.Σ.Υ.Ε.)

*Αναφέρεται σε τάση θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων. Για το πρώτο 9μηνο του 2005 έχουν καταγραφεί 80 τέτοια θανατηφόρα ατυχήματα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΣΥΝΟΛΙΚΑ (ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΑ ΚΑΙ ΜΗ) ΕΡΓΑΤΙΚΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004
Αριθμός Ατυχημάτων	4032	5155	6021	6235	5984

Πηγή: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδας (Ε.Σ.Υ.Ε.)

Με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία για το 2005, 80 θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα που δηλώθηκαν το πρώτο 9μηνο του 2005 τα 43 έγιναν σε οικοδομές και τα 37 σε επιχειρήσεις, προβλέπεται ότι συνολικά για το 2005 η κατάσταση θα διαμορφωθεί ως εξής :

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 : ΤΑΣΗ ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ 2005

	9μηνο 2005	12μηνο 2005
Θανατηφόρα	80	106
Οικοδομές	43	57 (53.75%)
Επιχειρήσεις	37	49 (46.25%)

Πηγή: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδας (Ε.Σ.Υ.Ε.)

Όσον αφορά το βαθμό επικινδυνότητας των επαγγελματών, τα περισσότερα εργατικά ατυχήματα αποδεδειγμένα ανήκουν στις οικοδομικές εργασίες. Η ραγδαία αύξηση των ατυχημάτων σε αυτόν τον κλάδο τα προηγούμενα χρόνια, οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην αύξηση δραστηριοτήτων σε τεχνικά έργα και κατασκευές υπό πίεση χρόνου, που σχετίζονταν με τους Ολυμπιακούς Αγώνες. Εντύπωση προκαλεί μάλιστα το γεγονός ότι τα περισσότερα θανατηφόρα ατυχήματα σημειώθηκαν στην κατασκευή του Ολυμπιακού Χωριού.

Από τα 57 θανατηφόρα ατυχήματα σε οικοδομές για το έτος 2005 που καταγράφηκαν από το Σώμα Επιθεωρητών Εργασίας, τα 20 οφείλονταν σε πτώσεις, τα 12 σε καταπλάκωσεις, τα 11 σε επαφή με ηλεκτρικό ρεύμα, και 14 σε άλλα αίτια.

Τα στοιχεία αυτά, αν και δίνουν μία εικόνα της κατάστασης, δεν μπορούν να είναι ακριβή, εφόσον πολλές (μικρομεσαίες κυρίως) επιχειρήσεις δεν δηλώνουν κάποια από τα εργατικά ατυχήματα. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι επιχειρήσεις διαχειρίζονται εσωτερικά το θέμα μαζί με τους εμπλεκόμενους. Το πιο σημαντικό όμως πρόβλημα, που εμποδίζει την ορθότερη απεικόνιση είναι οι περιπτώσεις εργατικών ατυχημάτων όπου εμπλέκονται αλλοδαποί με προβλήματα νόμιμης παραμονής στη χώρα και με άγνοια της ελληνικής νομοθεσίας.

2.4. Εργατικά ατυχήματα ανά κλάδο

Σύμφωνα με μελέτη της εθνικής στατιστικής υπηρεσίας όσον αφορά την επικινδυνότητα των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας, η πλειονότητα των εργατικών ατυχημάτων συμπεριλαμβανομένων και των θανατηφόρων αφορά στις κατασκευές (οικοδομές και δημόσια έργα) με ποσοστό ατυχημάτων 17,6% ενώ το ποσοστό αυτό για τα θανατηφόρα ατυχήματα ανέρχεται σε 52%. Στη συνέχεια, ακολουθεί το λιανικό εμπόριο με ποσοστό 12,8% και αμέσως μετά η βιομηχανία ποτών και τροφίμων με ποσοστό 9,9%. Ως προς τα θανατηφόρα ατυχήματα μετά τις κατασκευές έρχεται πρώτη η βιομηχανία ποτών και τροφίμων με ποσοστό 5,8%, η κατασκευή μεταλλικών προϊόντων με ποσοστό 5,2% και η γεωργία/ κτηνοτροφία με ποσοστό 4,5%. Ως συχνότερη αιτία τραυματισμού ή θανάτου των εργαζομένων καταγράφεται η πτώση από ύψος και στη συνέχεια τα κτυπήματα από αντικείμενα κατά την διάρκεια χειρισμού μηχανημάτων, καθώς η έκθεση ή επαφή με ηλεκτρικό ρεύμα.

Λόγω της αυξημένης συχνότητας ατυχημάτων στους ταχυμεταφορείς και στους διανομείς δικυκλιστές, η κατηγορία αυτή εργαζομένων και οι συνθήκες εργασίας τους, αποτέλεσαν αντικείμενο ειδικής έρευνας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής, 1 στους 4 εργαζομένους αυτής της κατηγορίας δήλωσε ότι έχει υποστεί ατύχημα στην εργασία του. Ως αιτίες τέτοιων ατυχημάτων καταγράφονται οι πτώσεις από το δίκυκλο και τα χτυπήματα από αυτοκίνητα, ενώ αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι μόνο 1 στις 4 επιχειρήσεις παρέχει κράνος στους εργαζομένους, ενώ η κατάσταση των δίκυκλων που παρέχονται στις περισσότερες περιπτώσεις δεν είναι καλή. Τέλος, θα πρέπει να επισημανθεί ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αυτής της κατηγορίας των εργαζομένων προσλαμβάνεται με συμβάσεις μερικής απασχόλησης.

Ενδιαφέροντα είναι τα αποτελέσματα αναφορικά με την αύξηση των θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων σε αλλοδαπούς εργαζόμενους. Η αύξηση αυτή αν και μικρή είναι σταθερή σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια. Ειδικότερα για το 2002 καταγράφονται 40 ατυχήματα συγκριτικά με τα έτη 2001 και 2000 που ήταν 38 και 20 αντίστοιχα. Το συμπέρασμα ωστόσο παραμένει το ίδιο και αποδίδεται κυρίως στην αύξηση της συμμετοχής των αλλοδαπών στο επίσημο εργατικό δυναμικό, σε συνάρτηση με το ότι οι εργασίες που εκτελούν είναι κατά βάση εξωτερικές και επικίνδυνες.

Η ταξινόμηση των εργατικών ατυχημάτων κατά κατηγορίες (πτώσεις, ηλεκτροπληξίες κτλ) αποσκοπεί στο να δοθεί μια εικόνα για το τελικό αίτιο που οδήγησε στον τραυματισμό ή το θάνατο του εργαζομένου έτσι ώστε να αντληθούν χρήσιμες πληροφορίες κυρίως σε ότι αφορά την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων νομοθετικών ρυθμίσεων. Η δράση και οι πρωτοβουλίες του Σ.ΕΠ.Ε. για την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων εστίασαν πρωταρχικώς στην εφαρμογή του θεσμού του Τεχνικού Ασφαλείας, του Γιατρού Εργασίας και της Γραπτής Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου, όπως καθορίζεται από τον Ν.1568/85 και τα Προεδρικά Διατάγματα (Π.Δ.) 294/88 και 17/96. Ταυτόχρονα, ενισχύθηκαν οι πρωτοβουλίες σε επίπεδο ενημέρωσης και κατάρτισης των εργαζομένων αναφορικά με τις δραστηριότητες του Σ.ΕΠ.Ε. προκειμένου να εξασφαλιστούν οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.

2.5. Εργατικά Ατυχήματα Στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.

Η Ελλάδα βρίσκεται στις μεσαίες θέσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση από άποψη εργατικών ατυχημάτων. Αυτό βέβαια δεν θα πρέπει να καθυστεράει αφού ουσιαστικά δεν υπάρχει βαριά βιομηχανία που θα μπορούσε να δικαιολογήσει έναν τέτοιο αριθμό εργατικών ατυχημάτων και πολύ περισσότερο, θανατηφόρων. Αν και στη χώρα μας οι επιχειρήσεις δεν έχουν άμεσο κόστος από τα εργατικά ατυχήματα εφόσον ο Έλληνας φορολογούμενος αναλαμβάνει να καλύψει το μεγαλύτερο μέρος της «αποζημίωσης» προς το θύμα μέσω του Ι.Κ.Α., ωστόσο οι έμμεσες ζημιές πολλές φορές είναι μεγαλύτερες.

Στην Ευρώπη εκτιμάται ότι συμβαίνουν 4,5 εκατομμύρια (!) εργατικά ατυχήματα το έτος, που έχουν ως αποτέλεσμα την αποχή από την εργασία για πάνω από 3 ημέρες. Σε παγκόσμιο επίπεδο εκτιμάται ότι έχουμε περίπου 3.000 νεκρούς την ημέρα (!) από εργατικά ατυχήματα. Ο λόγος θανατηφόρων προς μη θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων είναι περίπου 1 προς 1.000, δηλαδή η γνωστοποίηση ενός θανατηφόρου εργατικού ατυχήματος συνεπάγεται χίλια ατυχήματα που για διάφορους λόγους δεν ήταν θανατηφόρα.

Σε ότι αφορά τα εργατικά ατυχήματα, η μικρή μείωση που σημειώνεται σε σχέση με τα θανατηφόρα ατυχήματα συγκαταλέγεται αναμφισβήτητα στα θετικά. Ωστόσο τα θανατηφόρα ατυχήματα παραμένουν σε ανησυχητικά υψηλά επίπεδα κυρίως σε συγκεκριμένους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας και κατηγορίες εργαζομένων. Εξάλλου, η μικρή μείωση των θανατηφόρων ατυχημάτων σε συνδυασμό αφενός μεν με την αύξηση των εργατικών ατυχημάτων στο σύνολό τους αφετέρου δε με το γεγονός ότι δεν σημειώθηκε πρόοδος σε σχέση με τα αίτια τα οποία τα προκαλούν, δημιουργεί σοβαρά ερωτηματικά ως προς την αποτελεσματικότητα των μέτρων που ελήφθησαν μέχρι σήμερα.

Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται επιτακτική η ανάληψη εκείνων των δράσεων που θα συμβάλουν στην άμεση και επιτυχή αντιμετώπιση του προβλήματος. Στην προσπάθεια αυτή καθοριστικής σημασίας είναι η αποτελεσματικότερη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων, αλλά πρωτίστως μεταξύ των εργοδοτικών οργανώσεων και των συνδικάτων ώστε να διασφαλιστεί η ασφάλεια στους χώρους εργασίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 2

- § Tom Anschutz, **When OSHA Comes Calling**, Occupational Hazards Vol. 68 no3, March 2006
- § Σταμάτη Άντα, **Εργατικά ατυχήματα**, *Εφημερίδα «Καθημερινή»*, 28-08-06
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Α.Δ.Ε.Δ.Υ., www.adedy.gr
- § Επίσημη Ιστοσελίδα **Eurofound**
<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2005/11/word/gr0511101nel.doc>,
Τα εργατικά ατυχήματα στην Ελλάδα κατά την χρονική περίοδο 2000-2005
- § Επίσημη Ιστοσελίδα **OSHA** <http://gr.osha.europa.eu/statistics/index.stm#1>, **Η στατιστική εικόνα της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας στην Ελλάδα**
- § Επίσημη Ιστοσελίδα **Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδας (Ε.Σ.Υ.Ε.)** www.statistics.gr
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Υπουργείου ανάπτυξης και κοινωνικής απασχόλησης www.yrakp.gr/uploads/docs/661.pdf , **Η κατάσταση της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας στην Ευρώπη (Συνοπτική έκθεση)**
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Υπουργείου ανάπτυξης και κοινωνικής απασχόλησης www.yrakp.gr/uploads/docs/662.pdf , **The State of Occupational Safety & Health in the European Union (Greek National Report)**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ
ΕΡΓΑΣΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΑΙ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

3.1. Αντικείμενο

Το πρότυπο αξιολόγησης εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας παρέχει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, με σκοπό να δώσει στους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα και την ικανότητα να ελέγξουν τους πιθανούς εργασιακούς κινδύνους και να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Το Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 βασίζεται στην προδιαγραφή BSI-OHSAS 18001:1999.

Πρέπει να σημειωθεί, ότι το πρότυπο αυτό δεν περιλαμβάνει λεπτομερείς προδιαγραφές για τον σχεδιασμό του διοικητικού συστήματος, ούτε καθορίζει συγκεκριμένα κριτήρια απόδοσης αλλά εφαρμόζεται, σε οποιονδήποτε εργασιακό χώρο επιθυμεί να:

- i. Καθιερώσει ένα διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας, για να περιορίσει ή και να εξαλείψει τους κινδύνους τους οποίους αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι κατά την περάτωση των υποχρεώσεών τους και την παραμονή τους στον εργασιακό χώρο.
- ii. Εφαρμόσει, διατηρήσει και βελτιώσει ένα διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας.
- iii. Εναρμονίσει τη λειτουργία και τις διαδικασίες του με την πολιτική του.
- iv. Πιστοποιηθεί από κάποιον οργανισμό πιστοποίησης ή να καταχωρηθεί σε μητρώο του συστήματός του.
- v. Δηλώσει την αποφασιστικότητά του να εφαρμόσει τις απαιτήσεις του προτύπου.
- vi. Αποτελέσει παράδειγμα για άλλες επιχειρήσεις και εργασιακά περιβάλλοντα.

Όλες οι απαιτήσεις του μπορούν και είναι σκόπιμο να ενσωματωθούν σε κάθε διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας. Ο βαθμός της ενσωμάτωσης και εφαρμογής τους εξαρτάται από την πολιτική της εκάστοτε επιχείρησης, τη φύση, την πολυπλοκότητα καθώς και το βαθμό επικινδυνότητάς των δραστηριοτήτων της.

Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι το πρότυπο αυτό αναφέρεται στην υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία και όχι στην υγιεινή και ασφάλεια των προϊόντων και υπηρεσιών.

3.2. Ορισμοί

✓ Διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας

Τμήμα του συνολικού διοικητικού συστήματος το οποίο διευκολύνει τη διαχείριση των κινδύνων για την υγιεινή και ασφάλεια, οι οποίοι σχετίζονται με την δραστηριότητα του οργανισμού.

Περιλαμβάνει τη δομή της επιχείρησης, τις σχεδιαζόμενες δραστηριότητες, τις ευθύνες, τις διεργασίες και τους πόρους για την ανάπτυξη, την εφαρμογή, την επίτευξη, επανεξέταση και διατήρηση της πολιτικής που αναφέρεται στην υγιεινή και ασφάλεια.

✓ Οργανισμός

Εταιρία, επιχείρηση, όμιλος επιχειρήσεων, ίδρυμα ή συνεταιρισμός ή τμήμα αυτών, ινστιτούτο ή επαγγελματική ένωση, δημόσιο ή ιδιωτικό, οργανωμένο ή μη, που έχει τη δική του διοίκηση και τις δικές του λειτουργίες.

✓ Στόχοι

Στόχοι σχετικοί με θέματα υγιεινής και ασφάλειας, τους οποίους η επιχείρηση επιθυμεί να επιτύχει.

✓ Ενδιαφερόμενες ομάδες

Ατομο ή ομάδα ατόμων που ενδιαφέρονται ή επηρεάζονται από την απόδοση του οργανισμού στον τομέα της εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας.

✓ Ασφάλεια

Απουσία μη αποδεκτών κινδύνων οι οποίοι μπορούν να προκαλέσουν βλάβη.

✓ Κίνδυνος

Κατάσταση ή πηγή με πιθανότητα πρόκλησης τραυματισμού, ασθενείας ή καταστροφής ιδιοκτησίας, ζημίας στον εργασιακό χώρο ή συνδυασμός αυτών.

✓ **Προσδιορισμός κινδύνου**

Διαδικασία αναγνώρισης της ύπαρξης του κινδύνου και προσδιορισμού των χαρακτηριστικών του.

✓ **Πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου**

Συνδυασμός της πιθανότητας και των συνεπειών να συμβεί ένα συγκεκριμένο επικίνδυνο γεγονός.

✓ **Αποδεκτός κίνδυνος**

Κίνδυνος ο οποίος έχει μειωθεί σε επίπεδο που είναι ανεκτό από την επιχείρηση σύμφωνα με τους κανονισμούς, την πολιτική της και τις νομικές της υποχρεώσεις.

✓ **Εκτίμηση επικινδυνότητας**

Υπολογισμός του μεγέθους της επικινδυνότητας και απόφαση του κατά πόσο είναι ανεκτή.

✓ **Περιστατικό**

Γεγονός που προκάλεσε ατύχημα ή μπορούσε να προκαλέσει κάποιο ατύχημα.

✓ **Ατύχημα**

Ανεπιθύμητο γεγονός το οποίο μπορεί να προκαλέσει ασθένεια, τραυματισμό, κάκωση, θάνατο ή άλλου είδους απώλεια.

✓ **Επιθεώρηση**

Συστηματική εξέταση για να προσδιοριστεί εάν οι διεργασίες και τα αποτελέσματά τους ανταποκρίνονται στις σχεδιασμένες διευθετήσεις και εάν οι διευθετήσεις αυτές είναι κατάλληλες για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

✓ Συνεχής βελτίωση

Διαδικασία βελτίωσης του διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας με σκοπό την επίτευξη βελτιώσεων στις επιδόσεις της υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

✓ Μη-συμμόρφωση

Κάθε απόκλιση από εργασιακά πρότυπα, πρακτικές, διεργασίες, κανονισμούς, η οποία έχει τη δυνατότητα άμεσα ή έμμεσα να οδηγήσει σε τραυματισμό, ασθένεια, καταστροφή ιδιοκτησίας, ζημιά στον εργασιακό χώρο ή συνδυασμό αυτών.

✓ Εργασιακή υγιεινή και ασφάλεια

Συνθήκες και παράγοντες που επηρεάζουν την ευεξία των εργαζομένων, των επισκεπτών και οποιουδήποτε άλλου προσώπου στον εργασιακό χώρο.

✓ Απόδοση

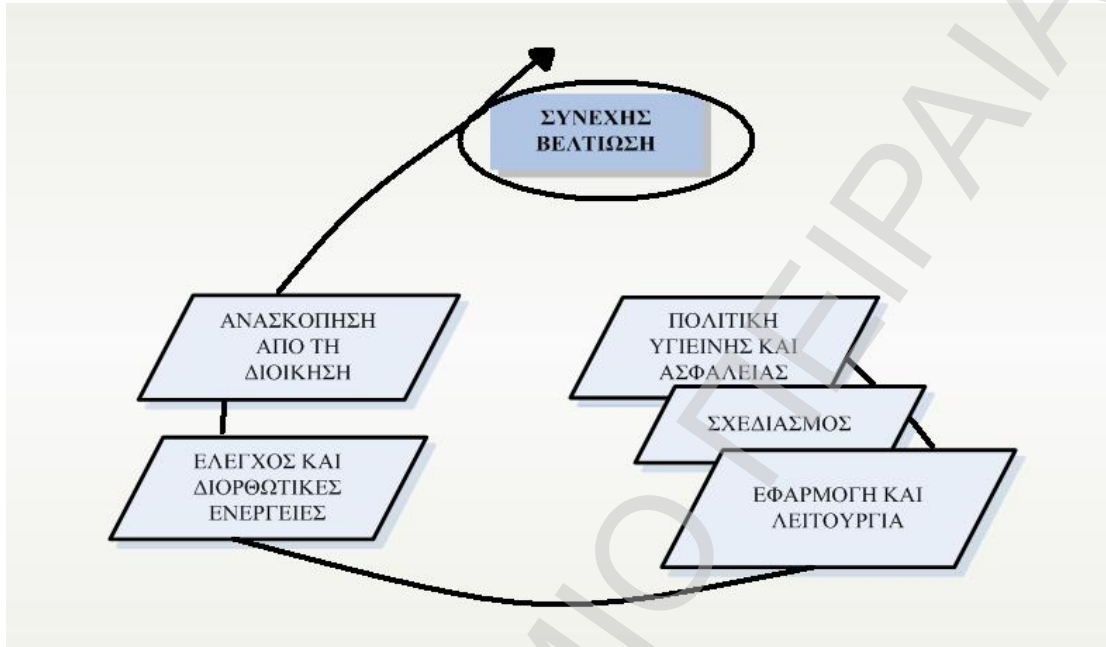
Μετρήσιμα αποτελέσματα του διοικητικού συστήματος εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας, τα οποία σχετίζονται με τους κινδύνους που διατρέχει ο οργανισμός και βασίζονται στους στόχους και την πολιτική της υγιεινής και ασφάλειας.

✓ Συνεχής βελτίωση

Διαδικασία βελτίωσης του διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας με σκοπό την επίτευξη βελτιώσεων στις επιδόσεις της υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

3.3. Στοιχεία του διοικητικού συστήματος εργασιακής Υγιεινής και Ασφάλειας

ΣΧΗΜΑ 1: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ Υ&Α



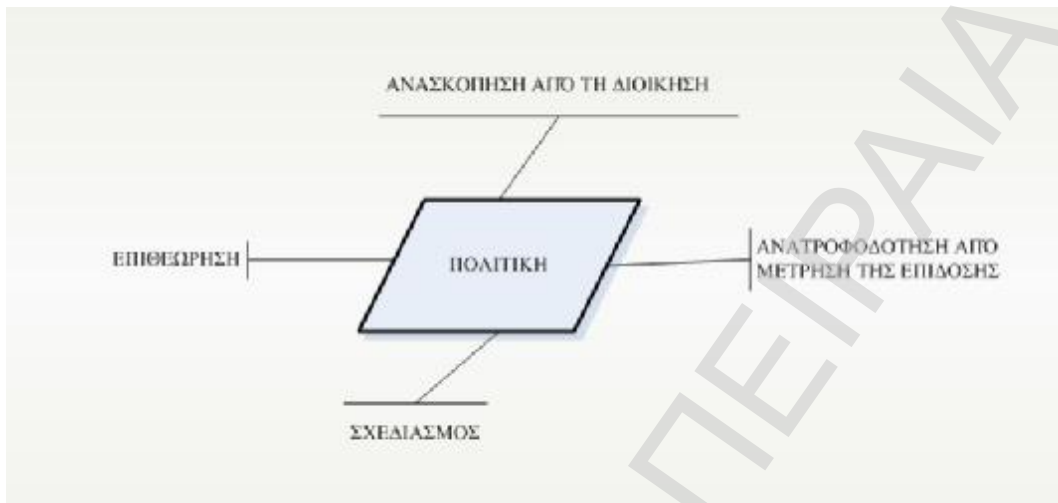
Πηγή ΕΛΟΤ 1801 (Προσαρμοσμένο)

3.2.1. Γενικές Απαιτήσεις

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει ένα διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας, οι απαιτήσεις του οποίου παραθέτονται στη συνέχεια.

3.2.2. Πολιτική υγιεινής και ασφάλειας

ΣΧΗΜΑ 2:ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



Πηγή ΕΛΟΤ 1801 (Προσαρμοσμένο)

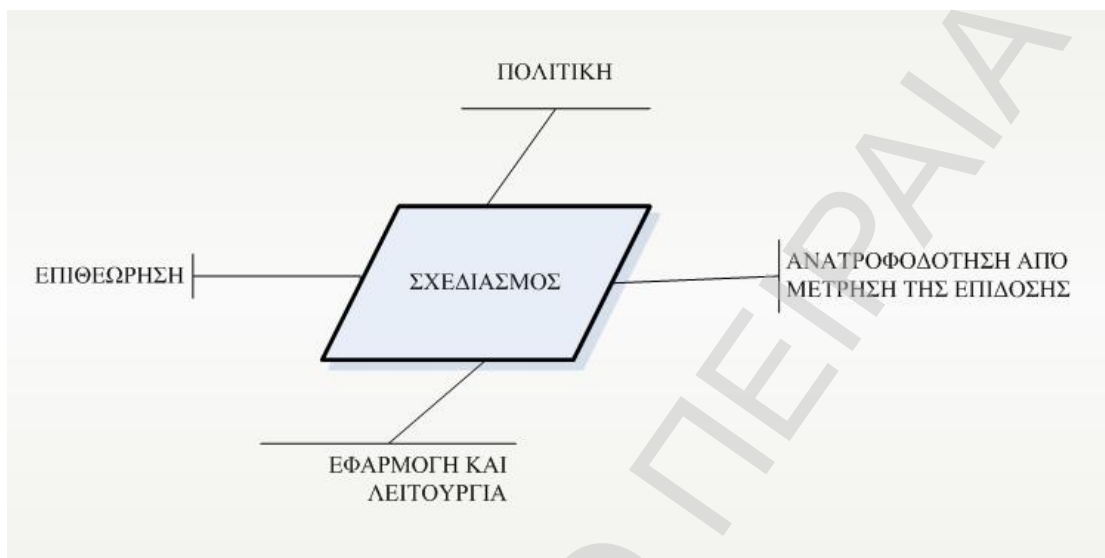
Πρέπει να υπάρχει μια πολιτική υγιεινής και ασφάλειας σε κάθε εργασιακό χώρο, εγκεκριμένη από την ανώτερη διοίκηση, η οποία θα δηλώνει ξεκάθαρα τους στόχους σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια και θα δεσμεύεται για συνεχή βελτίωση της απόδοσης στον τομέα αυτό.

Η πολιτική πρέπει να:

- είναι κατάλληλη για του κινδύνους που αντιμετωπίζει ο οργανισμός
- πρέπει να εφαρμόζεται, να διατηρείται και να είναι βεβαίως τεκμηριωμένη
- περιλαμβάνει δέσμευση για συνεχή βελτίωση
- περιλαμβάνει δέσμευση για συμμόρφωση με την υπάρχουσα νομοθεσία για την υγιεινή και ασφάλεια και προς άλλες απαιτήσεις τις οποίες ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να τηρεί.
- γίνεται γνωστή σε όλους τους εργαζομένους με σκοπό αυτοί να εξοικειωθούν με τις υποχρεώσεις τους απέναντι στην υγιεινή και ασφάλεια.
- είναι διαθέσιμη για όλους τους ενδιαφερομένους
- ελέγχεται περιοδικά για να διασφαλίζεται η καταλληλότητά της για τον οργανισμό.

3.3.3. Σχεδιασμός

ΣΧΗΜΑ 3: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ



Πηγή ΕΛΟΤ 1801 (Προσαρμοσμένο)

3.3.3.1. Σχεδιασμός για ταυτοποίηση, έλεγχο και αξιολόγηση του κινδύνου

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει διαδικασίες για την ταυτοποίηση και την αξιολόγηση του κινδύνου καθώς και την εφαρμογή των απαιτούμενων μέτρων ελέγχου.

Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη:

- Τακτικές ή μη δραστηριότητες,
- Δραστηριότητες όλου του προσωπικού που έχει πρόσβαση στον εργασιακό χώρο (συμπεριλαμβανομένων και των επισκεπτών),
- Εγκαταστάσεις και εξοπλισμό του εργασιακού χώρου είτε αυτές παρέχονται από το εργαστήριο είτε από άλλους.

Ο οργανισμός πρέπει να διασφαλίσει ότι τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και τα αποτελέσματα των ελέγχων, λαμβάνονται υπόψη όταν θέτονται οι στόχοι υγιεινής και ασφάλειας. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να αρχειοθετούνται και να ενημερώνονται συνεχώς.

Η μεθοδολογία του οργανισμού για την ταυτοποίηση και αξιολόγηση κινδύνου πρέπει να:

- Καθορίζεται λαμβάνοντας υπόψη το αντικείμενο του, τη φύση και την επικαιρότητά του, ώστε με αυτό τον τρόπο να εξασφαλίζεται η προληπτική και όχι αναδρομική επέμβασή του (reactive)
- Παρέχει πληροφορίες για την ομαδοποίηση των κινδύνων και την ταυτοποίηση εκείνων που μπορούν να περιοριστούν, να ελεγχθούν ή να εξαλειφθούν.
- Εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες των μέτρων πρόληψης κινδύνου
- Παρέχει πληροφορίες για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων σε εξοπλισμό, σε εκπαιδευτικές ανάγκες και την ανάπτυξη λειτουργικών ελέγχων.
- Παρέχει πληροφορίες για την παρακολούθηση των απαιτούμενων ενεργειών για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας και του έγκαιρου της εφαρμογής τους.

3.3.3.2. Νομικές Προϋποθέσεις

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει μια διαδικασία για τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση νομικών απαιτήσεων που τον αφορούν. Οι πληροφορίες κρίνεται απαραίτητο να ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και να κοινοποιούνται στους εργαζομένους και σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

3.3.3.3. Στόχοι

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει τεκμηριωμένους αντικειμενικούς στόχους υγιεινής και ασφάλειας σε κάθε επίπεδο και λειτουργία μέσα στην επιχείρηση. Οι στόχοι αυτοί καλό θα ήταν να είναι μετρήσιμοι όπου είναι δυνατόν. Όταν καθιερώνονται και αναθεωρούνται οι στόχοι, ο οργανισμός πρέπει να λαμβάνει υπόψη του κινδύνους και την επικινδυνότητά τους, τις τεχνολογικές δυνατότητες, τις οικονομικές, λειτουργικές και διοικητικές απαιτήσεις, τις νομικές απαιτήσεις που τον αφορούν, καθώς και την άποψη των ενδιαφερομένων. Τέλος, οι αντικειμενικοί σκοποί θα πρέπει να είναι σύμφωνοι

με την πολιτική του για την υγιεινή και ασφάλεια και να δεσμεύονται σε μια συνεχή βελτίωση.

3.3.3.4. Διοικητικό Πρόγραμμα Υγιεινής και Ασφάλειας

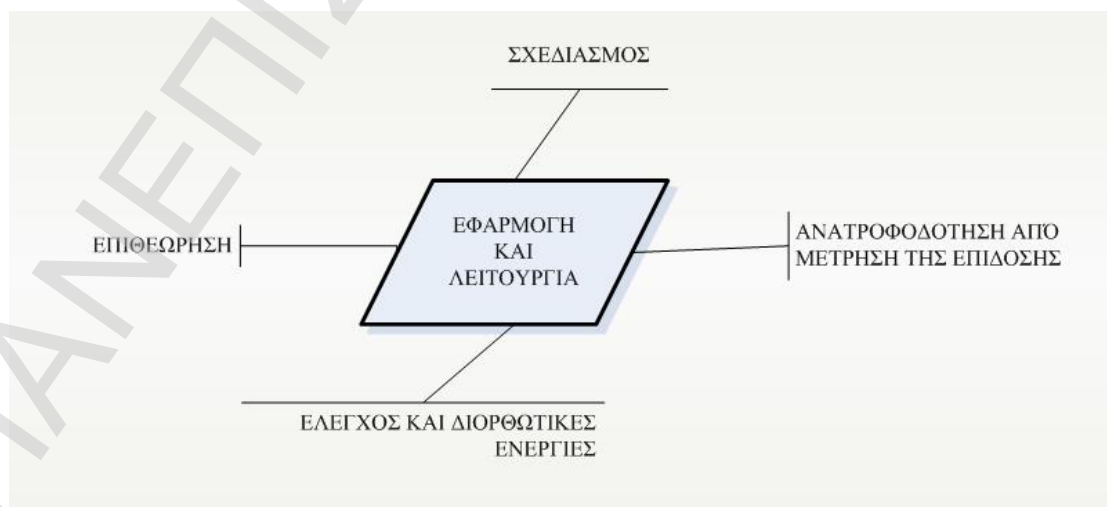
Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει ένα διοικητικό πρόγραμμα υγιεινής και ασφάλειας για την επίτευξη των στόχων του. Αυτό θα περιλαμβάνει έγγραφα με περιεχόμενο:

- Τα μέσα και το χρονικό περιθώριο μέσα στο οποίο θα επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί,
- Τη δικαιοδοσία και τις ευθύνες για την επίτευξη των στόχων σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.

Το διοικητικό πρόγραμμα υγιεινής και ασφάλειας πρέπει να επανεξετάζεται σε συχνά και προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα και όπου καθίσταται απαραίτητο να διορθώνεται ώστε να καλύπτει αλλαγές σε δραστηριότητες, προϊόντα, υπηρεσίες, ή συνθήκες λειτουργίας του οργανισμού.

3.3.4. Λειτουργία και Εφαρμογή

ΣΧΗΜΑ 4: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ



Πηγή ΕΛΟΤ 1801 (Προσαρμοσμένο)

3.3.4.1. Δομή και Ευθύνες

Οι δικαιοδοσίες, οι ρόλοι, οι ευθύνες του προσωπικού το οποίο διοικεί, διαχειρίζεται, και επαληθεύει δραστηριότητες οι οποίες επηρεάζουν τους κινδύνους διεργασιών υγιεινής και ασφάλειας, πρέπει να καθορίζονται, να τεκμηριώνονται και να κοινοποιούνται σε όλους τους ενδιαφερομένους, ώστε να διευκολύνεται η διαχείριση της υγιεινής και ασφάλειας.

Η τελική ευθύνη για θέματα υγιεινής και ασφάλειας, παραμένει στην ανώτατη διοίκηση. Ο οργανισμός πρέπει να ορίσει ένα μέλος της διοίκησης με συγκεκριμένες ευθύνες για να διασφαλίσει ότι:

- Το διοικητικό πρόγραμμα υγιεινής & ασφάλειας εφαρμόζεται κανονικά και ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις σε όλους τους τομείς λειτουργίας μέσα στον οργανισμό.
- Οι αναφορές απόδοσης παρουσιάζονται στην ανώτατη διοίκηση για έλεγχο και συνεχή βελτίωση του συστήματος.

Παράλληλα, η διοίκηση πρέπει να παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την εφαρμογή, τον έλεγχο και τη βελτίωση του συστήματος αυτού.

3.3.4.2. Εκπαίδευση, Ενημέρωση και Ικανότητα

Το προσωπικό πρέπει να είναι ικανό να εκτελεί καθήκοντα, τα οποία μπορεί να έχουν επίπτωση στην υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας. Η ικανότητα ορίζεται στα πλαίσια κατάλληλης εκπαίδευσης και εμπειρίας. Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει διαδικασίες για να διασφαλίσει ότι οι εργαζόμενοι σε όλα τα επίπεδα είναι ενήμεροι για:

- Τη σπουδαιότητα συμμόρφωσης με την πολιτική και τις διεργασίες υγιεινής και ασφάλειας, καθώς και με τις απαιτήσεις του διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας,
- Τις επιπτώσεις της υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία τους, πραγματικές ή δυνατές, καθώς και τα πλεονεκτήματα της βελτιωμένης απόδοσής τους,

- Τις ευθύνες και τους ρόλους τους στην προσπάθεια επίτευξης της συμμόρφωσης με την πολιτική και τις διεργασίες υγιεινής και ασφάλειας καθώς και για τις απαιτήσεις ετοιμότητας σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης,
- Τις πιθανές επιπτώσεις απόκλισης από τις καθορισμένες λειτουργικές διαδικασίες.

Οι εκπαιδευτικές διεργασίες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη διάφορα επίπεδα:

- Ευθυνών, ικανοτήτων και γνώσεων
- Κινδύνου

3.3.4.3. Συμβουλευτικές Υπηρεσίες και Επικοινωνία

Ο οργανισμός πρέπει να έχει διαδικασίες για να διασφαλίζει ότι πληροφορίες σχετικές με την υγιεινή και ασφάλεια μεταδίδονται από και προς τους εργαζομένους και όλους τους εμπλεκόμενους.

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να:

- Συμμετέχουν στην ανάπτυξη και επανεξέταση των διαδικασιών για τη διαχείριση του κινδύνου,
- Να λένε την γνώμη τους, όποτε υπάρχουν αλλαγές, οι οποίες επηρεάζουν την υγιεινή και ασφάλεια του εργασιακού χώρου,
- Αντιπροσωπεύονται σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας,
- Ενημερώνονται για τον υπεύθυνο υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων καθώς και για τον καθορισμένο εκπρόσωπο της διοίκησης.

3.3.4.4. Τεκμηρίωση

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει τις πληροφορίες του σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή η οποία να :

- Περιγράφει τα βασικά στοιχεία του διοικητικού συστήματος και την αλληλεπίδρασή τους,

- Να προσανατολίζει σε σχετικά έγγραφα.

Είναι σημαντικό ο αριθμός των αρχείων να περιορίζεται στο ελάχιστο δυνατό για αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα.

3.3.4.5. Έλεγχος Αρχείων και Πληροφοριών

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρεί διαδικασίες για τον έλεγχο όλων των αρχείων και των πληροφοριών οι οποίες απαιτούνται για να διασφαλιστεί ότι:

- Μπορούν να εντοπιστούν,
- Ελέγχονται περιοδικά για την επάρκειά τους και αναθεωρούνται όπου είναι απαραίτητο,
- Παλαιά αρχεία και πληροφορίες αποσύρονται ή διασφαλίζεται η μη σκόπιμη χρήση τους,
- Αρχεία και πληροφορίες που διατηρούνται για νομικούς λόγους, ταυτοποιούνται κατάλληλα.

3.3.4.6. Λειτουργικός Έλεγχος

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίσει εκείνες τις λειτουργίες και δραστηριότητες, οι οποίες σχετίζονται με την ταυτοποίηση του κινδύνου, όπου πρέπει να εφαρμοστούν μέτρα ελέγχου. Πρέπει επίσης να σχεδιάσει αυτές τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένης και της συντήρησης, προκειμένου να διασφαλίσει ότι πραγματοποιούνται κάτω από καθορισμένες συνθήκες:

- Καθιερώνοντας και διατηρώντας τεκμηριωμένες διεργασίες για την κάλυψη καταστάσεων η απουσία των οποίων μπορεί να οδηγήσει σε αποκλίσεις από την πολιτική και τους στόχους της υγιεινής και ασφάλειας.
- Υιοθετώντας λειτουργικά κριτήρια στις διεργασίες
- Καθιερώνοντας και διατηρώντας διεργασίες σχετικές με την ταυτοποίηση του κινδύνου της υγιεινής και ασφάλειας από αγαθά, εξοπλισμό και υπηρεσίες, τα οποία αγοράζονται ή χρησιμοποιούνται από τον οργανισμό

και ενημερώνοντας τους προμηθευτές για τις σχετικές διαδικασίες και απαιτήσεις.

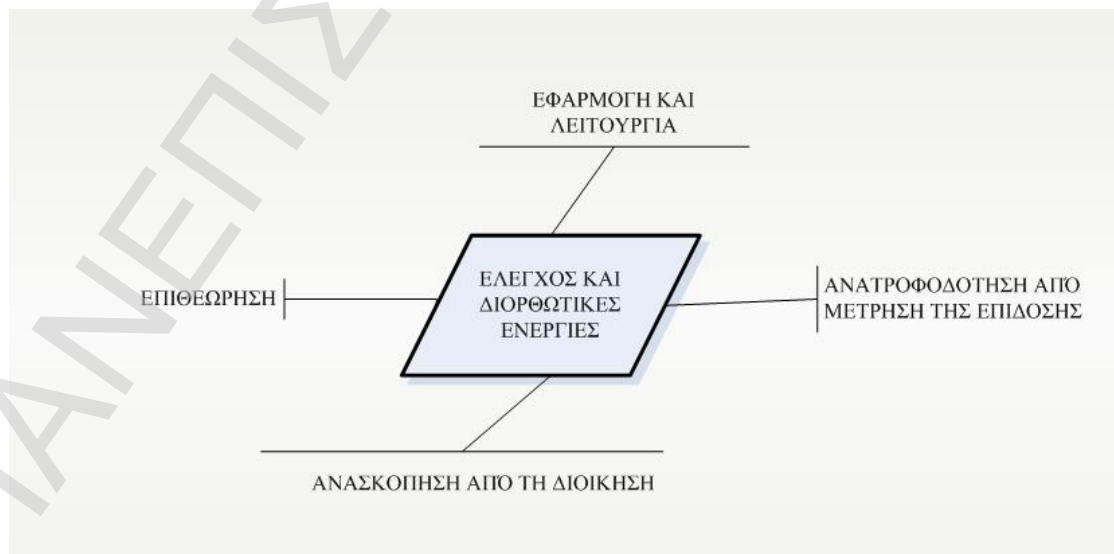
- Καθιερώνοντας και διατηρώντας διεργασίες για το σχεδιασμό του εργασιακού χώρου, εγκαταστάσεων, των διαδικασιών, μηχανημάτων, λειτουργικών διεργασιών και οργάνωσης εργασίας, συμπεριλαμβανομένης και της προσαρμογής τους στις ανθρώπινες ικανότητες, προκειμένου να εξαλειφθούν ή να μειωθούν οι κίνδυνοι εν τη γενέσει τους.

3.3.4.7. Ανταπόκριση σε καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει σχέδια και διεργασίες για τον εντοπισμό πιθανών συμβάντων έκτακτης ανάγκης και την αντιμετώπισή τους. Τα σχέδια αυτά έχουν σαν σκοπό τον περιορισμό των τραυματισμών ή ασθενειών που μπορεί να προκληθούν από τις καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης και πρέπει να ελέγχονται τακτικά, ιδίως μετά την εμφάνιση τέτοιων περιστατικών. Επίσης, καλό θα είναι να πραγματοποιούνται τακτικές ασκήσεις αντίδρασης σε επείγουσες καταστάσεις.

3.4. Έλεγχος και Διορθωτική Δράση

ΣΧΗΜΑ 5: ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΔΡΑΣΗ



Πηγή ΕΛΟΤ 1801 (Προσαρμοσμένο)

3.4.1. Μέτρηση και παρακολούθηση της απόδοσης

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει και να διατηρεί διαδικασίες για την παρακολούθηση και τη μέτρηση της απόδοσης σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας σε τακτική βάση.

Οι διεργασίες αυτές πρέπει να παρέχουν:

- Ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες κατάλληλους για τις ανάγκες του οργανισμού
- Προληπτικούς δείκτες επίδοσης με τη βοήθεια των οποίων εξετάζεται η συμμόρφωση με το πρόγραμμα διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας, τη νομοθεσία τους κανονισμούς καθώς και τα λειτουργικά κριτήρια.
- Εκ των υστέρων δείκτες επίδοσης με τη βοήθεια των οποίων παρακολουθούνται ασθένειες, ατυχήματα και άλλα περιστατικά καθώς και ιστορικές μαρτυρίες.
- Παρακολούθηση του μεγέθους στο οποίο πραγματοποιούνται οι στόχοι της επιχείρησης.
- Καταγραφή των πληροφοριών και των αποτελεσμάτων της παρακολούθησης και των μετρήσεων, τα οποία μπορούν να βοηθήσουν σε μετέπειτα διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.

Εάν για την παρακολούθηση και τη μέτρηση της απόδοσης χρειάζεται ειδικός εξοπλισμός, αυτός πρέπει να διατηρείται σε καλή κατάσταση. Πρέπει επίσης να τηρούνται αρχεία με τις καταχωρήσεις των δραστηριοτήτων συντήρησης καθώς και αρχεία αποτελεσμάτων.

3.4.2. Ατυχήματα. Περιστατικά, μη συμμόρφωση, διορθωτική και προληπτική δράση

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει και να διατηρεί διαδικασίες για τον καθορισμό των ευθυνών και των ορίων εξουσίας για :

- α) Την εξέταση και την αντιμετώπιση:
 - Ατυχημάτων

- Περιστατικών
- Μη-συμμορφώσεων

β) Την ανάληψη πρωτοβουλιών για τον περιορισμό των επιπτώσεων οι οποίες προκύπτουν από ατυχήματα, περιστατικά και μη-συμμορφώσεις,

γ) Την έναρξη και την διεκπεραίωση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,

δ) Την επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Οι διεργασίες απαιτούν όλες οι προτεινόμενες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες να ελέγχονται μέσω της αξιολόγησης κινδύνου, πριν την εφαρμογή τους. Οποιαδήποτε ενέργεια διορθωτική ή προληπτική έχει ληφθεί για την εξάλειψη πραγματικών ή ενδεχομένων αιτιών μη συμμορφώσεων, πρέπει να είναι ανάλογη με το μέγεθος των προβλημάτων και ανάλογη με την επικινδυνότητα για την υγιεινή και ασφάλεια.

Ο οργανισμός πρέπει να εφαρμόζει και να καταχωρεί οποιοσδήποτε μεταβολές προκύπτουν από προληπτικές ή διορθωτικές ενέργειες.

3.4.3. Αρχεία και Διαχείριση Αρχείων

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει και να τηρεί διαδικασίες για την ταυτοποίηση, διατήρηση και διάθεση των αρχείων υγιεινής και ασφάλειας και των αποτελεσμάτων των επιθεωρήσεων και ελέγχων. Τα αρχεία υγιεινής και ασφάλειας πρέπει να είναι ευανάγνωστα και να ανταποκρίνονται στις δραστηριότητες που αφορούν. Παράλληλα, πρέπει να αποθηκεύονται με τέτοιο τρόπο που να είναι άμεσα διαθέσιμα και να προστατεύονται από ζημιές και φυσιολογικές φθορές. Ο χρόνος διατήρησής τους πρέπει να είναι καθορισμένος και καταγεγραμμένος. Η διατήρηση των αρχείων πρέπει να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του OHSAS.

3.4.4. Επιθεωρήσεις

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει και να τηρεί ένα πρόγραμμα επιθεωρήσεων καθώς και διαδικασίες για περιοδικές επιθεωρήσεις του συστήματος της υγιεινής και ασφάλειας, οι οποίες πρέπει να εκτελούνται έτσι ώστε να :

α) Προσδιορίζεται εάν το διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας:

- Συμφωνεί με τα προγραμματισμένα σχέδια για την υγιεινή και ασφάλεια.
- Εφαρμόζεται και συντηρείται κατάλληλα
- Ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στην πολιτική και τους στόχους της επιχείρησης

β) Επανεξετάζονται τα αποτελέσματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων

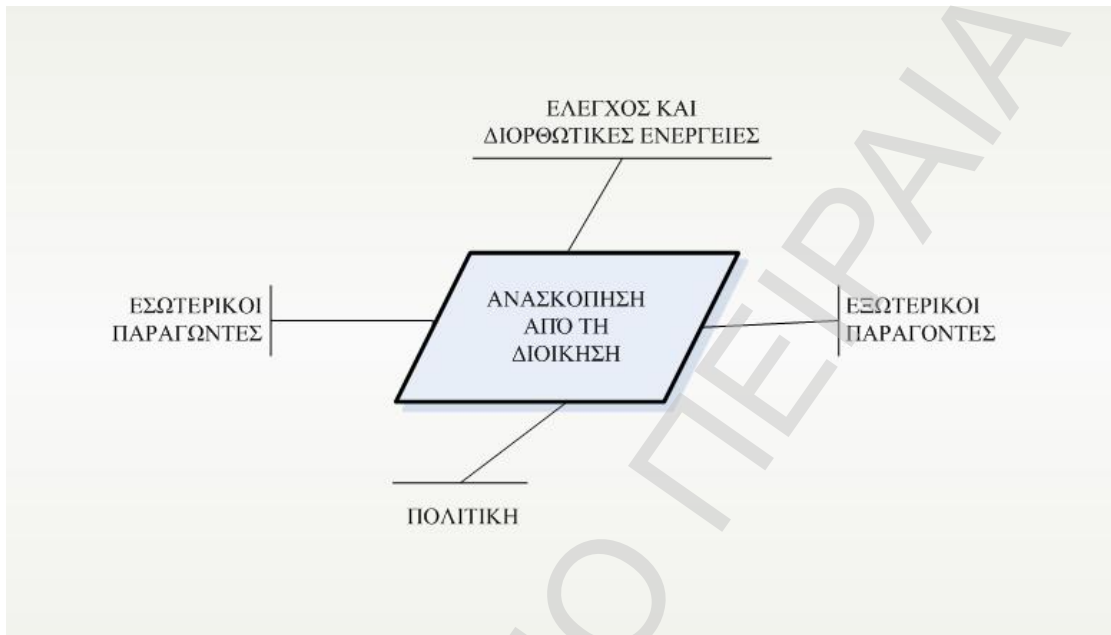
γ) Μεταφέρονται πληροφορίες από τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων στη διοίκηση.

Το πρόγραμμα επιθεωρήσεων πρέπει να βασίζεται στα αποτελέσματα αξιολόγησης του κινδύνου των δραστηριοτήτων της επιχείρησης και στα αποτελέσματα των προηγούμενων ελέγχων. Οι διαδικασίες της επιθεώρησης πρέπει να καλύπτουν το αντικείμενο, τη συχνότητα, τις μεθοδολογίες, τις ικανότητες και τις ευθύνες για την εκτέλεση επιθεωρήσεων και την παράθεση των αποτελεσμάτων.

Τέλος, όπου καθίσταται δυνατό, οι επιθεωρήσεις καλό θα ήταν να διενεργούνται από άτομα που δεν έχουν άμεση ευθύνη για τη δραστηριότητα που εξετάζεται.

3.5. Διοικητικός Έλεγχος

ΣΧΗΜΑ 6: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ



Πηγή ΕΛΟΤ 1801 (Προσαρμοσμένο)

Η ανώτατη διοίκηση του οργανισμού πρέπει να ελέγχει το διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας σε διαστήματα που αυτή ορίζει για να διασφαλίσει την καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητά του.

Για να πραγματοποιηθεί η διαδικασία διοικητικού ελέγχου απαιτείται συνεχής συγκέντρωση πληροφοριών. Η συγκέντρωση αυτή αποσκοπεί στον προσδιορισμό της πιθανής ανάγκης για αλλαγές στην πολιτική και στους στόχους του οργανισμού, καθώς και στα άλλα στοιχεία του διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας με απώτερο στόχο τη συνεχή βελτίωση.

3.6. Ελληνική Νομοθεσία

Το ελληνικό κράτος παρέχει ένα επαρκές νομικό πλαίσιο το οποίο αφορά στη ρύθμιση των θεμάτων υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία. Παρόλα αυτά οι προσπάθειες εφαρμογής της υφιστάμενης νομοθεσίας μέχρι σήμερα είναι περιορισμένες. Στο σύνολο τους, οι ενέργειες για την εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας είναι αποσπασματικές, ενώ η αναποτελεσματικότητά τους οφείλεται στην ελλιπή κατάρτιση των ατόμων το

οποία στελεχώνουν τα αρμόδια όργανα, (όπως για παράδειγμα τους γιατρούς και τους τεχνικούς ασφαλείας) καθώς και στην απουσία υποστήριξης του έργου τους.

Σήμερα υπάρχουν σε ισχύ περίπου 180 νομοθετήματα που αφορούν τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, ενώ συνεχώς γίνονται προσθήκες που σχετίζονται κυρίως με προσθήκες ή τροποποιήσεις ορίων και τιμών έκθεσης σε διάφορους χημικούς παράγοντες. Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα βασικά, γενικά νομοθετήματα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 : ΒΑΣΙΚΑ ΝΟΜΟΘΕΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

ΠΔ 14-3-1934	Περί υγιεινής και ασφαλείας των εργατών και υπαλλήλων των πάσης φύσεως βιομηχανικών και βιοτεχνικών εργοστασίων, εργαστηρίων κλπ
Ν. 1568/85	Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων
ΠΔ. 294/88	Ελάχιστος χρόνος απασχόλησης, επίπεδο γνώσεων και ειδικότητα τεχνικού ασφαλείας και γιατρού εργασίας
ΥΑ 131099/1989	Προστασία των εργαζόμενων από τους κινδύνους που διατρέχει η υγεία τους με την απαγόρευση ορισμένων ειδικών παραγόντων και/ή ορισμένων δραστηριοτήτων
ΠΔ. 85/91	Προστασία εργαζομένων από το θόρυβο
ΠΔ 395/1994 ΠΔ 88/99 ΠΔ304/2000	Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας για τη χρησιμοποίηση εξοπλισμού εργασίας από τους εργαζόμενους κατά την εργασία τους σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/655/ΕΟΚ Τροποποίηση του π.δ. 395/94 Τροποποίηση του π.δ. 395/94
ΠΔ 396/1994	Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας για τη χρήση από τους εργαζόμενους εξοπλισμών ατομικής προστασίας κατά την εργασία σε συμμόρφωση προς την οδηγία του Συμβουλίου 89/656/ΕΟΚ
ΠΔ 398/1994	Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας κατά την εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης σε συμμόρφωση με την οδηγία του Συμβουλίου 90/270/ΕΟΚ
ΠΔ 397/1994	Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας κατά την χειρωνακτική διακίνηση φορτίων που συνεπάγεται κίνδυνο ιδίως για τη ράχη και την οσφυϊκή χώρα των εργαζομένων σε συμμόρφωση προς την οδηγία του Συμβουλίου 90/269/ΕΟΚ
ΠΔ 105/1995	Ελάχιστες προδιαγραφές για την σήμανση ασφαλείας ή/ και υγείας στην εργασία σε συμμόρφωση με την Οδηγία 92/58/ΕΟΚ
ΠΔ 186/1995 ΠΔ 174/1997 ΠΔ 15/1999	Προστασία των εργαζομένων από κινδύνους που διατρέχουν λόγω της έκθεσής τους σε βιολογικούς παράγοντες κατά την εργασία σε συμμόρφωση με τις οδηγίες του Συμβουλίου 90/679/ΕΟΚ και 93/88/ΕΟΚ Τροποποίηση π.δ. 186/95 Τροποποίηση του π.δ. 186/95 Τροποποίηση του π.δ. 186/95
ΠΔ 16/1996	Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας στους χώρους εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/654/ΕΟΚ
ΠΔ. 95/99	Όροι ίδρυσης και λειτουργίας ΕΕΥΠΠ

ΠΔ. 17/96 ΠΔ. 159/99	Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας & υγείας των εργαζομένων Τροποποίηση του ΠΔ 17/96
ΠΔ 88/1999	Ελάχιστες προδιαγραφές για την οργάνωση του χρόνου εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 93/104/ΕΚ
ΠΔ 338/2001	Χημικοί παράγοντες
ΠΔ339/2001	Χημικοί παράγοντες

Πηγή: Οδηγός Νομοθεσίας για την Υγεία και την Ασφάλεια, ΟΤΟΕ

3.6.1.Βασικές εργοδοτικές υποχρεώσεις

Στο παρών κεφάλαιο παρουσιάζονται τα κυριότερα νομοθετήματα, τα οποία έχουν δημοσιευτεί στην εφημερίδα της κυβέρνησης και ισχύουν μέχρι το 2009 και τα οποία αφορούν τις εργοδοτικές υποχρεώσεις. (ΟΤΟΕ, 1997)

Ν.1568/85, “Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων”

§ Υποχρέωση απασχόλησης Τεχνικού Ασφαλείας και Γιατρού Εργασίας στις επιχειρήσεις που απασχολούν 50 και άνω εργαζόμενους

- Ο Ιατρός Εργασίας προβαίνει σε ιατρικό έλεγχο των εργαζόμενων σχετικό με τη θέση εργασίας τους. Μεριμνά για τη διενέργεια ιατρικών εξετάσεων και μετρήσεων παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος σε εφαρμογή των διατάξεων που ισχύουν κάθε φορά. Επιβλέπει την εφαρμογή των μέτρων προστασίας της Υγείας και πρόληψης των ατυχημάτων.
- Ο Τεχνικός Ασφαλείας αναφέρεται στη Διεύθυνση της επιχείρησης και παρέχει υποδείξεις και συμβουλές, σε θέματα σχετικά με την Ασφάλεια της Εργασίας και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων. ο Τεχνικός Ασφαλείας καταχωρεί τις γραπτές υποδείξεις σε ειδικό βιβλίο της επιχείρησης, (Βιβλίο Γραπτών Υποδείξεων Τεχνικού Ασφαλείας). Ο εργοδότης έχει υποχρέωση να λαμβάνει γνώση ενυπογράφως των υποδείξεων που καταχωρούνται εκεί.

§ Σχέδιο Διαφυγής και Διάσωσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές)

§ Συντήρηση χώρων εργασίας (καθημερινός καθαρισμός, συχνή ανακαίνιση επίπλων και αλλαγή μηχανημάτων)

§ Κριτήρια διαμόρφωσης των χώρων και θέσεων εργασίας

- Αερισμός και εξαερισμός
 - Θερμοκρασία (20-24 ° C)
 - Φυσικός Φωτισμός
- § Προστασία εργαζομένων από φυσικούς χημικούς και βιολογικούς παράγοντες
- § Ιατρικός έλεγχος των εργαζομένων που εκτίθενται σε ανάλογους παράγοντες τουλάχιστον κάθε έξι μήνες.

Π.Δ. 294/88, “Ελάχιστος χρόνος απασχόλησης τεχνικού ασφαλείας και γιατρού εργασίας, επίπεδο γνώσεων και ειδικότητα τεχνικού ασφαλείας”

- § Ο χρόνος εξαρτάται από το πεδίο εφαρμογής των γνώσεων που απαιτείται από τον τεχνικό ασφαλείας και τον αριθμό των υπαλλήλων που απασχολεί
- § Κατηγορίες επιχειρήσεων. Σε μεγάλες εταιρείες η απασχόληση γιατρού και τεχνικού ασφαλείας θεωρείται μόνιμη.
- § Ελάχιστος χρόνος απασχόλησης γιατρού και τεχνικού ασφαλείας ανάλογα το προσωπικό και την υπηρεσία που παρέχει η εταιρεία
- § Απαιτούμενο πεδίο γνώσεων- ειδικότητα Τεχνικού Ασφαλείας ανάλογα με το αντικείμενο και τον κλάδο της επιχείρησης.

Π.Δ. 397/94, “Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας κατά την χειρονακτική διακίνηση φορτίων που συνεπάγεται κίνδυνο ιδίως για τη ράχη και την οσφική χώρα των εργαζομένων”

- § Οργάνωση θέσεων εργασίας και γενική διάταξη των φορτίων ώστε κάθε εργαζόμενος να μην καταπονείται συνεχώς στο ίδιο σημείο.
- § Ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων

Π.Δ. 398/94, “Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας κατά την εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης, σε συμμόρφωση με την οδηγία του Συμβουλίου 90/270/ΕΟΚ”

- § Εκτίμηση κινδύνων θέσης εργασίας ώστε να αποφευχθούν τραυματισμοί
- § Ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων
- § Οργάνωση καθημερινής εργασίας ώστε ο εργαζόμενος να κάνει τα απαιτούμενα διαλείμματα.
- § Διαβούλευση και συμμετοχή των εργαζομένων στη διαμόρφωση του χώρου και στην εκτίμηση του κινδύνου

§ Ελάχιστες προδιαγραφές θέσεων εργασίας (υποχρεωτικές) και συνιστώμενα χαρακτηριστικά εξοπλισμού και θέσεων εργασίας (οδηγίες για την εφαρμογή των υποχρεωτικών και μη προδιαγραφών)

Π.Δ. 105/95, “Ελάχιστες προδιαγραφές για τη σήμανση ασφαλείας ή/ και υγείας στην εργασία σε συμμόρφωση με την οδηγία 92/58/ΕΟΚ”

- § Γενικοί κανόνες ασφάλειας και ύπαρξη των κατάλληλων σημάτων κινδύνου
- § Ενημέρωση εργαζομένων για πιθανούς κινδύνους
- § Εκπαίδευση εργαζομένων στη σήμανση
- § Διαβούλευση και συμμετοχή των εργαζομένων στην εκτίμηση του κινδύνου

Π.Δ. 16/96, “Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας στους χώρους εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/654/ΕΟΚ”

- § Ο χρόνος εφαρμογής των προδιαγραφών θα πρέπει να είναι άμεσος
- § Ενημέρωση εργαζομένων σχετικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές που αφορούν το χώρο τους
- § Διαβούλευση και συμμετοχή των εργαζομένων σε περιπτώσεις προσθήκης επιπλέον προδιαγραφών.

Π.Δ. 17/96, “Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία σε συμμόρφωση με τις Οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ”

- § Παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης
- § Εξωτερικές υπηρεσίες προστασίας και πρόληψης (π.χ. check up)
- § Επιμόρφωση τεχνικών ασφαλείας, γιατρών εργασίας και εκπροσώπων των εργαζομένων
- § Πρώτες βοήθειες, πυρασφάλεια, εκκένωση των χώρων από τους εργαζόμενους, σοβαρός και άμεσος κίνδυνος
- § Ενημέρωση εργαζομένων και εκπαίδευση εργαζομένων

Π.Δ. 176/97, “Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και υγείας κατά την εργασία των εγκύων, λεχώνων και γαλουχουσών εργαζομένων σε συμμόρφωση με την Οδηγία 92/85/ΕΟΚ”

- § Εκτίμηση και αξιολόγηση κινδύνων τόσο για τη μητέρα όσο και για το έμβρυο
- § Ενημέρωση εργαζομένων για τα δικαιώματά τους

§ Διακοπή νυχτερινής εργασίας

§ Παροχή άδειας μητρότητας

3.6.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις εργαζομένων

Παρακάτω παρουσιάζονται τα βασικά νομοθετήματα τα οποία αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων.

Π.Δ. 17/96, (ΦΕΚ 11/Α/18.1.96)

“Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων κατά ην εργασία σε συμμόρφωση με τις Οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ”

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει:

1. Να υποβάλλουν προτάσεις βελτίωσης
2. Να γνωμοδοτούν για ανάθεση καθηκόντων σε τεχνικούς ασφαλείας και γιατρό εργασίας, εξωτερικές υπηρεσίες προστασίας και πρόληψης, κατάρτιση κανονισμού υγιεινής και ασφάλειας
3. Να απευθύνονται στην επιθεώρηση εργασίας σε περιπτώσεις παρατυπίας
4. Να ενημερώνονται για νομοθεσία, κίνδυνους και μέτρα πρόληψής τους
5. Να απομακρύνονται από τη θέση εργασίας σε περίπτωση άμεσου και σοβαρού κινδύνου, χωρίς να υφίστανται δυσμενείς επιπτώσεις
6. Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων να εκπαιδεύονται κατάλληλα
7. Να εφαρμόζουν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας
8. Να χρησιμοποιούν σωστά τον εξοπλισμό, τα υλικά της εργασίας και τα μέσα ατομικής προστασίας
9. Να μην τεθούν εκτός λειτουργίας και να μην τροποποιηθούν οι μηχανισμοί ασφαλείας
10. Να αναφέρουν αμέσως στον εργοδότη πιθανούς κινδύνους
11. Να συντρέχουν τον εργοδότη, τον τεχνικό ασφαλείας και τον γιατρό εργασίας
12. Να παρακολουθούν την εκπαίδευση

Π.Δ. 176/97, (ΦΕΚ 150/Α/15.9.97) “Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και υγείας κατά την εργασία των εγκύων, λεγώνων και γαλουχουσών εργαζομένων σε συμμόρφωση με την Οδηγία 92/85/ΕΟΚ”

Οι εργαζόμενες θα πρέπει:

1. Να μετακινούνται σε θέση εργασίας μέρας, αν απασχολούνται τη νύχτα. Αν αυτή η μετακίνηση είναι αδύνατη, απαλλάσσονται από την εργασία
2. Να απαλλάσσονται από την εργασία για ιατρικές εξετάσεις
3. Να γνωρίζουν την απαγόρευση απόλυσης
4. Να τους παρέχεται συνολική άδεια μητρότητας 16 εβδομάδων
5. Να καταθέτουν γραπτή εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου για κάθε δραστηριότητα που ενδέχεται να εγκλείει κίνδυνο έκθεσης των εν λόγω εργαζομένων σε μια σειρά παράγοντες, ειδικές παραγωγικές διαδικασίες και ειδικές συνθήκες εργασίας που προσδιορίζονται σε ειδικό παράρτημα
6. Εάν η αξιολόγηση δείξει κίνδυνο για την ασφάλεια και την υγεία της εργαζομένης υποχρεούται στη λήψη μέτρων, όπως προσαρμογή των συνθηκών εργασίας, αλλαγή θέσης εργασίας ή απαλλαγή από την εργασία. Ακόμη και στην τελευταία περίπτωση, η εργαζόμενη διατηρεί πλήρεις τις αποδοχές της.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 3

- § **BSI-OHSAS 18001:** Occupational health and safety management systems Specification, 1999.
- § **BS 8800: 1996** Guide to Occupational Health and Safety Management Systems, *British Standards Institution*, London.
- § **Guide to the Safety, Health and Welfare at Work Act**, 1989
- § HSG 65, **Successful Health and Safety Management** (2nd edition), HSE Books, London 1997
- § Petersen Dan: **Techniques of Safety Management**, 2nd edition, 1978, pp. 33-35
- § Pitt Mike, **Keeping the workplace safe**, Human Resource Management International Digest, VOL. 15 NO. 6 2007, pp. 43-44
- § Γράτσος Π: **Συστήματα διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία**, Ιούλιος 2002, www.qualitynet.gr.
- § **Οδηγός Νομοθεσίας για την Υγεία και την Ασφάλεια σε Τράπεζες**, ΟΤΟΕ 1997 σελ. 6-7, 25, 97-147

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

4.1. Εισαγωγικά

Το Σύστημα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, ενός οργανισμού, μπορεί να νοηθεί ως ένα μέρος της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, ως ένα μέσο προστασίας του οργανισμού, αλλά και ως μια τακτική για την συστηματική ικανοποίηση των σχετικών νομοθετικών απαιτήσεων. Παρέχει ένα πλαίσιο για την διαχείριση των ευθυνών οι οποίες σχετίζονται με την υγιεινή και ασφάλεια, έτσι ώστε αυτές να είναι πιο αποτελεσματικές και να ενσωματώνονται καλύτερα στις συνολικές επιχειρησιακές λειτουργίες του οργανισμού.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, βασίζονται σε διεθνή πρότυπα τα οποία καθορίζουν μια διαδικασία για την επίτευξη μιας συνεχώς βελτιούμενης επίδοσης σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια και την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

Κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία κατά το πρότυπο OHSAS 18001, καθορίζεται η Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία της επιχείρησης. Σημαντική παράμετρος όπως και στην περίπτωση των Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας, είναι η εξασφάλιση της Δέσμευσης της Διοίκησης.

Ο σχεδιασμός περιλαμβάνει την ανάπτυξη ενός πλαισίου για τον εντοπισμό των πιθανών πηγών κινδύνου στο περιβάλλον της επιχείρησης, την εκτίμηση των κινδύνων αυτών και τα σχετικά μέτρα ελέγχου. Είναι απαραίτητο κατά τον σχεδιασμό του συστήματος, να κατανοηθούν επαρκώς οι εξωτερικές απαιτήσεις που θέτει η νομοθεσία σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια. Ο σχεδιασμός του συστήματος περιλαμβάνει την ανάθεση ρόλων και αρμοδιοτήτων και τον καθορισμό διαδικασιών οι οποίες θα υλοποιούν την Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία.

Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο του συστήματος είναι ο καθορισμός σχεδίων και διαδικασιών αντίδρασης σε καταστάσεις επείγουσας ανάγκης (emergencies). Θα πρέπει να υπάρχει σαφής ανάθεση υπευθυνοτήτων για τον χειρισμό ατυχημάτων, καταστάσεων επείγουσας ανάγκης και μη συμμορφώσεων.

Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει τα απαραίτητα έγγραφα για την λειτουργία του και να τεκμηριωθεί συστηματικά. Για την ορθότερη και ευκολότερη καταγραφή στοιχείων προτείνονται ειδικές φόρμες ώστε οι οργανισμοί οι οποίοι εφαρμόζουν το πρότυπο να είναι σε θέση να αξιολογήσουν την επίδοσή του και να αναζητήσουν μηχανισμούς αναθεώρησης και μηχανισμούς διορθωτικών ενεργειών, με στόχο την συνεχή βελτίωσή του. Τέτοιες φόρμες παρατίθενται στο παράρτημα και είναι οι OSHA 300, OSHA 300A και OSHA 301.

4.2. Η πορεία του OSHA μέχρι σήμερα

Ο θεσμός της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο από τότε που έκανε την εμφάνισή του ο OSHA το 1971, αλλά σύμφωνα με την ομιλία του διευθυντή του οργανισμού Edwin Foulke Jr. κατά το 94^ο Συνέδριο Εθνικής Ασφάλειας στο San Diego, χρειάζεται πολύ περισσότερη δουλειά και υπάρχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης.

Όπως σημειώνει ο Foulke (1971), τα τελευταία 35 χρόνια, τα θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα έχουν μειωθεί κατά 60% και οι τραυματισμοί και οι ασθένειες στους εργασιακούς χώρους κατά 40%. Ανέφερε επίσης ότι πιο πρόσφατες στατιστικές έρευνες, που αφορούν τα εργατικά ατυχήματα και τις ασθένειες στους εργασιακούς χώρους, έδειξαν σαφή πτώση των ατυχημάτων και των ασθενειών κατά το 2005.

Ο Foulke ισχυρίζεται ότι από την στιγμή που έχει ήδη σημειωθεί αξιόλογη πρόοδος, αυτό συνεπάγεται ότι ο οργανισμός κινείται προς την σωστή διεύθυνση και ότι έχει πολύ δρόμο ακόμα να διανύσει. Ακόμη και ένα εργατικό, θανατηφόρο ατύχημα είναι πάρα πολύ σημαντικό και πρέπει να εξαλειφθεί.

Αν και ο OSHA συνεχίζει να εστιάζει στην αποστολή του για τη μείωση των τραυματισμών, των ασθενειών και των μοιραίων εργατικών ατυχημάτων, η τεχνολογία, η κατάρτιση των εμπλεκόμενων και η τάση να επιτευχθεί ο στόχος πέρα από κάθε δυνατή προσδοκία έχουν αλλάξει τους τρόπους μέσα από τους οποίους ο OSHA προσπαθεί να επιτύχει την αποστολή του αυτή.

Για παράδειγμα, ο οργανισμός προσδοκά ότι η ιστοσελίδα του θα φτάσει μέχρι το τέλος του 2006 τις ένα δισεκατομμύριο προσβάσεις. Ο Foulke στις περισσότερες δημόσιες εμφανίσεις του υπόσχεται σκληρή «τιμωρία» αυτών των επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν τα εργατικά ατυχήματα αλλά και τα πρόστιμα του OSHA ως επιχειρησιακό κόστος. Εξήγησε ότι ο OSHA πρέπει να αντιμετωπισθεί ως αστυνομικό τμήμα. Δηλαδή να είναι πάντα διαθέσιμο για να βοηθήσει αλλά χωρίς ποτέ να ξεχνά την υποχρέωσή του να επιβάλει το νόμο. Ο Foulke υπογράμμισε ότι οι επαγγελματίες που ασχολούνται με θέματα ασφάλειας πρέπει να συνεργαστούν έτσι ώστε να μεταφέρουν το μήνυμα της υγιεινής και της ασφάλειας στους εργασιακούς χώρους σε εργοδότες που δεν έχουν ακόμα πεισθεί για την αναγκαιότητα τους.

Ο OSHA με την εμπειρία των τελευταίων 35 ετών γνωρίζει ότι οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν ένα περιεκτικό σύστημα διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας μπορούν να αναμένουν μείωση σε τραυματισμούς, ασθένειες και εργατικά ατυχήματα περίπου κατά 20%. Υπολογίζεται επίσης ότι επιχειρήσεις που έχουν πάρει μέρος στο πρόγραμμα εθελοντικής προστασίας του OSHA από το 1982 έχουν εξοικονομήσει περισσότερα από 1 δισεκατομμύριο δολάρια.

Ο Foulke στοχεύει ώστε μέσα στην επόμενη πενταετία ο OSHA να εστιάσει στη βελτίωση της ασφάλειας στον κλάδο των οικοδομικών και τεχνικών έργων και για τις μικρές επιχειρήσεις, τους ισπανόφωνους εργαζομένους και τους νέους εργοδότες (Katherine Torres, 2006).

4.3. Λογισμικό

Πολλές φορές η εφαρμογή των προτύπων προϋποθέτει και την ύπαρξη κάποιου λογισμικού. Κάποιων προγραμμάτων δηλαδή που έχουν την δυνατότητα να κάνουν την υλοποίηση των διοικητικών συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας πιο απλή και με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφεύγονται οι ελλείψεις και οι λανθασμένες κινήσεις.

Τέτοια προγράμματα πωλούνται στο εμπόριο και είναι προσβάσιμα σε όλες τις επιχειρήσεις που ίσως τα χρειαστούν. Μερικά από αυτά και τα πλέον χρησιμοποιούμενα μέχρι σήμερα είναι τα ακόλουθα (Software Solutions, 2006):

- Keller-Soft Safety Plan Customizer Version 7.0

Το εν λόγω λογισμικό διαθέτει παραπάνω από 70 φόρμες (ανάλογες με αυτές που προαναφερθήκαν) που αφορούν θέματα για τους κλάδους της γενικής βιομηχανίας και των κατασκευών. Το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί ώστε να διευκολύνει στην γραφή των πλάνων ποιότητας από τους οργανισμούς που χρησιμοποιούν το πρότυπο ποιότητας. Μέσα από ερωτήσεις που θέτει, προτείνει στη επιχείρηση ποιο πλάνο ασφάλειας ταιριάζει περισσότερο στις ανάγκες της. Μερικά από τα πλάνα ασφαλείας είναι: η αναφορά και έρευνα των ατυχημάτων, η δράση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, ο απολογισμός κινδύνων, η επίβλεψη ασφαλείας των μηχανών και του γενικότερου εξοπλισμού, ο προστατευτικός εξοπλισμός του προσωπικού, η διατήρηση αρχείων αναφορικά με τραυματισμούς και ασθένειες και η ασφάλεια ανάλογα με τη ζώνη εργασίας.

J.J Keller & Associates (www.jjkeller.com/software/kellersoft.html)

- OSHALOG 300, Version 4.0

Αυτό το πρόγραμμα σε συνδυασμό με την βάση δεδομένων η οποία το υποστηρίζει, έχει σχεδιαστεί για να αναφέρει και να διαχειρίζεται ατυχήματα, περιστατικά και τραυματισμούς οι οποίοι λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της εργασίας. Το λογισμικό αυτό περιλαμβάνει φόρμες οι οποίες ανταποκρίνονται στο σύστημα OSHA (όμοιες με αυτές του παραρτήματος). Επίσης, υπάρχουν αναλυτικά γραφήματα και αναφορές οι οποίες με τη σειρά τους βοηθούν τους χρήστες να διοικήσουν και να αναλύσουν τις πληροφορίες που αντλούν. Το πρόγραμμα βοηθά στη μείωση του κόστους για την επιχείρηση αφού αναλύει τα αίτια των ατυχημάτων και προτείνει δράσεις οι οποίες μπορούν να ληφθούν προληπτικά. Επίσης, το λογισμικό ενημερώνεται τακτικά για τις αναπροσαρμογές οι οποίες γίνονται στο διοικητικό σύστημα και ορίζει ποιες περιπτώσεις θα πρέπει να καταγράφονται και ποιες όχι.

Safety Software (www.safesoft.com)

- Safety software

Το συγκεκριμένο λογισμικό με βάση τις φόρμες που συμπληρώνουν οι εργοδότες είναι σε θέση να σχεδιάζει προγράμματα ασφαλείας, τα διατηρεί αρχείο περιστατικών που επιβάλλεται από το πρότυπο, να προβάλλει τις διαδικασίες

ασφάλειας οι οποίες ικανοποιούν τους εμπλεκόμενους και τις απαιτήσεις αυτών, καθώς επίσης και να αναπτύσσει εταιρικά εγχειρίδια ασφάλειας. Τα αρχεία ενημερώνονται αυτόματα και το λογισμικό αναβαθμίζεται κάθε φορά που αλλάζουν οι απαιτήσεις του προτύπου, ώστε να είναι πάντα επίκαιρο και ενημερωμένο.

NECA (www.necanet.org)

- OSHA Expert Advisors

Το λογισμικό αυτό υποστηρίζεται από τον OSHA. Δεν παρέχει φόρμες για καταγραφή στοιχείων όπως τα προηγούμενα αλλά επιτρέπει στους χρήστες του να λαμβάνουν αξιόπιστες και έγκυρες απαντήσεις σε θέματα τα οποία αφορούν το διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας της εταιρείας τους.

U.S. Department of Labor (www.dol.gov/elaws/oshasoft.htm)

Από τα παραπάνω λογισμικά το Safety software και το OSHALOG 300 ενδείκνυνται για επιχειρήσεις που δεν έχουν μεγάλη πείρα στη διαχείριση συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας ενώ το Keller-Soft Safety Plan Customizer εξειδικεύεται στον χώρο των κατασκευών και της βιομηχανίας.

4.4. Σύγκριση ISO & OHSAS

Τα διοικητικά συστήματα υγιεινής και ασφάλειας γίνονται όλο και πιο ελκυστικά σε σύγχρονους οργανισμούς οι οποίοι θέλουν συνεχώς να εξελίσσονται. Το να επιλέξει μια επιχείρηση να συμπορευτεί με ένα τέτοιο σύστημα, ίσως να είναι μεγαλύτερη πρόκληση από την απόφασή της να το υιοθετήσει.

Ένα τέτοιο σύστημα ορίζει την γενικότερη προσέγγιση του οργανισμού σε θέματα ασφάλειας και υγιεινής. Τα συστήματα OHSMS (Occupational Health and Safety Management System) αναπτύσσονται ανάλογα τον κλάδο ή ακόμα και το κράτος στο οποίο εφαρμόζονται.

Τα επίσημα συστήματα βιβλιογραφικά αναφέρονται σαν πρότυπα τα οποία περιλαμβάνουν κάποιες απαιτήσεις. Το πρότυπο OHSAS 18001:1999 θεωρείται από τα πλέον γνωστά στην κατηγορία του.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις είναι εξοικειωμένες με το πρότυπο ISO 9001:2008 για θέματα ποιότητας. Το OHSAS 18001 υιοθετεί πολλές από τις αρχές του ISO και τις εφαρμόζει σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας. Για αυτό το λόγο εταιρείες που πιστοποιούνται με ISO 9001:2008 βρίσκουν την εφαρμογή του OHSAS σχετικά απλή και εύκολη.

Η εγκατάσταση και εφαρμογή συστημάτων ποιότητας, σύμφωνα με παγκοσμίως αποδεκτά πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Προτυποποίησης ISO (www.iso.org), διευκολύνει τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν την υγιεινή και την ασφάλεια, καθώς πλέον μπορούν να αποδείξουν με τα σχετικά πιστοποιητικά, ότι ακολουθούν σταθερές και αποδεκτές μεθόδους κατά την παραγωγή των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Έτσι, διασφαλίζουν, ανάλογα με το πρότυπο, τη σταθερή ποιότητα (πρότυπο ISO 9001), την υγιεινή & ασφάλεια των εργαζομένων τους, την προστασία του περιβάλλοντος (ISO 14001), την παραγωγή αφαλών για την υγεία τροφίμων (ISO 22000-HACCP), την ασφάλεια των δεδομένων τους ή και άλλες παραμέτρους.

Εκτός από τα πρότυπα του Οργανισμού ISO, υπάρχουν και άλλα «εμπορικά» πρότυπα, σύμφωνα με τα οποία άλλοι οργανισμοί κρίνουν τις επιχειρήσεις ή ακόμα και τα προϊόντα τους. Τέτοια είναι τα πρότυπα IFS και BRC, μέσω των οποίων πιστοποιούνται προϊόντα (και όχι οι επιχειρήσεις) που επιθυμούν να κυκλοφορήσουν στις αγορές της Γερμανίας και της Βρετανίας αντίστοιχα.

Οι πιστοποιήσεις εφαρμογής των προτύπων δίδονται μετά από έλεγχο των επιχειρήσεων (ή των προϊόντων τους ανά περίπτωση) από Οργανισμούς Πιστοποίησης, κατάλληλα διαπιστευμένους από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), ή αντίστοιχους φορείς ανά χώρα.

Η σειρά προτύπων OHSAS 18000 αναπτύχθηκε από τον οργανισμό BSI (British Standards Institution). Η σειρά περιλαμβάνει τα εξής πρότυπα:

- **OHSAS 18001:1999** Occupational Health and Safety Management Systems– Specifications
- **OHSAS 18002:2000** Occupational Health and Safety Management Systems– Guidelines for the implementation of OHSAS 18001

- **BS 8800:1996** British Standard for Occupational Health and Safety Management Systems

Το πρότυπο **OHSAS 18001** περιλαμβάνει τις απαιτήσεις και προδιαγραφές και τον τρόπο αξιολόγησης συστημάτων διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία. Εστιάζει στον εντοπισμό των επιχειρησιακών στοιχείων που έχουν αντίκτυπο στην υγιεινή και ασφάλεια, στον καθορισμό στόχων για την υγιεινή και ασφάλεια και στην λειτουργία ενός συστήματος διαχείρισης για την επίτευξη των στόχων αυτών. Σημαντικό στοιχείο του προτύπου είναι επίσης ο προσανατολισμός του στην συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, μέσω των ανάλογων εργαλείων διοίκησης, όπως είναι π.χ. οι εσωτερικές επιθεωρήσεις σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα.

Το πρότυπο OHSAS 18002 αναπτύχθηκε ως συμπλήρωμα του OHSAS 18001 και περιλαμβάνει επεξηγήσεις των απαιτήσεων του προτύπου OHSAS 18001 και κατευθυντήριες οδηγίες για την υλοποίηση των απαιτήσεων του OHSAS 18001.

Το πρότυπο BS 8800:1996 είναι το Βρετανικό Πρότυπο για τα Συστήματα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία και αποτέλεσε την βάση πάνω στην οποία αναπτύχθηκαν τα πρότυπα OHSAS 18001 και OHSAS 18002.

Από τα τρία παραπάνω πρότυπα, μόνο το πρότυπο OHSAS 18001 μπορεί να πιστοποιηθεί.

Η δομή του προτύπου OHSAS 18001 είναι ανάλογη με την δομή των προτύπων ISO 9001 για τα Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας και ISO 14001 για τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Κατά την ανάπτυξη των προτύπων ISO 9001, ISO 14001 και OHSAS 18001 έγινε προσπάθεια με στόχο την ύπαρξη της μέγιστης δυνατής συμβατότητας ανάμεσα τους.

Το βρετανικό ινστιτούτο για την ποιότητα παρουσιάζει για λόγους σύγκρισης, τον ακόλουθο πίνακα με την δομή των προτύπων ISO 9001, ISO 14001 και OHSAS 18001.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ OHSAS 18001:1999, ISO 14001:1996 ΚΑΙ ISO 9001:2008

ΚΕΦ.	OHSAS 18001:1999	ΚΕΦ.	ISO 14001:1996	ΚΕΦ.	ISO 9001:2008
-	-	-	Εισαγωγή	0. 0.1 0.2 0.3 0.4	Εισαγωγή Γενικά Διαδικασία Προσέγγιση Σχέση με ISO 9004 Σύμπτωση με άλλα Διοικητικά Συστήματα
1	Πεδίο	1	Πεδίο	1 1.1 1.2	Πεδίο Γενικά Εφαρμογή
2	Αναφορές σε εκδόσεις	2	Κανονιστικές Αναφορές	2	Κανονιστικές Αναφορές
3	Ορισμοί	3	Ορισμοί	3	Όροι και Ορισμοί
4	Στοιχεία Διοικητικού Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας	4	Στοιχεία Διοικητικού Συστήματος για Προστασία του Περιβάλλοντος	4	Διοικητικό Σύστημα Ποιότητας
4.1	Γενικές Απαιτήσεις	4.1	Γενικές Απαιτήσεις	4.1 5.5 5.5.1	Γενικές Απαιτήσεις Ευθύνη, Δικαιοδοσία και Επικοινωνία Ευθύνη και Δικαιοδοσία
4.2	Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας	4.2	Περιβαλλοντική Πολιτική	5.1 5.3 8.5	Δέσμευση της Διοίκησης Βελτίωση Πολιτικής Ποιότητας
4.3	Σχεδιασμός	4.3	Σχεδιασμός	5.4	Σχεδιασμός
4.3.1	Σχεδιασμός για ταυτοποίηση κινδύνου και έλεγχο	4.3.1	Περιβαλλοντικά Θέματα	5.2 7.2.1 7.2.2	Εστίαση στον Πελάτη Προσδιορισμός των Απαιτήσεων Σχετικά με το Προϊόν Ανασκόπηση των Απαιτήσεων Σχετικά με το Προϊόν
4.3.2	Νομικές και Άλλες	4.3.2	Νομικές και Άλλες Απαιτήσεις	5.2 7.2.1	Εστίαση στον Πελάτη Προσδιορισμός των

ΚΕΦ.	OHSAS 18001:1999	ΚΕΦ.	ISO 14001:1996	ΚΕΦ.	ISO 9001:2008
	Απαιτήσεις				Απαιτήσεων Σχετικά με το Προϊόν
4.3.3	Στόχοι	4.3.3	Σκοποί και Στόχοι	5.4.1	Στόχοι της Ποιότητας
4.3.4	Διοικητικά Προγράμματα Υγιεινής και Ασφάλειας	4.3.4	Διοικητικά Περιβαλλοντικά Προγράμματα	5.4.2 8.5.1	Σχεδιασμός Συστημάτων Ποιότητας Συνεχής Βελτίωση
4.4	Εφαρμογή και Υλοποίηση	4.4	Εφαρμογή και Υλοποίηση	7 7.1	Υλοποίηση Προϊόντος Σχεδιασμός Υλοποίησης Προϊόντος
4.4.1	Δομή και Ευθύνη	4.4.1	Δομή και Ευθύνη	5 5.1 5.5.1 5.5.2 6 6.1 6.2 6.2.1 6.3 6.4	Δέσμευση Διοίκησης Δέσμευση Διοίκησης Ευθύνη και Δικαιοδοσία Εκπροσώπηση Διοίκησης Διοίκηση Πόρων Διερεύνηση Πόρων Ανθρώπινοι Πόροι Γενική Υποδομή και Εργασιακό περιβάλλον
4.4.2	Εκπαίδευση και ανταγωνιστικότητα	4.4.2	Εκπαίδευση και ανταγωνιστικότητα	6.2.2	Εκπαίδευση και ανταγωνιστικότητα
4.4.3	Συμβουλές και Επικοινωνία	4.4.3	Επικοινωνία	5.5.3 7.2.3	Εσωτερική Επικοινωνία Επικοινωνία με τον Πελάτη
4.4.4	Έγγραφα	4.4.4	Έγγραφα για την προστασία του Περιβάλλοντος	4.2 4.2.1 4.2.2	Έγγραφα Απαιτήσεις Γενικό Εγχειρίδιο Ποιότητας
4.4.5	Έλεγχος Δεδομένων και Πληροφοριών	4.4.5	Έλεγχος Δεδομένων	4.2.3	Έλεγχος Δεδομένων
4.4.6	Έλεγχος Λειτουργίας	4.4.6	Έλεγχος Λειτουργίας	7 7.1 7.2 7.2.1 7.2.2	Υλοποίηση Προϊόντος Σχεδιασμός για Υλοποίηση Προϊόντος Επαφή με τον Πελάτη Ορισμός των

ΚΕΦ.	OHSAS 18001:1999	ΚΕΦ.	ISO 14001:1996	ΚΕΦ.	ISO 9001:2008
				8.4	και Μετρήσεων Έλεγχος και Μετρήσεις Προϊόντος Ανάλυση Δεδομένων
4.5.2	Ατυχήματα, Περιστατικά Διορθωτική Δράση Προληπτική Δράση	4.5.2	Διορθωτική Δράση Προληπτική Δράση	8.3 8.5.2 8.5.3	Έλεγχος των μη συμμορφωμένων Προϊόντων Διορθωτική Δράση Προληπτική Δράση
4.5.3	Αρχεία και Διοίκηση Αρχείων	4.5.3	Αρχεία	4.2.4	Έλεγχος Αρχείων
4.5.4	Επιθεωρήσεις	4.5.4	Επιθεωρήσεις για Περιβαλλοντική Διοίκηση	8.2.2	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
4.6	Ανασκόπηση η Διοίκησης	4.6	Ανασκόπηση Διοίκησης	5.6 5.6.1 5.6.2 5.6.3	Ανασκόπηση Διοίκησης Γενική Ανασκόπηση Δεδομένων που εισέρχονται Ανασκόπηση Δεδομένων που εξέρχονται
Παρά ρτημα Α και Β	Σύγκριση με ISO 14001 και ISO 9001	Παρά ρτημα Β	Σύγκριση με ISO 9001	Παρά ρτημα Α	Σύγκριση με ISO 14001
-	Βιβλιογραφία	Παρά ρτημα Γ	Βιβλιογραφία	-	Βιβλιογραφία
-		Παρά ρτημα Α	Οδηγός για τη Χρήση του Προτύπου	-	-

Πηγή OHSAS 18002:2000-Amendment 1:2002,B.S.I.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 4

- § **BSI-OHSAS 18001: Occupational health and safety management systems** Specification, 1999.
- § **Connell Roben, Making the Case for OHSAS 18001**, Occupational Hazards Vol.66 no6 January 2004
- § **Software Solutions: Focus on OSHA Software**, Electrical Construction and Maintenance 105 no6 January 2006
- § **Torres Katherine, OSHA Then and Now**, Occupational Hazards Vol. 68 no12 December 2006
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.qms.gr/>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα http://www.vrc.gr:8080/roadmaps/files/document/quality/Comp_Standarts.doc

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΣΗΜΑΝΣΗ

5.1. Διαχείριση Κινδύνων

Η αποφυγή των ενδεχόμενων κινδύνων είναι εξαιρετικά δύσκολη. Ακόμα και η παραμικρή τροποποίηση στον χώρο εργασίας ή στον τρόπο λειτουργίας ενός οργανισμού, μπορεί να προκαλέσει κάποιο μη προβλεπόμενο ατύχημα. Μόνο αν οι αλλαγές είναι μικρές, οι εργαζόμενοι έχουν την άδεια να προχωρήσουν τις εργασίες που εκτελούν σύμφωνα με την κρίση τους. Σε αντίθετη περίπτωση είναι απαραίτητη η εφαρμογή κάποιων κανόνων ή οδηγιών. Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η εισαγωγή ενός σχεδίου διαχείρισης κινδύνου.

Σε πρώτο στάδιο, οι κίνδυνοι θα πρέπει να εντοπιστούν, να αξιολογηθούν και να ελεγχθούν, για να είναι το περιβάλλον όσο το δυνατόν ασφαλέστερο. Η διαδικασία ταυτοποίησης, αξιολόγησης και ελέγχου των κινδύνων είναι γνωστή σαν διαχείριση κινδύνου (risk management).

5.1.1. Προσδιορισμός Κινδύνου

Υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός μεθόδων με τις οποίες μπορούν να ταυτοποιηθούν οι πιθανοί κίνδυνοι σε έναν εργασιακό χώρο. Μερικές από αυτές είναι οι εξής:

- § Η επί τόπου επιθεώρηση και παρακολούθηση για τον εντοπισμό πιθανών κινδύνων,
- § Τα αρχεία ατυχημάτων, ασθενειών, περιστατικών τα οποία δείχνουν τάσεις που προκύπτουν ανά χρονικά διαστήματα,
- § Η διαδικασία αξιολόγησης της εργασίας, η εξέταση του τρόπου με τον οποίο εκτελούνται οι εργασίες και αν αυτά μπορούν να οδηγήσουν σε αυξημένο επίπεδο κινδύνου,
- § Η συζήτηση και επικοινωνία με τους εργαζομένους οι οποίοι πιθανόν να έχουν εντοπίσει κάποιους κινδύνους.

Για τον προσδιορισμό των κινδύνων θα πρέπει πρώτα να εντοπιστούν όλοι εκείνοι οι παράγοντες που οδηγούν στη γέννηση ενός επικίνδυνου περιστατικού.

Οι παράγοντες αυτοί είναι:

- § Το εργαστηριακό προσωπικό
- § Οι διεργασίες
- § Υλικά, προϊόντα και παραπροϊόντα
- § Οι διαδικασίες
- § Τα μηχανήματα και ο εξοπλισμός
- § Το εργασιακό περιβάλλον.

5.1.2. Αξιολόγηση Κινδύνου

5.1.2.1. Προσδιορισμός των πιθανών επιπτώσεων

Εφόσον κάποιος κίνδυνος έχει προσδιοριστεί, είναι απαραίτητο να εντοπιστούν και οι πιθανές συνέπειές στο προσωπικό όσο και στο ευρύτερο εργασιακό περιβάλλον. Ο προσδιορισμός αυτός γίνεται με τη βοήθεια:

- § Των δελτίων δεδομένων ασφαλείας
- § Του κατασκευαστή
- § Σχετικής επιστημονικής βιβλιογραφίας
- § Πληροφοριών από άλλους οργανισμούς
- § Συνεργατών

5.1.2.2. Αξιολόγηση του κινδύνου

Η διαδικασία αξιολόγησης κινδύνου είναι πολύ δύσκολη και ποικίλλει ανάλογα με την επικινδυνότητα της κατάστασης. Πολλές φορές μάλιστα απαιτείται και η χρήση τεχνικών όπως η ανάλυση αξιοπιστίας. Σε κάθε περίπτωση όμως, η ουσία παραμένει στον προσδιορισμό των επιπτώσεων και την πιθανότητα εμφάνισης των κινδύνων, ενώ η διοίκηση θα πρέπει να είναι σε θέση να αποφασίζει από τα αποτελέσματα αξιολόγησης εάν οι κίνδυνοι εμφανίζονται σε αποδεκτά επίπεδα και αν απαιτούνται μετρήσεις ελέγχου.

Γενικά, όταν εκτελείται μια εργασία, ο κίνδυνος συνδέεται με την πιθανότητα εμφάνισης τραυματισμού ή ασθένειας και με τη διάρκεια και τη συχνότητα της έκθεσης στον κίνδυνο. Οι επιπτώσεις κάποιας δυσλειτουργίας υπολογίζονται από τη σχέση:

ΜΕΓΕΘΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ = ΚΙΝΔΥΝΟΣ * ΕΚΘΕΣΗ

Υπάρχουν δυο κύριες κατηγορίες αξιολόγησης κινδύνου:

- I. Οι επιπτώσεις του κινδύνου είναι **άμεσες**. Στην περίπτωση αυτή το μέγεθος του κινδύνου προσδιορίζεται μέσω της συχνότητας των τραυματισμών, της διάρκειας της έκθεσης στον κίνδυνο και των επιπτώσεών του.
- II. Οι επιπτώσεις του κινδύνου εμφανίζονται αργότερα και είναι **χρόνιες**.

Η καλύτερη πηγή πληροφοριών στον εργασιακό χώρο είναι τα δελτία δεδομένων ασφαλείας και οι ετικέτες των υλικών. Αυτές κρίνεται απαραίτητο να περιλαμβάνουν:

- α τις άμεσες επιπτώσεις που υπάρχει πιθανότητα να εμφανιστούν
- α τις μακροχρόνιες επιπτώσεις
- α την πιθανότητα δημιουργίας καρκίνου
- α την πιθανότητα αλλεργικής αντίδρασης
- α την δυσλειτουργία του αναπαραγωγικού συστήματος

Με τη συγκέντρωση των πληροφοριών και την αξιολόγηση του εργασιακού χώρου, θα πρέπει να είναι εφικτός ο προσδιορισμός και η εκτίμηση των πιθανών κινδύνων.

5.1.3. Προσδιορισμός μέτρων ελέγχου

Όταν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κινδύνου οδηγούν στη λήψη μέτρων ελέγχου, μια σειρά από επιλογές είναι ανοικτές για τη διοίκηση του οργανισμού. Το κόστος και η αποδοχή από τους εργαζομένους είναι τα δυο βασικότερα κριτήρια κατά την επιλογή των μέτρων ελέγχου. Με βάση τα κριτήρια αυτά, τα ακόλουθα μέτρα ελέγχου μπορούν να ακολουθηθούν:

- α **Σωστός σχεδιασμός, περιορισμός**. Ο περιορισμός ή ακόμη και η εξάλειψη κάποιου κινδύνου με την απομάκρυνση μιας διαδικασίας που τον προκαλεί, αποτελεί την καλύτερη μέθοδο ελέγχου αν και δεν είναι πάντοτε όμως εφικτή.
- α **Αντικατάσταση**. Μια επικίνδυνη μέθοδος ή ένα μηχάνημα αντικαθίσταται από μια λιγότερο επικίνδυνη που όμως εκτελεί την ίδια εργασία.

- α **Ανασχεδιασμός.** Σε μια επικίνδυνη κατάσταση, μια αλλαγή στη λειτουργία ή το σχεδιασμό κάποιου μηχανήματος ή μιας διαδικασίας μπορεί να αποτρέψει δυσάρεστα περιστατικά.
- α **Απομόνωση.** Η απομόνωση είναι ένα μέτρο ελέγχου που έχει σαν στόχο τον διαχωρισμό των εργαζομένων από τους κινδύνους. Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες και μηχανήματα βοηθούν στην επίτευξη του στόχου αυτού.
- α **Διοικητικός έλεγχος.** Μπορεί να περιλαμβάνει εναλλαγή στις θέσεις εργασίας με σκοπό τη μείωση της πιθανότητας να εμφανιστεί κάποιος κίνδυνος.
- α **Προσωπική προστασία.** Ο προσωπικά προστατευτικός εξοπλισμός δεν είναι από τα πλέον δημοφιλή μέτρα ελέγχου, πολλές φορές όμως αποδεικνύεται σωτήριος και προστατεύει από περαιτέρω δυσάρεστες καταστάσεις.

Τα μέτρα ελέγχου που λαμβάνονται πρέπει να εξετάζονται τακτικά για να διασφαλίζεται η καταλληλότητά τους για τους υπάρχοντες κινδύνους. Ο έλεγχος αυτός είναι περισσότερο σημαντικός όταν πραγματοποιούνται αλλαγές στις διαδικασίες και μπορεί να υλοποιείται μέσω:

- α Συνεχούς παρακολούθησης
- α Ανάλυσης στατιστικών
- α Συζήτησης με τους εργαζομένους

5.2. Σήμανση Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία

Η νομοθεσία κάθε χώρας και τα πρότυπα συστήματα υγιεινής και ασφάλειας προβλέπουν ώστε οι επιχειρήσεις να εξασφαλίζουν την ύπαρξη σήμανσης ασφαλείας στον εργασιακό χώρο. Με τη βοήθεια των σημάτων, οι κίνδυνοι μπορούν να αποφευχθούν ή να μειωθούν σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό.

Οι εργαζόμενοι πρέπει να ενημερώνονται από τις διοικήσεις για τη σήμανση και να εκπαιδεύονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα για την σωστή ακολούθησή τους.

Σήμανση υγείας και Ασφάλειας θεωρείται κάθε σήμα το οποίο αναφέρεται σε ένα ορισμένο αντικείμενο, δραστηριότητα ή κατάσταση και παρέχει μια ένδειξη ή οδηγίες σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία κατά την εργασία, μέσω:

- πινακίδας,
- χρώματος,
- φωτεινού ή ηχητικού σήματος,
- προφορικής ανακοίνωσης και
- σήματος δια χειρονομιών.

Πινακίδα: Κάθε σήμα το οποίο παρέχει μια συγκεκριμένη ένδειξη με συνδυασμό γεωμετρικού σχήματος, χρωμάτων και ενός συμβόλου ή εικονογράμματος, η ορατότητα της οποίας εξασφαλίζεται από έντονο φωτισμό.

Πρόσθετη πινακίδα: Κάθε πινακίδα η οποία χρησιμοποιείται μαζί με μία από τις πινακίδες που αναφέρονται παραπάνω και η οποία παρέχει συμπληρωματικές ενδείξεις.

Απαγορευτικό σήμα: Κάθε σήμα που απαγορεύει κάποια συγκεκριμένη συμπεριφορά που μπορεί να προκαλέσει κίνδυνο.

Προειδοποιητικό σήμα: Κάθε σήμα που προειδοποιεί για έναν υπαρκτό ή πιθανό κίνδυνο.

Σήμα υποχρέωσης: Κάθε σήμα που ορίζει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά.

Σήμα διάσωσης ή βοήθειας: Κάθε σήμα το οποίο παρέχει ενδείξεις σχετικές με τις εξόδους κινδύνου ή τα μέσα βοήθειας ή διάσωσης.

Ενδεικτικό σήμα: Κάθε σήμα το οποίο παρέχει άλλες ενδείξεις πέραν αυτών που αναφέρονται παραπάνω.

Χρώμα ασφαλείας: Κάθε χρώμα στο οποίο προσδίδεται μια συγκεκριμένη σημασία.

Σύμβολο ή εικονοσύμβολο: Κάθε εικόνα η οποία περιγράφει μια κατάσταση ή συνιστά μια συγκεκριμένη συμπεριφορά και η οποία χρησιμοποιείται πάνω σε μία πινακίδα ή φωτεινή επιφάνεια.

Φωτεινό σήμα: Κάθε σήμα που εκπέμπεται από συσκευή αποτελούμενη από διαφανή ή διαφωτιστικά υλικά, φωτιζόμενα από το εσωτερικό ή από πίσω, κατά τρόπο ώστε να εμφανίζεται από μόνη της, ως φωτεινή επιφάνεια.

Ηχητικό σήμα: Κάθε κωδικό ηχητικό σήμα το οποίο εκπέμπεται από ειδική συσκευή χωρίς χρήση ανθρώπινης φωνής.

Προφορική ανακοίνωση: Κάθε προκαθορισμένο προφορικό μήνυμα, με χρήση ανθρώπινης φωνής.

Σήμα δια χειρονομιών: Κίνηση ή και θέση των βραχιόνων ή των χεριών, για την καθοδήγηση ατόμων που εκτελούν χειρισμούς με υπαρκτό κίνδυνο για τους υπόλοιπους εργαζομένους.

5.3. Σήματα Ασφαλείας

Παρακάτω παραθέτονται όλα τα σήματα ασφαλείας που προβλέπονται από την Ελληνική Νομοθεσία, μέχρι σήμερα, για τη σήμανση ασφάλειας και υγείας στους χώρους εργασίας.

ΣΧΗΜΑ 7 :ΣΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



Απαγορευτικό Σήμα
Αποφύγετε επικίνδυνες πράξεις



Προειδοποιητικό Σήμα

Προσοχή, προφυλακτικά μέτρα,
έλεγχος



Σήμα Υποχρέωσης
Συγκεκριμένη
συμπεριφορά

Υποχρέωση χρήσης ατομικού
Προστατευτικού εξοπλισμού



Υλικό και εξοπλισμός
καταπολέμησης πυρκαγιάς



Σήμα διάσωσης
ή βοήθειας

Σήματα Απαγόρευσης



Απαγορεύεται
το
κάπνισμα



Απαγορεύεται η
χρήση γυμνής
φλόγας και το
κάπνισμα



Μην αγγίζετε



Απαγορεύεται η κατάσβεση με νερό



Απαγορεύεται η διέλευση στα Οχήματα διακίνησης φορτίων



Απαγορεύεται η είσοδος στους μη έχοντες ειδική άδεια



Μη πόσιμο νερό



Απαγορεύεται η διέλευση πεζών

Σήματα Προειδοποίησης



Γενικός Κίνδυνος



Κίνδυνος Παραπατήματος



Ραδιενέργεια ή Ραδιενεργά Υλικά



Κίνδυνος Γλιστρήματος



Βιολογικός Κίνδυνος



Μη ιοντίζουσες ακτινοβολίες



Ακτινοβολία Laser



Τοξικές ύλες



Ισχυρό
Μαγνητικό
Πεδίο



Εύφλεκτες ύλες
/
Υψηλή
θερμοκρασία



Εκρηκτικές
ύλες



Κίνδυνος
Ηλεκτροπληξίας
(Υψηλή τάση)



Αναφλέξιμες
ύλες



Αιωρούμενα
Φορτία



Βλαβερές ή
ερεθιστικές ύλες



Κίνδυνος
Πτώσης



Χαμηλές
θερμοκρασίες



Οχήματα
διακίνησης
φορτίων



Διαβρωτικές
ύλες

Σήματα Υποχρέωσης



Υποχρεωτική
χρήση
προστατευτικών
γυαλιών



Υποχρεωτική
χρήση
αναπνευστικής
μάσκας



Υποχρεωτική
χρήση
προστατευτικού
κράνους



Υποχρεωτική
προστασία
σώματος



Υποχρεωτική
χρήση
προστατευτικής
μάσκας



Γενική
Υποχρέωση



Υποχρεωτική
χρήση
προστασίας
ακοής



Υποχρεωτική
χρήση γαντιών
ασφαλείας



Υποχρεωτική
ατομική
προστασία
έναντι
πτώσεων



Υποχρεωτική
χρήση μποτών
ασφαλείας



Υποχρεωτική
διάβαση για
πεζούς

Σύμβολο Κινδύνου και Ενδείξεις κινδύνου



Βλαβερό,
Ερεθιστικό



Πολύ εύφλεκτο,
Εξαιρετικά
εύφλεκτο



Διαβρωτικό



Εκρηκτικό



Τοξικό, Πολύ
τοξικό



Οξειδωτικό



Επικίνδυνο για
το Περιβάλλον

Σήματα που αφορούν πυροσβεστικό υλικό ή εξοπλισμό



Πυροσβεστική
μάνικα



Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί



Σκάλα



Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί



Τηλέφωνο για
την
Καταπολέμηση
πυρκαγιών



Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί



Πυροσβεστήρας

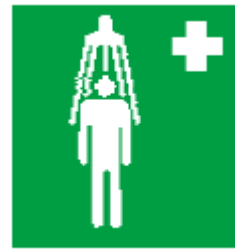


Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί

Σήματα διάσωσης ή βοήθειας



Οδός/ Έξοδος
κινδύνου



Θάλαμος
καταιονισμού
ασφαλείας



Οδός/ Έξοδος
κινδύνου



Τηλέφωνο για
διάσωση και
πρώτες βοήθειες



Πρώτες
βοήθειες



Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί



Φορείο



Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί



Πλύση ματιών



Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί



Κατεύθυνση
που πρέπει να
ακολουθηθεί

Πηγή: Γραφείο Τεχνικού Ασφαλείας Πανεπιστημίου Πατρών, Ελληνική Νομοθεσία.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

- § DTIR workplace: **Guide Laboratory Health and Safety Management System**, May 1994, www.whs.qld.gov.au
- § Mulhausen J., J. Damiano: **A Strategy for Assessing and Managing Occupational Exposures**. *American Industrial Hygiene Association*, Fairfax, VA (1998)
- § Toffel Michael **Estimating and Controlling Workplace Risk:An Approach for Occupational Hygieneand Safety Professionals**, *Applied Occupational and Environmental Hygiene* Volume 17(7): 477–485, 2002
- § Κουκουλάκη Θ., Σ. Κωνσταντοπούλου, Εκτίμηση και πρόληψη επαγγελματικού κινδύνου στις διοικητικές υπηρεσίες, ΕΛΙΝΥΑΕ, 2008
- § Σαραφόπουλος Ν: **Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας**, Εκδόσεις Μεταίχμιο, *Μάρτιος 2002*, σελ. 207-230.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

6.1. Αξιολόγηση Διοικητικών Συστημάτων

Χρειάζεται μακροχρόνια και εις βάθος μελέτη για να γίνει η σύγκριση ενός συστήματος που χρησιμοποιεί κάποια επιχείρηση με κάποιο από τα συνήθως χρησιμοποιούμενα συστήματα. Αυτό συμβαίνει επειδή ένα σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει έναν βαθύτερο σκοπό που να συνδέεται με τα αρχεία, τις διαδικασίες και τις πολιτικές του οργανισμού. Αυτός ο σκοπός είναι πιθανό να είναι εξωτερικός είτε ανεξάρτητος με τον ίδιο τον οργανισμό.

Επίσης, το διοικητικό σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει συνεντεύξεις και συναντήσεις της ανώτερης διοίκησης με τα μεσαία στελέχη και τους εργαζόμενους του οργανισμού. Τέλος, απαιτεί μία λεπτομερή έρευνα ώστε να διευκρινιστούν οι πιθανοί κίνδυνοι και να οριστεί το κατά πόσο και πότε θα είναι ελεγχόμενοι σε επίπεδο πάνω από 90% .

Οι υπόλοιπες ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν αφορούν το σύστημα και τον ίδιο τον οργανισμό που θα το εφαρμόσει. Η διαδικασία της σύγκρισης πάντως μπορεί να βοηθήσει στην καταγραφή των πολιτικών και των προγραμμάτων τα οποία ήδη εφαρμόζονται στον χώρο εργασίας. Από την σύγκριση αυτή μπορούν να αναπτυχθούν πλάνα δράσης, τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζονται με μεγάλη προσοχή, να καταγράφονται, να διατυπώνονται παρατηρήσεις και ευκαιρίες για περαιτέρω βελτίωση.

6.1.1. Γραπτή Ανασκόπηση

Για την απόκτηση και την καλύτερη εφαρμογή ενός διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, είναι απαραίτητη η αναλυτική καταγραφή και η ανασκόπηση κειμένων που αφορούν την υγιεινή και την ασφάλεια τα τελευταία 5 έτη. Έγγραφα παλαιότερα των πέντε ετών, όπως είναι αρχεία παρακολούθησης της υγιεινής, είναι σημαντικοί δείκτες του προηγούμενου συστήματος, αλλά κατά πάσα πιθανότητα δεν θα έχουν καλή επίπτωση στην εφαρμογή του νέου.

Οι ακόλουθες ενέργειες θα πρέπει να συμπεριληφθούν στη γραπτή ανασκόπηση:

- Πολιτικές και Διεργασίες Ασφάλειας σε εταιρικό και τοπικό επίπεδο. Η εξέταση αυτών των στοιχείων γίνεται για να εξακριβωθεί ότι είναι επίκαιρες και ότι εφαρμόζονται από τον οργανισμό. Πολλές προσπάθειες εφαρμογής ανάλογων συστημάτων έχουν αποτύχει εξαιτίας της έλλειψης ορατής υποστήριξης από τη διοίκηση.
- Προγράμματα που επιβάλλονται από τους κανονισμούς. Αυτό περιλαμβάνει την επικοινωνία με εμπόδια, τις συζητήσεις (ακουστική επικοινωνία), και άλλα προγράμματα που απαιτούνται από τον OSHA ή κυβερνητικούς κανονισμούς.
- Υποστηρικτικές διεργασίες υγιεινής και ασφάλειας. Η διοίκηση θα πρέπει να ακολουθεί τις γραπτές διεργασίες. Η μη τήρηση των διεργασιών συνεπάγεται έλλειψη της αξιοπιστίας του συστήματος και ένα δείκτη μη ανεπτυγμένων διεργασιών.
- Αρχεία ατυχημάτων, αναφορές πρώτων βοηθειών, έρευνες, αρχεία επιθεωρήσεων του OSHA. Αυτά τα στοιχεία ελέγχονται για να διαπιστωθεί η ακρίβεια και η λεπτομέρεια και να πιστοποιηθούν οι τάσεις οι οποίες μπορεί να υπονοούν κάποιες αδυναμίες στο σύστημα υγιεινής και ασφάλειας.

Υπάρχουν, φυσικά, πολλά ακόμα έγγραφα που μπορούν να ελεγχθούν, όπως είναι αρχεία εκπαίδευσης, προγράμματα βιομηχανικής υγιεινής, ιατρικά αρχεία κ.α. Επιπλέον, μπορούν να συμπεριληφθούν κάποια μέρη συζητήσεων που σχετίζονται με την ασφάλεια και μέσα από αυτά μπορεί να αξιολογηθεί η συμμετοχή των υπαλλήλων στη διοίκηση.

6.1.2. Συνεντεύξεις

Οι συνεντεύξεις με προσωπικό από όλα τα επίπεδα της διοικητικής ιεραρχίας είναι βασικά συστατικά της αξιολόγησης του συστήματος υγιεινής και ασφάλειας. Το νούμερο ή καλύτερα το ποσοστό του προσωπικού που θα συμμετέχει σε αυτές τις συνεντεύξεις από την κάθε βαθμίδα, θα πρέπει να καθορίζεται εκ των προτέρων.

Κάποιες από τις ερωτήσεις θα πρέπει να είναι προκαθορισμένες και σε αυτές να ζητηθούν απαντήσεις από όλους τους συνεντευξιαζόμενους. Ο συνεντευξιαστής θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να θέτει ερωτήματα που θα προκύπτουν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης.

Ο συνεντευξιαστής εξυπηρετεί σκοπούς όπως:

- Να επιβεβαιώνει την ορθότητα των κειμένων. Πολλές φορές, οι σύμβουλοι και το διοικητικό προσωπικό καταγράφουν πολιτικές και διεργασίες στις οποίες οι εργαζόμενοι έχουν μηδαμινή εμπλοκή. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα, η καθημερινή πρακτική να μην αντικατοπτρίζεται στις διεργασίες και στις πολιτικές. Κάτι τέτοιο μπορεί να διαπιστωθεί κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και ο συνεντευξιαστής μπορεί να προτείνει λύσεις.
- Να προσδιορίσει τις διαφορετικές αντιλήψεις ανάμεσα στη διοίκηση και στους εργαζόμενους. Όταν οι απόψεις των εργαζομένων και της διοίκησης σε θέματα ασφάλειας δεν είναι εναρμονισμένες, σημαίνει κατά πάσα πιθανότητα ότι η ανώτατη διοίκηση δεν έχει δεσμευτεί και δεν παρέχει την πλήρη στήριξή της σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας. Μπορεί όμως να σημαίνει ότι τα μεσαία στελέχη δεν έχουν ακόμα υιοθετήσει την στάση της ανώτερης διοίκησης και για αυτό το λόγο αδυνατούν να θέσουν το σύστημα σε εφαρμογή και να εμφυσήσουν την αναγκαιότητα της χρήσης του και στις κατώτερες βαθμίδες της ιεραρχίας.
- Να εντοπίσει την εντύπωση που έχουν συνολικά οι υπάλληλοι για θέματα υγιεινής και ασφάλειας.

6.1.3. Διευκολυντικές αναλύσεις /μελέτες

Οι διευκολυντικές αναλύσεις είναι ένα ακόμα βασικό στοιχείο. Οι μελετητές θα πρέπει να έχουν εμπειρία στην αναγνώριση, στην αξιολόγηση και στον έλεγχο θεμάτων που αφορούν την ασφάλεια στο χώρο εργασίας.

Οι διευκολυντικές μελέτες έχουν τη δυνατότητα:

- Να συγκεντρώσουν πληροφορίες οι οποίες συλλέγονται κατά την διάρκεια των επιθεωρήσεων και των συνεντεύξεων.
- Να προσδιορίσουν τους κινδύνους και να τους θέσουν υπό έλεγχο. Μια τέτοια μελέτη προσπαθεί να καταδείξει κατά πόσο μπορούν να προσδιοριστούν οι σημαντικοί κίνδυνοι και κατά πόσο τα μέτρα που λαμβάνονται για τον έλεγχό τους είναι τα κατάλληλα. Επίσης, προσδιορίζει την ύπαρξη μιας διαδικασίας ανάλυσης κινδύνων, η οποία διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο για ένα αποτελεσματικό διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας. Η διαδικασία ανάλυσης των κινδύνων θα πρέπει να εφαρμόζεται σε οτιδήποτε νέο εμφανίζεται στον οργανισμό, είτε αυτό είναι δραστηριότητα είτε εξοπλισμός, και κυρίως σε εργασίες που εγκυμονούν σοβαρούς κινδύνους.
- Να εκτιμήσουν τη συμμόρφωση του οργανισμού ως προς τους κινδύνους που έχουν ήδη προσδιοριστεί. Για να γίνει αυτή η εκτίμηση θα πρέπει να εξεταστεί η επάρκεια των προγραμμάτων και της εκπαίδευσης όπως αυτά παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και των επιθεωρήσεων. Θα πρέπει επίσης, να γίνει επιθεώρηση κατά την διάρκεια εργασίας των υπαλλήλων, με έμφαση στις πρακτικές και στους ελέγχους που ακολουθούνται.
- Να εκτιμήσουν την ποιότητα των εσωτερικών επιθεωρήσεων, τους προληπτικούς ελέγχους και άλλες γενικότερες συνθήκες.

Η αποτελεσματική αξιολόγηση ενός διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας είναι μια απαιτητική διεργασία η οποία προϋποθέτει πολύ καλή εκπαίδευση και εμπειρία. Παρόλα αυτά η εφαρμογή ή η βελτίωση ενός τέτοιου συστήματος μπορεί να έχει σημαντικά οφέλη όπως είναι η μείωση των ατυχημάτων, των ασθενειών και ότι κόστη αυτά συνεπάγονται. Η διεργασία της αξιολόγησης βοηθά στην εγκαθίδρυση του κατάλληλου συστήματος στον κατάλληλο χώρο και επιβεβαιώνει ότι οι πολιτικές και οι

διαδικασίες του οργανισμού αντικατοπτρίζουν την πραγματική του εικόνα. (Bruce K. Lyon and Bruce D. Holcroft, 2006)

6.2. Μεθοδολογία μέτρησης της Υγιεινής και της Ασφάλειας

6.2.1. Σταθμισμένη Κάρτα Στοχοζυγίου (balanced scorecard)

Η σταθμισμένη κάρτα στοχοζυγίου (balanced scorecard) αποτελεί μία μεθοδολογία ολοκληρωμένης στοχοθεσίας και μέτρησης των επιδόσεων της επιχείρησης. Αυτή συνίσταται σε ένα ευρύ εννοιολογικό πλαίσιο και σε ένα αριθμό αντίστοιχων δεικτών οι οποίοι καλύπτουν τους κρίσιμους άξονες της αποτελεσματικότητας.

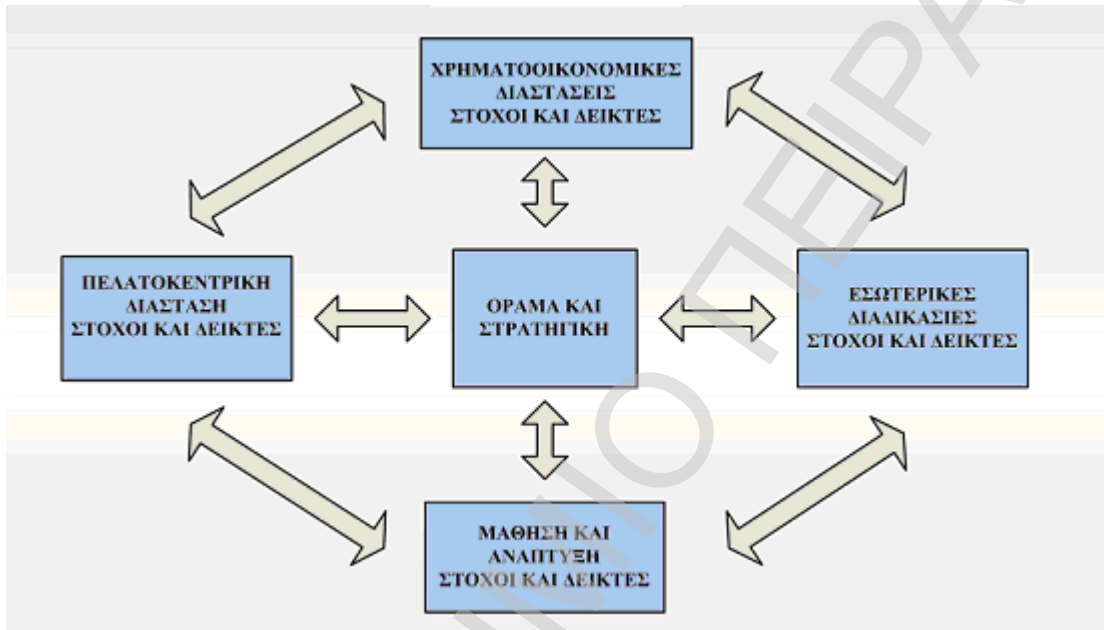
Η λογική της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου στηρίζεται στη σχέση αιτίας - αποτελέσματος. Οι **χρηματοοικονομικές επιδόσεις** προσδιορίζονται από τη δυνατότητα της επιχείρησης να επιτυγχάνει επιδόσεις στον εμπορικό τομέα, δημιουργώντας τη μέγιστη δυνατή **αξία για τους πελάτες** της. Αυτές όμως με τη σειρά τους προϋποθέτουν την ύπαρξη **εσωτερικών επιχειρησιακών διεργασιών** που θα εξασφαλίσουν τη μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα των λειτουργιών και των δραστηριοτήτων. Όμως η ύπαρξη και η αποτελεσματική λειτουργία τέτοιων διεργασιών προϋποθέτει την **ανάπτυξη των ικανοτήτων και της δημιουργικότητας των εργαζομένων** μέσω αποτελεσματικών συστημάτων διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων, εργασιακού κλίματος και κουλτούρας. Η λογική της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου στηρίζεται σε αυτές τις αιτιατές σχέσεις μεταξύ των διαστάσεων ή λειτουργιών κορμού της επιχείρησης και προτείνει τη στοχοθεσία και τη μέτρηση των αποτελεσμάτων για κάθε μια από αυτές, καθώς και την ανάλυση των σχέσεων μεταξύ αυτών. (Μπουραντάς, 2002)

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η βασική διαφορά μεταξύ των παραδοσιακών δεικτών της «χρηματοοικονομικής θέσης» της επιχείρησης και της μεθοδολογίας της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου συνίσταται στο γεγονός ότι οι παραδοσιακοί χρηματοοικονομικοί δείκτες περιγράφουν στοιχεία παρελθουσών επιδόσεων, χωρίς να δίνουν προοπτική για τη βελτίωση των προσδιοριστικών παραγόντων αυτών.

Οι Kaplan και Norton (1996), οι οποίοι ανέπτυξαν πρώτοι τη μεθοδολογία της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου, υποστηρίζουν ότι αυτή μπορεί να αποτελέσει ένα

ολοκληρωμένο σύστημα στρατηγικής διοίκησης, αφού επιτρέπει την ανάλυση των στρατηγικών στόχων σε μέτρα και δείκτες επιδόσεων για όλες τις λειτουργίες κορμού της επιχειρηματικής μονάδας. Μέχρι σήμερα η σταθμισμένη κάρτα στοχοζυγίου είναι ίσως το πιο διαδεδομένο και γνωστό σύστημα μέτρησης αποτελεσμάτων.

ΣΧΗΜΑ 8: ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗ ΚΑΡΤΑ ΣΤΟΧΟΖΥΓΙΟΥ



Πηγή Occupational health and safety and the balanced scorecard (Figure 1 –προσαρμοσμένο)

Για την εφαρμογή της ισορροπημένης κάρτας υπάρχουν ορισμένες απαιτήσεις τις οποίες ο οργανισμός θα πρέπει να καλύπτει:

- § Ο οργανισμός θα πρέπει να γνωρίζει σε ποιο σημείο βρίσκεται, πού επιδιώκει να πάει και με ποιόν τρόπο. Η σταθμισμένη κάρτα στοχοζυγίου παροτρύνει τη διοίκηση να εστιάσει στους κρίσιμους παράγοντες και να επενδύσει ώστε να βρει τις σωστές κατευθύνσεις και σε ποιο σημείο οι διαστάσεις συναντιόνται μεταξύ τους.
- § Ο οργανισμός θα πρέπει να καταλάβει πως η σταθμισμένη κάρτα στοχοζυγίου λειτουργεί ως στρατηγική και ότι τα αποτελέσματά της είναι μακροπρόθεσμα.

- § Θα πρέπει να έχει την ωριμότητα να αξιοποιήσει τα αποτελέσματα της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου για διαρκή βελτίωση και όχι σαν δυσάρεστα στατιστικά αποτελέσματα.
- § Η απήχηση της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου θα πρέπει να διατρέχει ολόκληρη την επιχειρησιακή μονάδα. Μπορεί επίσης, να χρησιμοποιηθεί σαν εργαλείο ανάδρασης για την διοίκηση.
- § Οι παράμετροι που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να είναι αντικειμενικοί και προσπελάσιμοι από όλο τον οργανισμό.
- § Είναι μη ρεαλιστικό και αντίθετο με τις αρχές της παρακίνησης να χρησιμοποιηθούν μέτρα σε θέματα που οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να ελέγξουν και να επηρεάσουν.

6.2.2. Η Σχέση της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου με την Υγιεινή και Ασφάλεια

Η εφαρμογή της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου από μια επιχείρηση δεν είναι από μόνη της ικανή για να μετρήσει την υγιεινή και την ασφάλεια σε ένα χώρο εργασίας. (Gallagher et al., 2001)

Στην διοίκηση της υγιεινής και της ασφάλειας, η λύση ενός προβλήματος δεν συνεπάγεται λύση όλων των προβλημάτων. Πολλές φορές μάλιστα, η επίλυση ενός προβλήματος συνεπάγεται την ανακάλυψη άλλων προβλημάτων. Το γεγονός αυτό οφείλεται κυρίως στην πολυπλοκότητα των κοινωνικό-τεχνικών συστημάτων που χαρακτηρίζουν τους υψηλούς κινδύνους και την υψηλή αξιοπιστία που επιδιώκουν οι επιχειρήσεις.

Οι οργανισμοί θα πρέπει να αντιληφθούν ότι μόνο ένα μέτρο μέτρησης δεν είναι αρκετό για την εφαρμογή ενός αξιόπιστου συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, και ότι χρειάζεται μία πληθώρα μέτρων, όπως είναι αυτή που προσφέρει η σταθμισμένη κάρτα στοχοζυγίου (HSE, 2001, p.p. 5). Η υγιεινή και η ασφάλεια διαφέρουν από τις άλλες μετρήσεις που πραγματοποιούν τα στελέχη και αυτό συμβαίνει επειδή σε αυτό τον

τομέα δεν μετράται η παρουσία αλλά την απουσία συμβάντων, όπως για παράδειγμα των ασθενειών.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται ένας πίνακας ο οποίος σύμφωνα με τους M. Kathryn και J. Havold, παρουσιάζει την αντιστοιχία των διαστάσεων της σταθμισμένης κάρτας με τις διαστάσεις ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας και δίνει ενδεικτικά κάποιους δείκτες και τις πληροφορίες που ένας οργανισμός μπορεί να αντλήσει από αυτούς.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7: ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΕΙΚΤΩΝ	ΤΥΠΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Χρηματοοικονομικές επιδόσεις	Όλο το σύστημα Υγιεινή και Ασφάλειας	Ποσοτικοί και ποιοτικοί δείκτες, δεδομένα και πληροφορίες απόδοσης	Φήμη, απαιτήσεις και δεδομένα ανταγωνισμού
Πελάτες και Εμπλεκόμενοι (προμηθευτές, εργαζόμενοι, κ.λ.π.)	Εθελοντική ή Υποχρεωτική	Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων	Δεδομένα περιστατικών (ατυχημάτων, τραυματισμών, ασθενειών)
		Δείκτες ικανοποίησης εργαζομένων από το Σύστημα Υγιεινής και Ασφάλειας	Μηχανισμοί ανάδρασης (feedback) από τους υπαλλήλους, Δείκτες απόδοσης όπως ο αριθμός των επιθεωρήσεων και το ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύεται
		Συμμόρφωση του Συστήματος με Κυβερνητικές ρυθμίσεις και τις απαιτήσεις των εμπλεκόμενων	Μηχανισμοί ανάδρασης (feedback) από τους εμπλεκόμενους, Δείκτες απόδοσης
Εσωτερικές διεργασίες	Ασφάλεια Εργαζομένων / Ασφάλεια Χώρου Εργασίας	Ποιότητα στην εκπαίδευση σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας, Μέτρα για προσδιορισμό και έλεγχο των κινδύνων	Δείκτες απόδοσης, Επιθεωρήσεις και δεδομένα ανταγωνισμού

	Παραδοσιακή ή Καινοτομική Δομή Διοίκησης	Δέσμευση της διοίκησης, Επίπεδο συμμετοχής των εργαζομένων, Διάδραση του Συστήματος υγιεινής και ασφάλειας με το γενικό Διοικητικό Σύστημα της επιχείρησης.	Δεδομένα ανταγωνισμού και επιθεωρήσεων, Ανάδραση από στελέχη και υπαλλήλους
Πρακτικές εκπαίδευσης και ανάπτυξης	Επίπεδο Ανάπτυξης	Προσδιορισμός του περιθωρίου ανάπτυξης ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας.	Επιθεώρηση για πιστοποίηση και Δείκτες
		Συνεχής Βελτίωση	Επιθεώρηση για πιστοποίηση και Δείκτες

Πηγή: Occupational health and safety and the balanced scorecard (προσαρμοσμένο)

Οι Mearns et al. το 2003 πρότειναν την ακόλουθη μορφή της σταθμισμένης κάρτας στοχοζυγίου για θέματα που αφορούν την υγιεινή και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας .

1. Χρηματοοικονομικές επιδόσεις

§ Κόστος ατυχημάτων

§ Επενδύσεις στην ασφάλεια (κόστος εκπαίδευσης για θέματα ασφάλειας)

2. Πελάτες

§ Επίπεδα επικοινωνίας για θέματα που σχετίζονται με την υγιεινή και την ασφάλεια.

§ Εμπλοκή των εργαζομένων σε ζητήματα υγιεινής και ασφάλειας

3. Εσωτερικές διεργασίες

§ Πολιτικές υγιεινής και ασφάλειας

§ Οργάνωση για ασφάλεια:

ü Έλεγχος

ü Επικοινωνία

ü Συνεργασία

ü Συμμόρφωση

§ Ανάδειξη της δέσμευσης της διοίκησης και της συμμετοχής των εργαζομένων σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας

- § Επιθεωρήσεις υγιεινής και ασφάλειας
- § Παρακολούθηση και προβολή της υγείας

4. Πρακτικές εκπαίδευσης και ανάπτυξης (οι προοπτικές αυτές αλλάζουν καθώς ο οργανισμός ωριμάζει ή με την εμφάνιση νέων προβλημάτων ασφάλειας)

- § Έλεγχος των γνώσεων των εργαζομένων σε θέματα πολιτικής της υγιεινής και ασφάλειας
- § Επισκέψεις των στελεχών σε όλους τους χώρους της επιχείρησης για συζητήσεις με το προσωπικό (μία φορά το μήνα το προσωπικό θα πρέπει να παρευρίσκεται σε τέτοιες συναντήσεις).
- § Προωθητικές ενέργειες του πλάνου υγιεινής και μέτρηση του ποσοστού του πλάνου που έχει επιτευχθεί.
- § Ποσοστό διορθωτικών κινήσεων σε σχέση μ το συμφωνημένο του προηγούμενου έτους.

Τα διοικητικά στελέχη των επιχειρήσεων που έχουν δοκιμάσει την ισορροπημένη κάρτα σαν εργαλείο για την προώθηση της υγιεινής και της ασφάλειας, θεωρούν ότι τα αποτελέσματα που έχουν επιτύχει είναι ορατά και ότι η χρήση της ισορροπημένης κάρτας έχει ανοίξει τους δρόμους και για επιπλέον βελτιώσεις.

Τα αποτελέσματα αυτά δεν φαίνονται άμεσα μετά την χρήση της ισορροπημένης κάρτας, αλλά μακροχρόνια, στην πορεία της επιχείρησης. Οι δείκτες που θα χρησιμοποιηθούν είναι κρίσιμης σημασίας για την επιτυχία του μοντέλου, για την επιτυχία της εταιρείας και για την ανταγωνιστικότητά της μέσα στον κλάδο που δραστηριοποιείται.

6.3. Αλλαγές και Διορθώσεις του OSHA

Από την ίδρυσή του το 1970, ο οργανισμός υγιεινής και ασφάλειας, OSHA, ενθαρρύνει και εμπνυχώνει εργαζόμενους και διοικήσεις ώστε να μειωθεί ο αριθμός των ατυχημάτων και των τραυματισμών στους χώρους εργασίας, και να εισάγουν νέα προγράμματα για την διαμόρφωση υγιών εργασιακών συνθηκών (Fleming, 1994).

Σύμφωνα με την κοινή γνώμη, ο OSHA δεν δίνει τόσο μεγάλη έμφαση στα αποτελέσματα. Αντιθέτως, επικεντρώνεται στα νούμερα και στους κανόνες. Θεωρούν ότι ο οργανισμός έχει χάσει την αποστολή του μέσα στη γραφειοκρατία ενώ ταυτόχρονα επιδιώκει ολική δέσμευση της διοίκησης των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν το σύστημα.

Ένα πρόβλημα που έχει να αντιμετωπίσει ο OSHA είναι η αυξημένη γραφειοκρατία. Προκειμένου, λοιπόν, να αυξήσει την προσφερόμενη προστασία και να αντιμετωπίζει τα προβλήματα των εργαζομένων στο μέλλον, ο OSHA δεσμεύτηκε να αλλάξει τον τρόπο εργασιών του.

Ένα ακόμη ζήτημα που απασχολεί τους ειδικούς, είναι το γεγονός ότι ο οργανισμός εστιάζει σε χώρους με μεγάλη συγκέντρωση εργαζομένων όπως είναι οι βιομηχανικές ζώνες. Αυτό έχει οδηγήσει στη μείωση των ατυχημάτων σε αυτούς τους χώρους. Όμως, στις μικρές επιχειρήσεις οι πρακτικές υγιεινής και ασφάλειας είναι πολύ πιο περιορισμένες. Αυτό οφείλεται όχι μόνο στην ύπαρξη σοβαρών κινδύνων, αλλά και στην κακή οργάνωση της εταιρείας. Ο OSHA θα πρέπει να επικεντρωθεί και στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις για να επιτύχει το στόχο του.

Ο OSHA έχοντας σαν στόχο την βελτίωση του, έχει σκοπό να προβεί στις ακόλουθες διορθωτικές ενέργειες:

- **Ο Νέος OSHA**

Ο οργανισμός θα αλλάξει τα βασικά πρότυπα λειτουργίας του. Δηλαδή, από τον αυστηρό έλεγχο θα παρέχει στους εργαζόμενους την δυνατότητα επιλογής ανάμεσα στην παραδοσιακή σχέση ενδυνάμωσης και στη συνεργασία.

- **Κανονισμοί που ακολουθούν την κοινή λογική**

Θα αλλάξει τον τρόπο προσέγγισης των κανονισμών θέτοντας σαφείς και λογικές προτεραιότητες, διορθώνοντας ή εξαλείφοντας τους απαρχαιωμένους κανόνες και δίνοντας έμφαση στη διάδραση με της επιχειρήσεις και το προσωπικό για την ανάπτυξη των κανονισμών.

- **Έμφαση στα Αποτελέσματα και Μείωση της Γραφειοκρατίας.**

Ο οργανισμός θα αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας του σε καθημερινή βάση με το να εμβαθύνει σε ποιο σοβαρούς κινδύνους και σ πιο επικίνδυνους χώρους εργασίας, επιμένοντας στα αποτελέσματα αντί στη γραφειοκρατία.

6.3.1. Ο Νέος OSHA

Οι εργαζόμενοι θα έχουν την ευκαιρία να συμμετέχουν στην θέσπιση των κανονισμών. Αυτή η νέα προσέγγιση θα ενθαρρύνει την ανάπτυξη των προγραμμάτων υγιεινής και ασφάλειας. Τα ανώτερα στελέχη και οι εργαζόμενοι συνεργάζονται με στόχο να βρουν τις καλύτερες λύσεις για να προβλήματα που αντιμετωπίζει η κάθε εταιρεία.

Προκειμένου να υιοθετήσει αυτό το νέο τρόπο λειτουργίας, ο οργανισμός θα πάρει ένα σύνολο από πρωτοβουλίες:

1. *Διεθνοποιώντας το πρόγραμμα “Maine 200”*

Το πρόγραμμα αυτό δημιουργήθηκε τον Φεβρουάριο του 1993, προσφέρει την δυνατότητα στα στελέχη που συνεργάζονται με τον OSHA να μειώσουν τους τραυματισμούς και τις ασθένειες, είτε μέσω της συνεργασίας με τον οργανισμό είτε μέσω της ενδυνάμωσης από αυτόν. Το πρόγραμμα αυτό είναι πολύ ελπιδοφόρο, αφού μέσα σε δύο χρόνια από την εφαρμογή του οι εργαζόμενοι δήλωσαν οικιοθελώς 14 φορές περισσότερα ατυχήματα.

2. *Αποτελεσματικά προγράμματα Υγιεινής και Ασφάλειας και Επιθεωρήσεις στην ανώτερη Διοίκηση.*

Ο OSHA θα επικεντρωθεί σε επιθεωρήσεις με στόχο τους κινδύνους που συνδέονται άμεσα με τους τραυματισμούς και τις ασθένειες. Αυτά τα προγράμματα θα προάγουν το διοικητικό σύστημα αφού να αποδεικνύουν την άρρηκτη σχέση ανάμεσα στο πρόγραμμα και στη μείωση των ατυχημάτων.

3. Συμμετοχή των εργαζομένων

Ο οργανισμός θα προάγει μεθόδους για να ενθαρρύνει την συμμετοχή των εργαζομένων, οι οποίοι θα πρέπει να θεωρούνται συνεργάτες στην προσπάθεια για την επίτευξη ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού χώρου, μέσα στον οποίο δραστηριοποιούνται και οι ίδιοι.

6.3.2. Κανονισμοί που ακολουθούν την κοινή λογική

Κάποιες ακόμα πρωτοβουλίες που θα πρέπει να πάρει ο OSHA αφορούν την στρατηγική με βάση την οποία θα θέτει τους κανονισμούς. Όπως έχει ήδη αναφερθεί οι κανονισμοί θα πρέπει να είναι σαφείς και με καθορισμένες προτεραιότητες, να μην είναι απαρχαιωμένοι και να δίνουν έμφαση στις σχέσεις της διοίκησης και του προσωπικού, στα πλαίσια που αφορούν την ανάπτυξη των κανόνων.

- Διαδικασίες με βάση προτεραιότητες

Υπάρχουν κάποιοι συγκεκριμένοι κίνδυνοι, οι οποίοι είναι πιο σοβαροί από άλλους και στους οποίους θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα. Τέτοιοι κίνδυνοι είναι ο εργονομικός σχεδιασμός, η τήρηση αρχείων και η εφαρμογή προγραμμάτων που περιλαμβάνουν ιατρική παρακολούθηση (παθολογικές στο αίμα, ασφάλεια για οδήγηση οχημάτων, βία κατά την ώρα εργασίας).

- Ευελιξία

Ο OSHA προσπαθεί να εισάγει προγράμματα μέσα από τα οποία μπορούν να προβλέπονται πιθανοί κίνδυνοι και να δίνονται λύσεις πριν καν αυτοί εμφανιστούν. Για τις επιχειρήσεις που θέλουν να συμμορφωθούν με τους κανονισμούς, το πρότυπο δίνει ένα σαφές ξεκίνημα και ένα χάρτη οδηγό για την εφαρμογή άλλων κανονισμών.

- Εξάλειψη Απαρχαιωμένων Κανονισμών

Ο οργανισμός θα ξαναγράψει αυτούς τους κανονισμούς ώστε να γίνονται εύκολα αντιληπτοί και να μπορούν να εφαρμοσθούν από τις επιχειρήσεις.

- Συνεργασίες

Ο οργανισμός θα προάγει μεθόδους για να ενθαρρύνει την συμμετοχή των εργαζομένων για την επίτευξη ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας που θα αφορά τον χώρο στον οποίο δραστηριοποιούνται οι ίδιοι.

6.3.3. Αποτελέσματα και όχι Γραφειοκρατία

Στο παρελθόν, οι επιθεωρητές δεν είχαν σαν βάση μέτρησης την ασφάλεια του εργασιακού χώρου, αλλά τις παραβάσεις που εντοπίζονταν (Fleming, 1995). Υπήρχαν κυρώσεις όχι μόνο για ελλείψεις ασφάλειας αλλά και για ελλείψεις σε αρχεία και άλλες αντίστοιχες παραβάσεις. Τα τελευταία χρόνια καταβάλλεται προσπάθεια έτσι ώστε:

- Να μειωθούν οι κυρώσεις που αφορούν γραφειοκρατικές ελλείψεις.
- Οι επιθεωρητές να μην κρίνουν με βάση τον αριθμό των παραβιάσεων αλλά με βάση την επιτυχία της κάθε επιχείρησης να μειώσει τους κινδύνους που αφορούν τους τραυματισμούς και τις ασθένειες.

Για να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι θα πρέπει να ληφθούν κάποια μέτρα, όπως είναι:

Ø Ο Ανασχεδιασμός του Γραφείου

Ο τρόπος με βάση τον οποίο ενεργούν οι επιθεωρητές πρέπει να αλλάξει. Αυτό συνεπάγεται αλλαγές στον τρόπο δομής και οργάνωσης του γραφείου και του προσωπικού του OSHA.

Το μοντέλο ανασχεδιασμού περιλαμβάνει τέσσερα βασικά στοιχεία:

1. Χρήση τεχνικών και ανάλυσης δεδομένων που θα μπορούν να προσδιορίζουν τις αιτίες θανάτου, ατυχήματος ή ασθένειας.
2. Χρήση Τεχνολογιών (βίντεο, κάμερες) που θα επιτρέπουν την επίβλεψη των διεργασιών

3. Οργάνωση του προσωπικού σε διαφορετικές ομάδες υπεύθυνες για την τήρηση των απαιτήσεων, την επίτευξη των στόχων, των πρωτοβουλιών και των στρατηγικών επίλυσης προβλημάτων.
4. Αξιολόγηση με βάση τα πραγματικά αποτελέσματα και όχι με βάση τις δραστηριότητες της επιχείρησης.

Ø Ενδυνάμωση των Συνεργασιών μεταξύ του OSHA και των Κυβερνητικών Προγραμμάτων

Ο OSHA θα πρέπει αν συνεργαστεί με άλλους κυβερνητικούς οργανισμούς και προγράμματα σε θέματα όπως:

- § Η καθιέρωση προτύπων που θα έχουν παγκόσμια ισχύ. Αυτό θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις να αυξήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.
- § Η θέσπιση κοινών αποδεκτών τιμών σε συνθήκες έκθεσης των ατόμων σε κινδύνους.
- § Η ενδυνάμωση του προσωπικού, όχι μόνο μέσω της επιβολής ποινών για τις παραβάσεις των επιχειρήσεων.
- § Η πληρωμή των στελεχών για τον εξοπλισμό προστασίας και ασφάλειας που αγοράζουν. Ο εξοπλισμός αυτός ακολουθεί διεθνή πρότυπα προστασίας και επικεντρώνεται στην προστασία του κεφαλιού, των ματιών και των άκρων.
- § Η θέσπιση ομάδων εξωτερικών επιθεωρήσεων.
- § Η δημιουργία προγραμμάτων σχετικά με την πρόληψη των ασθενειών και των τραυματισμών.
- § Η ασφάλεια στην περίπτωση εθνικών συμφορών και καταστροφών.
- § Η δημιουργία προγραμμάτων ασφάλειας που αφορούν τις μετακινήσεις.

Ø Γρήγορη Επιδιόρθωση

Μέθοδοι και πρωτοβουλίες ώστε να μπορούν να προταθούν λύσεις για κάποιους κινδύνους πριν κάνουν αισθητή την παρουσία τους.

Ø Βελτιώσεις στο Σύστημα Επιθεωρήσεων

Μέχρι τώρα, οι επιθεωρήσεις βασιζόνταν στις ανάγκες του κλάδου στον οποίο ανήκε κάθε επιχείρηση και όχι στην εφαρμογή των συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας. Ο οργανισμός θα βελτιώσει το σύστημα επιθεωρήσεων και θα εστιάσει σε αυτές τις επιχειρήσεις που διατρέχουν υψηλούς κινδύνους αλλά αρνούνται να δώσουν λύσεις.

Ø Έμφαση στις Νέες Τεχνολογίες

Ο OSHA έχει υιοθετήσει έναν αριθμό προγραμμάτων και σχεδιασμών ώστε να βελτιώσει την προσβασιμότητα των πληροφοριών υγιεινής και ασφάλειας διαμέσου μίας ποικιλίας ηλεκτρονικών μέσων. Η νάνο-τεχνολογία θα βοηθήσει στην αναγνώριση, εκτίμηση και έλεγχο των κινδύνων στους χώρους εργασίας.

6.4. Παραδείγματα εφαρμογής OHSAS 18001 στον τραπεζικό κλάδο

6.4.1. Το παράδειγμα της HSBC

Σε κάθε ισχυρό οργανισμό, όπως είναι και η τράπεζα παγκοσμίου κύρους HSBC, ο αριθμός των κινδύνων ο οποίος απαιτεί τη συμμετοχή της διοίκησης είναι μεγάλος και ποικίλει. Μερικοί από τους κινδύνους τους οποίους έχει να αντιμετωπίσει μια τέτοια τράπεζα είναι: οι πυρκαγιές, οι κατασκευές των κτιρίων, τα έργα ανακαίνισης, οι εργονομικοί κίνδυνοι, το σύνδρομο του άρρωστου κτιρίου, οι πτώσεις και τα ατυχήματα των εργαζομένων και οι κοινωνικοί και ψυχολογικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την συμπεριφορά των εργαζομένων.

Η τράπεζα (η μελέτη αφορά τις δραστηριότητες της HSBC στο Ηνωμένο Βασίλειο) έχει αναλάβει συγκεκριμένες δράσεις για την αντιμετώπιση και την πρόβλεψη αυτών των κινδύνων όπως είναι: η αναγνώριση των επικείμενων κινδύνων, η εκτίμηση του ρίσκου, κατάλληλα μέτρα ελέγχου και έπειτα αντίστοιχα συστήματα παρακολούθησης σωστής λειτουργίας όλων των προηγούμενων. Για την καλύτερη, ορθότερη και πιο ολοκληρωμένη εφαρμογή του συστήματος υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία η τράπεζα υιοθέτησε το 2004 το διεθνές πρότυπο υγιεινής και ασφάλειας OHSAS 18001. Με αυτόν τον τρόπο η τράπεζα δείχνει σε εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες της,

τον τρόπο με τον οποίο επέλεξε να διαχειριστεί τους κινδύνους τους οποίους αντιμετωπίζει και την υπευθυνότητά της απέναντι στους υπαλλήλους της και στην κοινωνία.

Οι ομάδες επιθεωρήσεων Υγιεινής και Ασφάλειας της HSBC χρησιμοποιούν ένα συνδυασμό από επιτόπιες παρατηρήσεις, έλεγχο εγγράφων και συνεντεύξεις σε εργαζομένους και διοικητικά στελέχη. Οι επιθεωρήσεις αυτές εμπλουτίζονται με νέα στοιχεία και τάσεις σε μόνιμη βάση κάθε χρόνο, διασφαλίζοντας πάντα τη συναίνεση όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Σύμφωνα με τη τελευταία δημοσιευμένη ετήσια αναφορά, το οικονομικό έτος 2006 η τράπεζα διενέργησε 231 επιθεωρήσεις.

Οι στόχοι του συστήματος υγιεινής και ασφάλειας της τράπεζας είναι:

- § Η παροχή ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος,
- § Η εξασφάλιση ότι κάθε υπάλληλος θα αντιλαμβάνεται την υγιεινή και την ασφάλεια ως αναπόσπαστο δικαίωμά του,
- § Η αναγνώριση, η πρόγνωση και ο έλεγχος των κινδύνων,
- § Η διασφάλιση όλων των νομικών δικαιωμάτων.

Οι στόχοι αυτοί απευθύνονται κυρίως στους εργαζόμενους και στους πελάτες της τράπεζας και η διατήρησή τους αποτελεί βασική υποχρέωση και δέσμευση της διοίκησης. (www.hsbc.com)

Απόδοση του συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας σε σχέση με τους στόχους

Η τράπεζα έχει θεωρήσει ως εναρκτήριο έτος το 2002, όποτε και τέθηκαν για πρώτη φορά οι στόχοι υγιεινής και ασφάλειας. Μετά το 2002, ο ρυθμός των ατυχημάτων στο Ηνωμένο Βασίλειο μειώνεται σημαντικά κάθε χρόνο. Αυτό οφείλεται στις προσπάθειες για δυναμική προσέγγιση της αναγνώρισης και της διαχείρισης των κινδύνων της υγείας και της ασφάλειας. Σε σχέση με το 2001 τα δηλωμένα ατυχήματα μειώθηκαν κατά 26%. Ως αποτέλεσμα, ο στόχος για μείωση ανακοινωθέντων ατυχημάτων, για το επόμενο έτος, αναπροσαρμόστηκε και επιδιώκεται αύξηση του παραπάνω ποσοστού από 26% στο 35%.

Η ενίσχυση της διαδικασίας για τον εντοπισμό δηλωθέντων ατυχημάτων οδήγησε σε αύξηση του ποσοστού ανακοινωθέντων ατυχημάτων το οποίο, αν και μειώθηκε το 2006,

αποδεικνύει ότι το σύστημα υγιεινής και ασφάλειας δεν έχει ολοκληρώσει ακόμα τους αρχικούς του στόχους. Το αποτέλεσμα των 152 δηλωμένων ατυχημάτων στην τράπεζα είναι υψηλότερο από το μέσο όρο των 132 στο Ηνωμένο Βασίλειο για το οικονομικό έτος 2005/2006. Ωστόσο, οι εσωτερικές έρευνες δείχνουν ότι η τράπεζα είναι σε θέση να συνειδητοποιεί περίπου το 88% των ατυχημάτων ενώ το επίπεδο συνειδητοποίησης των απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων ατυχημάτων για το Ηνωμένο Βασίλειο είναι 46%. Το ποσοστό της τράπεζας είναι αισθητά υψηλότερο από το γενικό μέσο όρο του Ηνωμένου Βασιλείου. Κατά συνέπεια, ο μεγαλύτερος αριθμός δηλωμένων ατυχημάτων είναι απολύτως δικαιολογημένος.

Η βελτίωση της διαδικασίας αναγνώρισης καταδεικνύεται από τη συνεχή μείωση των συνολικών ατυχημάτων κάθε χρόνο και από το γεγονός ότι το 2006 ποσοστό ήταν 41% χαμηλότερο από εκείνο του 2001.

Δυστυχώς, οι ημέρες αποχής από την εργασία δεν μειώθηκαν και παρέμειναν στο 15%. Η αύξηση του ποσοστού το 2005 μπορεί να αποδοθεί και πάλι στην έμφαση η οποία δόθηκε για τον προσδιορισμό των ανακοινωθέντων ατυχημάτων.

Τέλος αξίζει να σημειωθεί η μείωση των πυρκαγιών κατά το έτος 2006 σε 11. Οι πυρκαγιές αυτές προκάλεσαν μηδαμινές ή καθόλου ζημιές και η μείωση είναι της τάξης του 16%.

Για την βελτίωση του συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, η τράπεζα ελέγχει όλες τις περιοχές της δραστηριότητάς της. Σημαντικό ρόλο για ενδεχόμενες αλλαγές σε πολιτικές και διεργασίες διαδραματίζουν οι πληροφορίες και τα σχόλια των εμπλεκόμενων μερών. Το σύστημα υγιεινής και ασφάλειας της τράπεζας εστιάζει στην πρόγνωση και στην πρόληψη των πιθανών κινδύνων.

Μελλοντικά επιδιώκει να αναπτύξει βελτιωμένα διοικητικά συστήματα ασφάλειας, να εντείνει τις επιθεωρήσεις σε περιοχές αυξημένου κινδύνου, να εκπαιδεύσει όλο το προσωπικό σε ανάλογα ζητήματα και να κάνει τους εργαζομένους μετόχους των ελέγχων και επιθεωρήσεων των διοικητικών συστημάτων.

6.4.2. Το παράδειγμα της EFG Eurobank

Στον ελληνικό χώρο, η Eurobank καθιερώθηκε ως η πρώτη Τράπεζα στη Ελλάδα και μια από τις τρεις πρώτες Τράπεζες σε διεθνές επίπεδο, η οποία πιστοποιήθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ 1801 και OHSAS 18001, από τον διεθνή φορέα πιστοποιήσεων TÜV Austria Hellas. Στόχος της Τράπεζας ήταν να αποτελέσει σημείο αναφοράς και στα θέματα υγείας και ασφάλειας.

Σύμφωνα με στελέχη της, κατά την ανακοίνωση της επίσημης πολιτικής της Τραπέζης πάνω σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας, τον Μάιο 2005: «Για την Τράπεζα EFG Eurobank, η Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία κατέχει πρωταρχική σημασία κατά το σχεδιασμό και υλοποίηση κάθε επιχειρηματικής της δραστηριότητας. Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το σημαντικότερο κεφάλαιό της και πηγή ανάπτυξης ανεκτίμητης αξίας.

Η διοίκηση της τραπέζης λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα τα οποία, σύμφωνα και πέραν της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, διασφαλίζουν την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, των πελατών, των επισκεπτών και των εξωτερικών συνεργατών. Ελέγχει και αξιολογεί προληπτικά και αποτελεσματικά τους χώρους και τις συνθήκες εργασίας. Εφαρμόζει πρωτοποριακά προγράμματα αντιμετώπισης κρίσεων και εκτάκτων καταστάσεων. Διενεργεί προληπτικές ιατρικές εξετάσεις, μετρήσεις βλαπτικών φυσικών και χημικών παραγόντων στους χώρους εργασίας. Επιδιώκει συνεχή ευαισθητοποίηση μέσα από την διαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων, με σκοπό την διασφάλιση ενός ποιοτικού και ασφαλούς περιβάλλοντος.»

Η πιστοποίηση αποτελεί απόδειξη της δέσμευσης της Eurobank να φροντίζει για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων και μια επιπρόσθετη δέσμευση ότι υπηρετεί με υπευθυνότητα, συνέπεια και συνεχή προσπάθεια, το στόχο για τη διασφάλιση ενός ποιοτικού και ασφαλούς περιβάλλοντος για τους εργαζόμενους, τους πελάτες της και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Με συγκεκριμένες δράσεις στα θέματα υγείας και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, η Τράπεζα έχει αναπτύξει Σύστημα Διαχείρισης των

επαγγελματικών κινδύνων και ασθενειών που συνδέονται με την επιχειρηματική δραστηριότητα του Οργανισμού.

Με το Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία, η Τράπεζα αποσκοπεί στη διαρκή βελτίωση των συνθηκών εργασίας και:

- διασφαλίζει την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, των συνεργατών και των πελατών της,
- καλύπτει τις νομοθετικές απαιτήσεις,
- εστιάζει στην πρόληψη των ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών,
- έχει εύρος εφαρμογής σε όλα τα καταστήματα.

Η συνεχόμενη βελτίωση των συνθηκών εργασίας επιτυγχάνεται με τη συνεχή εκπαίδευση, τους εσωτερικούς ελέγχους των εργασιακών χώρων, την παρακολούθηση των δεικτών επικινδυνότητας και τη διαρκή ενημέρωση των εργαζομένων. Σημαντικές δαπάνες στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία, αποτελούν για την Eurobank στρατηγική επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό της. Το ολοκληρωμένο πρόγραμμα υγιεινής και ασφάλειας συνοψίζεται στην προληπτική ιατρική, στην πρόληψη επαγγελματικών κινδύνων, στο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης, στην τράπεζα αίματος και στην εκπαίδευση και στην ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας.

Πιο συγκεκριμένα, η τράπεζα μέσω του προγράμματος πρόληψης της υγείας των εργαζομένων, στοχεύει στην προστασία και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Στην Αττική λειτουργούν δύο πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία, όπου παρέχεται συμβουλευτική ιατρική τόσο για τους ίδιους, όσο και για τα μέλη των οικογενειών τους. Παράλληλα, η Τράπεζα παρέχει τόσο στους υπαλλήλους, τη δυνατότητα να υποβάλλονται σε γενικό check up ανά έτος, όσο και στους νεοπροσλαμβανόμενους, πριν ξεκινήσουν την εργασία τους.

Εξειδικευμένοι Ιατροί Εργασίας επισκέπτονται τις Μονάδες σε τακτά χρονικά διαστήματα, εξετάζουν τους εργαζόμενους και δημιουργούν τον απόρρητο ιατρικό φάκελο του κάθε εργαζόμενου. Συγχρόνως παρέχουν συμβουλές προληπτικής ιατρικής, στη διάρκεια των κατ' ιδίαν συναντήσεών τους. Επίσης η τράπεζα διατηρεί Τράπεζα

αίματος σε συνεργασία με το νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ με σκοπό την κάλυψη αναγκών σε αίμα για τους εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους.

Η τράπεζα παρέχει σε όλους τους εργαζομένους έντυπες Οδηγίες Ασφαλούς Εργασίας και Οδηγίες Πυροπροστασίας, για κάθε Μονάδα της. Επιπρόσθετα, πραγματοποιούνται μαθήματα Πρώτων Βοηθειών σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό. Οι ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων και αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών, καθώς και τα μαθήματα πυρόσβεσης, πραγματοποιούνται με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων όσον αφορά τους επαγγελματικούς κινδύνους.

Εξειδικευμένοι Τεχνικοί Ασφαλείας επισκέπτονται τις μονάδες της Τράπεζας όπου επιβλέπουν την εφαρμογή των μέτρων ασφάλειας, συμβουλεύουν τους επικεφαλής μονάδων και παρουσιάζουν και συζητούν με τους εργαζόμενους τα αναγκαία μέτρα ασφάλειας στην εργασία. Οι Τεχνικοί Ασφαλείας, κατά την επίσκεψή τους στους εργασιακούς χώρους, πραγματοποιούν δειγματοληπτικούς ελέγχους με εξειδικευμένα επιστημονικά όργανα για τη μέτρηση βλαπτικών φυσικών και χημικών παραγόντων. Για την τήρηση άριστων όρων εργασίας και την αποτελεσματική εφαρμογή της πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου, έχουν ορισθεί Συντονιστές Ασφαλείας σε κάθε μονάδα, οι οποίοι υποστηρίζουν το έργο των Τεχνικών Ασφαλείας. Σημαντική αρμοδιότητα του Συντονιστή Ασφαλείας είναι ο τακτικός έλεγχος των χώρων εργασίας με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται άμεση επικοινωνία των προτάσεων βελτίωσης από τους ίδιους τους εργαζόμενους, προς τις αρμόδιες κεντρικές υπηρεσίες.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο αντιμετώπισης μετατραυματικών συμπτωμάτων σε περιπτώσεις κρίσης, εφαρμόζει το εξειδικευμένο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης για όλους τους εργαζόμενους “Critical Incident Stress Management”. Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε πιλοτικά τον Απρίλιο του 2006, σε συνεργασία με δίκτυο συμβούλων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης εργαζομένων, το οποίο είχε άριστα αποτελέσματα και αποφασίστηκε να συνεχιστεί η πλήρη υλοποίησή του μετά από κάθε ανάλογο περιστατικό. (www.eurobank.gr)

Απόδοση του συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας

Με στόχο τη βελτίωση των γνώσεων όσον αφορά τους επαγγελματικούς κινδύνους διοργανώνονται εκπαιδευτικά σεμινάρια με θέματα πυρασφάλειας, ασφαλούς εκκένωσης χώρων, αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών (σεισμός, ηλεκτροπληξία) καθώς και για το Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ 1801 και OHSAS 18001. Μέσα στο 2006 εκπαιδεύτηκαν 1.213 εργαζόμενοι σε θέματα πυρασφάλειας & αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, 952 εργαζόμενοι σε θέματα ΕΛΟΤ 1801 και OHSAS 18001, καθώς και 731 εργαζόμενοι σε θέματα αντιμετώπισης εγκληματικών πράξεων. Επίσης σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό κατά το 2006 πραγματοποιήθηκαν 4 σεμινάρια πρώτων βοηθειών όπου συμμετείχαν εθελοντικά 58 εργαζόμενοι. Τέλος, για τους εργαζόμενους των οποίων η θέση εργασίας απαιτεί βάση νομοθεσίας τη χρήση μέσων ατομικής προστασίας, πραγματοποιείται ειδική εκπαίδευση από τους Τεχνικούς Ασφαλείας.

Για την εκτενέστερη παρακολούθηση της επίδοσης της Eurobank σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία έχουν αναπτυχθεί και τηρούνται δείκτες, οι οποίοι δηλώνουν και ποσοτικά την επιτυχία των συστημάτων που εφαρμόζονται. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα στοιχεία της τράπεζας για από το 2005 έως το 2007 ο αριθμός των ατυχημάτων κατά την εργασία και την μεταφορά έχει μειωθεί από 8 σε 7 το 2006 και σε 5 το 2007, μείωση της τάξης του 37,5%. Επίσης, ο συνολικός αριθμός εργατοωρών απουσίας των εργαζομένων εξαιτίας κάποιου ατυχήματος μειώθηκαν από 750 το 2005 στις 350 και στις 300 το 2007, μείωση της τάξης του 60%. Τέλος, ο δείκτης βαρύτητας ατυχημάτων έχει μειωθεί από το 0,5 στο 0,3, μείωση κατά 40%.

Στο μέλλον, η τράπεζα επιδιώκει να βελτιώσει και να σταθεροποιήσει ακόμη περισσότερο τους δείκτες της, να εκπαιδεύει ολοένα και μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού, να αναπτύξει βελτιωμένα διοικητικά συστήματα ασφάλειας και να αποτελέσει σημείο αναφοράς για τις υπόλοιπες ελληνικές τράπεζες και πρότυπο υγιούς και ασφαλούς χώρου εργασίας.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 6

- § Fleming, S.H., “**A New OSHA—Results Oriented**”, Job Safety and Health Quarterly, Fall 1994, pp.10-14.
- § Fleming, S.H., “**Model Offices: A Design for OSHA’s Future**”, Job Safety and Health Quarterly, Spring 1995, pp.24-26.
- § Gallagher, C., Underhill, E. and Rimmer, M., **Occupational Health and Safety Management Systems: A Review of their Effectiveness in Securing, Healthy and Safe Workplaces, report prepared for National Occupational Health and Safety Commission**, Sydney 2001
- § Glucksman Daniel I., **OSHA Proposes Revision to PPE Rule** , Occupational Hazards 69 no7, July 2007
- § Health and Safety Executive, “**A guide to measuring health and safety performance**”, Health and Safety Executive, discussion document 2001, www.hse.gov.uk
- § Ideas for OSHA, Professional Safety 51 no8 August 2006 www.asee.org
- § *Lyon Bruce K. and Bruce D. Holicroft*, “**Implementing a health and safety management system**” , www.claytongrp.com/h&smansysart.html Management Systems: Integrating safety, health, environmental and quality, Professional Safety Vol. 51 no10 October 2006, p.p. 38-39
- § Mearns Kathryn and Jon Ivar Havold, **Occupational health and safety and the balanced scorecard**, The TQM Magazine Volume 15 · Number 6 · 2003 · pp. 408-423
- § Mearns, K., Whitaker, S. and Flin, R., “**Safety climate, safety management practice and safety performance in offshore environments**”, Safety Science, Vol. 41,2003, pp. 641-80
- § Nash JamesL, **Improving OSHA’s Targeting of Construction Inspections**, Occupational Hazards 66 no7 July 2004
- § Soediono Mahalia and Brian H. Kleiner, **Developments Concerning the Occupational Safety and Health Act**, Managerial Law Volume 44 Number 1/2 2002
- § Επίσημη Ιστοσελίδα www.eurobank.gr και www.hsbc.com
- § Μπουραντάς Δημήτρης, **Μάνατζμεντ**, Εκδόσεις Μπένου 2001, Σελ 535

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

7.1. Γενικοί Λόγοι για την Απόκτηση ενός Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας

Η υιοθέτηση ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας κατά OHSAS 18001 προϋποθέτει την ενεργό συμμετοχή και την πλήρη στήριξη της διοίκησης, όχι μόνο από οικονομική άποψη αλλά και από οργανωσιακή και διοικητική. Οι αλλαγές στον εργασιακό χώρο και η συμμόρφωση της επιχείρησης με τους κανονισμούς και τις απαιτήσεις του προτύπου απαιτούν την ενεργό συμμετοχή της.

Η εφαρμογή του προτύπου όμως δεν είναι ιδιαίτερα απλή και εύκολη. Το κόστος της εφαρμογής της και των αλλαγών που πρέπει να τελεστούν κάνει τους επιχειρηματίες κάπως διστακτικούς. Από την άλλη πλευρά, αν κάποιος μελετήσει τα οφέλη που η επιχείρησή του θα αποκομίσει από την υιοθέτηση του προτύπου τότε η απόφασή του θα είναι πολύ ευκολότερη.

Το πρότυπο OHSAS 18001 σχεδιάστηκε με βάση τα διοικητικά συστήματα ISO και αποσκοπεί την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα και την διαρκή βελτίωση του οργανισμού. Οι βασικές του προδιαγραφές και απαιτήσεις στηρίζονται στον κύκλο ποιότητας "plan-do-check-act".

Η εφαρμογή του προτύπου παρέχει άμεσα στον οργανισμό προληπτικά μέτρα για την προστασία των εργαζομένων. Ταυτόχρονα, καλύπτει συγκεκριμένες δραστηριότητες όπως είναι η πρόληψη των ατυχημάτων, η διατήρηση του σχεδιασμού υγιεινής και ασφάλειας και οι δράσεις σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Όλα αυτά παρέχουν στον οργανισμό μια «ομπρέλα προστασίας» που δεν μπορεί να την εξασφαλίσει εύκολα ένας οργανισμός που δεν έχει αναπτύξει ανάλογο διοικητικό σύστημα.

Η πιστοποίηση μέσω του προτύπου OHSAS 18001:1999 δηλώνει την επιτυχή εφαρμογή του και την συμμόρφωσή του με τους κανονισμούς και τις απαιτήσεις. Εξωτερικοί επιθεωρητές διατρέχουν τον οργανισμό και εξετάζουν την εφαρμογή των

προδιαγραφών, την διατήρηση τους και την βελτίωση του οργανισμού (Roben O' Connell, 2004).

Ένας ηγετικός οργανισμός δεν μπορεί να διατηρήσει την θέση του αν δεν αναπτυχθεί και δεν βελτιωθεί. Αυτή την φιλοσοφία εκπροσωπεί και το πρότυπο OHSAS. Η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης διευκολύνεται μέσω της ανάδρασης (feedback) και των συνεχών ανασκοπήσεων. Η παρουσία των επιθεωρητών μπορεί να ενδυναμώσουν τον οργανισμό, αφού μπορούν να προτείνουν λύσεις και να βελτιώσουν το σύστημα λειτουργίας της επιχείρησης και κατά συνέπεια την παραγωγικότητα της.

Αν και υπάρχει ένα σημαντικό κόστος για την υιοθέτηση και εφαρμογή του προτύπου, αυτό μπορεί να αντισταθμιστεί με τα μακροχρόνια οφέλη σε χρόνο και σε χρήμα. Ακόμα και μικρά ατυχήματα, χωρίς σοβαρούς τραυματισμούς, κοστίζουν στον οργανισμό καθυστερήσεις στην παραγωγή. Το κόστος της εφαρμογής μπορεί να ισοσκελιστεί με το όφελος από την αποφυγή ενός και μόνο σοβαρού ατυχήματος.

Το πρότυπο OHSAS 18001 μπορεί να θεωρηθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μία επιχείρηση και να την θέσει σε ηγετική θέση μακριά από τους ανταγωνιστές της. Η αναγνωρισιμότητα του προτύπου αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο marketing που μπορεί να χρησιμοποιήσει η διοίκηση του κάθε οργανισμού (David Ayers, 2006).

Μερικοί λόγοι που μπορούν να οδηγήσουν έναν οργανισμό στην υιοθέτηση του προτύπου είναι:

- § Η προβολή και η «πώληση» της ασφάλειας
- § Η μείωση του κόστους
- § Η εξοικονόμηση χρημάτων
- § Η ανταγωνιστικότητα
- § Η σύμπτωση με τους κανονισμούς
- § Η ηθική
- § Η προσωπική προβολή

7.1.1. Προβολή και η «πώληση» της ασφάλειας

Πολλοί σκεπτικιστές θέλουν να γνωρίζουν τους λόγους που η επιχείρησή τους θα πρέπει να ανοίξει τις πόρτες της σε επιθεωρητές, οι οποίοι θα ελέγξουν το υπάρχον διοικητικό σύστημα και θα καταγράψουν στοιχεία της εταιρείας τα οποία θεωρούν απόρρητα και στα οποία πλέον θα μπορεί να έχει πρόσβαση αρκετός κόσμος. Αυτά τα άτομα θεωρούν ότι ένα πρόγραμμα υγιεινής και ασφάλειας είναι αποτελεσματικό μόνο όταν μειώνεται το κόστος.

Η «πώληση» της ασφάλειας δεν είναι ένα εύκολο εγχείρημα. Είναι ιδιαίτερος δύσκολο να μετρηθούν γεγονότα τα οποία δεν έχουν συμβεί αλλά θα μπορούσαν να έχουν συμβεί (π.χ. 15% μείωση ατυχημάτων). Επίσης, η σοβαρότητα των ατυχημάτων μπορεί να είναι μεγαλύτερη και το κόστος που συνεπάγονται υψηλότερο, ακόμα και αν το ποσοστό τους έχει μειωθεί.

7.1.2. Μείωση του κόστους

Τα ατυχήματα και οι τραυματισμοί συνεπάγονται κόστη. Αν το διοικητικό σύστημα που ακολουθεί ένας οργανισμός βασίζεται στην μείωση του κόστους, τότε προστίθενται τα άμεσα και τα έμμεσα κόστη για να βρεθεί λογιστικά το πραγματικό κόστος των ατυχημάτων.

Τα άμεσα κόστη είναι τα ιατρικά κόστη, η αποζημιώσεις των εργαζομένων και η καταστροφή των περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας. Αυτά τα κόστη υπολογίζονται εύκολα σε σύγκριση με τα έμμεσα. Τα έμμεσα κόστη συμπεριλαμβάνουν καταστροφή στον εξοπλισμό ή σε εργαλεία, χαμένα ή κατεστραμμένα προϊόντα, καθυστερήσεις στην παραγωγή, αυξημένη επιτήρηση (υπερωρίες), νομικά έξοδα, χρόνος και χρήμα για διευκρίνηση συνθηκών του ατυχήματος, εξοπλισμός πρώτων βοηθειών, αρνητική φήμη της εικόνας της εταιρείας.

Αφού υπολογιστούν τα κόστη, θα πρέπει να χρεωθούν στο κατάλληλο τμήμα για να γίνει και λογιστικά η καταχώρησή τους. Η ύπαρξη ενός διαφορετικού κωδικού χρεώσεων ατυχημάτων θα μπορούσε να βοηθήσει πολύ και να διαπιστωθεί η μείωση του κόστους μετά την εφαρμογή του προτύπου.

Η καταγραφή όλων των έμμεσων κοστών είναι δύσκολη. Για αυτό το λόγο η καταμέτρηση του έμμεσου κόστους για ένα ατύχημα μπορεί να αλλάζει συνεχώς. Θα μπορούσε κανείς να παρουσιάσει τα κόστη σαν ένα παγόβουνο. Μόνο η κορυφή γίνεται αντιληπτή (άμεσο κόστος), ενώ κάτω από την επιφάνεια είναι ο κύριος όγκο του (έμμεσο κόστος).

Η παρουσίαση των οικονομικών ωφελειών είναι καθοριστικής σημασίας για όλες τις επιχειρήσεις και διευκολύνουν την απόφαση των στελεχών για την υιοθέτηση ενός προτύπου υγιεινής και ασφάλειας.

7.1.3. Εξοικονόμηση χρημάτων

Η μείωση της ασφαλιστικής κάλυψης και των αποζημιώσεων των εργαζομένων είναι ένας ακόμα λόγος εφαρμογής του προτύπου. Οι ασφαλιστικοί φορείς έχουν αναπτύξει συστήματα τα οποία καθορίζουν τις αποζημιώσεις που θα πρέπει να λαμβάνουν οι εργαζόμενοι και οι οποίες εξαρτώνται από τις αποζημιώσεις των εργαζομένων στον κλάδο, τις υπηρεσίες που προσφέρει και τις ζημιές που προκλήθηκαν στην εταιρεία.

Βασικό ρόλο διαδραματίζει η κατάταξη του κλάδου και αν η εταιρεία βρίσκεται σε κλάδο με χαμηλό συντελεστή αποζημιώσεων τότε οι οικονομικές της υποχρεώσεις μειώνονται δραστικά. Οι κλάδοι που εφαρμόζουν το πρότυπο έχουν χαμηλότερο συντελεστή. Έτσι η εξοικονόμηση χρημάτων είναι δεδομένη.

7.1.4. Ανταγωνιστικότητα

Σε περιπτώσεις που η διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου παραγωγής είναι πρωταρχικής σημασίας, η ανταγωνιστικότητα ανάμεσα στις επιχειρήσεις του ίδιου κλάδου μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν στρατηγική.

Η εφαρμογή ενός προτύπου υγιεινής και ασφάλειας μπορεί να δώσει το επιδιωκόμενο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ή να είναι απλά αναγκαία για να ακολουθήσει η επιχείρηση την τάση του κλάδου.

Υπάρχουν μελέτες που δείχνουν την αύξηση του κέρδους και του μεριδίου αγοράς από οργανισμούς που έχουν εφαρμόσει πρότυπα τύπου ISO 19000 ή μεθόδους τύπου Six Sigma. Αυτές οι εφαρμογές έχουν αυξήσει και βελτιώσει την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα, ενώ ταυτόχρονα έχουν μειώσει τα κόστη. Τα συστήματα συνεχούς βελτίωσης δείχνουν τις αδυναμίες των επιχειρήσεων και τις βοηθούν να χαράξουν μια σωστή, μακροχρόνια και κερδοφόρα πορεία.

7.1.5. Σύμμοια με τους κανονισμούς

Σε πολλές περιπτώσεις η συμμόρφωση με τους κανόνες είναι νομοθετική επιταγή. Μία εταιρεία, όμως, που ακολουθεί στρατηγική συνεχούς βελτίωσης θα πρέπει να ακολουθεί τους κανόνες και τις απαιτήσεις των προτύπων. Η εφαρμογή των προτύπων όχι μόνο βελτιώνει την αποτελεσματικότητά της αλλά και την δημόσια εικόνα της.

Ένα καλό σημείο εκκίνησης για την εφαρμογή του προτύπου είναι η δέσμευση της διοίκησης, η κατάταξη των κανονισμών βάση προτεραιοτήτων και η εξασφάλιση των οικονομικών πηγών.

7.1.6. Ηθική

Ένας πολύ σοβαρός λόγος για τον οποίο μια επιχείρηση θα πρέπει να εφαρμόσει το πρότυπο είναι για λόγους ηθικής. Κάθε οργανισμός που σέβεται τον εαυτό του θα πρέπει να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους εργαζομένους του και να προσπαθεί να μειώσει στο ελάχιστο τους τραυματισμούς και τα ατυχήματα.

7.1.7. Προσωπική Προβολή

Υπάρχουν επιχειρηματίες που ενδιαφέρονται μόνο για την προσωπική τους προβολή και για το κατά πόσο ένα σύστημα υγιεινής και ασφάλειας θα τους βοηθούσε προσωπικά. Αν και αυτή η άποψη δεν συναντιέται συχνά, η προβολή ενός κοινωνικά ευαίσθητου προφίλ μπορεί να θεωρηθεί λόγος υιοθέτησης του προτύπου.

7.2. Προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας για μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Όταν οι εργαζόμενοι λειτουργούν κάτω από ένα κατανοητό διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας, μειώνονται τα περιστατικά τραυματισμών και ατυχημάτων, τα έξοδα ασφαλίσεων και οι αποζημιώσεις των εργαζομένων. Ταυτόχρονα, ανυψώνεται το ηθικό των εργοδοτών, αυξάνεται η παραγωγικότητα, τα κέρδη και η ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Αυτή είναι μια απλή μαθηματική και οικονομική εξίσωση που δηλώνει την αναγκαιότητα όλων των επιχειρήσεων να επενδύσουν σε προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας (Kelly P.Rowe, 2007).

Οι κρατικοί ή ιδιωτικοί οργανισμοί που πιστοποιούν την ασφάλεια σε έναν εργασιακό χώρο έχουν την δυνατότητα να βοηθήσουν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να διατηρήσουν ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον για τους υπαλλήλους τους. Σε αυτό το σημείο δεν πρέπει να παραβλεφθεί το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ίσως μέρος του εργατικού δυναμικού απασχολείται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και κυρίως σε χώρες με περιορισμένη ανάπτυξη βαριάς βιομηχανίας, όπως είναι η Ελλάδα.

Ο αμερικανικός οργανισμός Υγιεινής και Ασφάλειας OSHA έχει αναπτύξει προγράμματα που αφορούν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Τέτοια προγράμματα είναι: το συμβουλευτικό πρόγραμμα μέσω διαδικτύου και το SHARP (Safety and Health Achievement Recognition Program) δηλαδή ένα πρόγραμμα αναγνώρισης των επιτευγμάτων που αφορούν την υγιεινή και την ασφάλεια (Kelly P.Rowe, 2007).

7.2.1. Συμβουλευτικό Πρόγραμμα Μέσω Διαδικτύου

Αυτό το πρόγραμμα ουσιαστικά είναι μία υπηρεσία η οποία παρέχει στις διοικήσεις των επιχειρήσεων δωρεάν πληροφορίες οι οποίες αφορούν τους κινδύνους στους χώρους εργασίας και την ανάπτυξη των συστημάτων υγείας και ασφάλειας. Η παρακολούθηση του συγκεκριμένου προγράμματος μπορεί να παρέχει την απαλλαγή της επιχείρησης από την υποχρεωτική ετήσια επιθεώρηση.

Το πρόγραμμα έχει σαν κύριο στόχο τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, στις οποίες ο OSHA δεν εστιάζει το ενδιαφέρον του. Μετά τις παρεχόμενες συμβουλές ο οργανισμός, χωρίς να επιβάλει πρόστιμα και ποινές, παρέχει συμβουλές και προτείνει διορθωτικές

κινήσεις. Το πρόγραμμα παρέχει την δυνατότητα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, ώστε οι εργοδότες να διαχειρίζονται κρίσεις αλλά και να κάνουν τις δραστηριότητες υγιεινής και ασφάλειας μέρος της καθημερινότητάς τους.

7.2.2. SHARP

Το SHARP είναι ένα ακόμη πρόγραμμα σχεδιασμένο για μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Σε συνδυασμό με το συμβουλευτικό διαδικτυακό πρόγραμμα, μπορεί να εξασφαλίσει την υποδειγματική λειτουργία των συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας (Rowe Kelly, 2007).

Το εν λόγω πρόγραμμα έχει τη δυνατότητα να ξεχωρίσει και να επιβραβεύσει τους εργοδότες που δίνουν έμφαση στην υγιεινή και την ασφάλεια των χώρων εργασίας και επίσης να εξαιρέσει αυτές τις επιχειρήσεις από το πρόγραμμα των επιθεωρήσεων κατά την διάρκεια πιστοποίησής τους από το SHARP.

Η είσοδος ενός οργανισμού σαν μέλος του SHARP ενδυναμώνει τα προγράμματα ασφαλείας ενισχύοντας τη συμμετοχή των εργαζόμενων και μειώνοντας τα επικίνδυνα περιστατικά. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη σύσφιξη των σχέσεων ανάμεσα στη διοίκηση και στους εργαζόμενους.

Για να συμμετέχουν στο SHARP, οι διοικήσεις των εταιρειών θα πρέπει:

- § Να αιτηθούν μίας διερευνητικής επίσκεψης που περιλαμβάνει έρευνα και εντοπισμό των κινδύνων
- § Να ενδυναμώσουν την εμπλοκή των εργαζομένων στη διερευνητική διαδικασία.
- § Να διορθώσουν τους κινδύνους που θα έχουν εντοπιστεί
- § Να εισάγουν και να διατηρήσουν ένα διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας που θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και θα ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές του προτύπου OSHA 18000.
- § Να ενημερώσουν το διαδικτυακό συμβουλευτικό πρόγραμμα πριν προχωρήσουν σε αλλαγές στις εργασιακές συνθήκες.

Από τη στιγμή που το συμβουλευτικό πρόγραμμα θεωρήσει ότι ικανοποιούνται όλες οι απαιτήσεις του SHARP, ο υπεύθυνος του οργανισμού για την συγκεκριμένη επιχείρηση

θα δώσει την συγκατάθεσή του για την πιστοποίηση κατά SHARP. Με αυτή την πιστοποίηση η επιχείρηση έχει την δυνατότητα να τιμηθεί με διετή εξαίρεση από τις προγραμματισμένες επιθεωρήσεις του OSHA.

7.2.3. Οφέλη από τα προγράμματα

Τα παραπάνω προγράμματα έχουν πολύ θετικά αποτελέσματα και είναι ιδιαίτερος βοηθητικά για την ουσιαστική μείωση των εξόδων μια μικρομεσαίας επιχείρησης. Ταυτόχρονα βοηθούν στη διαμόρφωση κατανοητών αλλαγών στο σύστημα ασφάλειας. Οι συμβουλές που παρέχονται είναι γρήγορα διαθέσιμες στη διοίκηση της επιχείρησης και όλα τα ζητήματα μπορούν να συζητηθούν με εκπροσώπους του OSHA.

Ο φορέας OSHA μαζί με τις επιχειρήσεις μπορούν να εξασφαλίσουν την καθημερινή προστασία των εργαζομένων και να παρέχουν ένα ασφαλές και σίγουρο εργασιακό περιβάλλον για αυτούς και τις οικογένειες τους. Το γεγονός αυτό βελτιώνει το όνομα και τη φήμη της επιχείρησης ενώ ταυτόχρονα αυξάνει και την παραγωγικότητά της.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

- § Ayers David, **Mapping Support for an EHS Management System**, Occupational Hazards 68 no6 January 2006, p.p. 53-4, 56, 58, 60
- § Connell Roben, **Making the Case for OHSAS 18001**, Occupational Hazards 66 no6 January 2004
- § Geldart Sybil **Have Companies Improved Their Health and Safety Approaches Over the Last Decade? A Longitudinal Study**, American journal of industrial medicine 47:227–236 , 2005
- § Liu Hunszu, **Design of Computer Integrated Safety and Health Management System**, Universal Access in HCI, Part III, HCII 2007, LNCS 4556, pp. 399–405, Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2007
- § Rowe Kelly P., **OSHA and Small Businesses: A Winning Combination**, Occupational Hazards 69 no3 March 2007, p.p. 33-37
- § Schulte P.A., **Information Dissemination and Use: Critical Components in Occupational Safety and Health**, American journal of industrial medicine 44:515–531 (2003)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov/consultation>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov/sharp>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov/smallbusiness>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

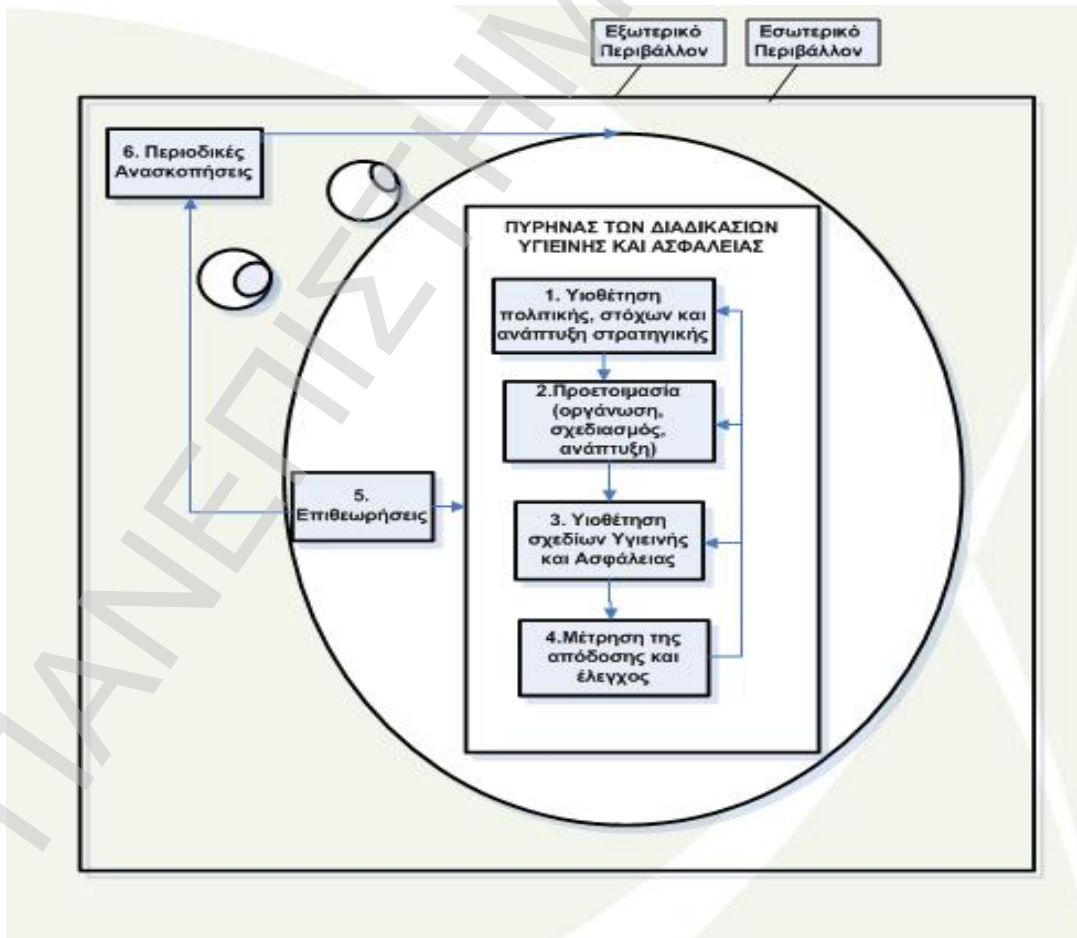
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

8.1.Εταιρική Στρατηγική για την υγιεινή και ασφάλεια

Σε πολλές χώρες πλέον υπάρχει νομοθεσία η οποία υπαγορεύει στις επιχειρήσεις να διαχειριστούν την υγιεινή και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας. Αλλά ακόμα και στις χώρες που δεν υπάρχει αντίστοιχα νομοθετικό πλαίσιο, εφαρμόζονται συστήματα υγιεινής και ασφάλειας, προκειμένου να διατηρήσουν την ανταγωνιστικότητα των εταιρειών. Τα στελέχη των επιχειρήσεων θα πρέπει να προσαρμόζουν το εργασιακό περιβάλλον με βάση τα νομοθετικά πρότυπα. Οι δραστηριότητες τους διαμορφώνουν ένα βασικό και ουσιώδες μέρος ενός διοικητικού συστήματος υγιεινής και ασφάλειας

8.1.1.Το Πλαίσιο ενός Διοικητικού Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας

ΣΧΗΜΑ 9: ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Υ&Α



Πηγή: Waring, A.E., Safety Management Systems, Chapman & Hall, London 1995

Στην παραπάνω εικόνα παρουσιάζεται μία προεπισκόπηση ενός Διοικητικού μοντέλου υγιεινής και ασφάλειας, που ακολουθεί διεθνή μοντέλα όπως το ISO 9000 και το ISO14000 και το οποίο είναι συμβατό με βασικές έννοιες της ποιότητας όπως είναι ο κύκλος συνεχούς βελτίωσης.

8.1.2. Πολιτική, Στρατηγική και Στόχοι

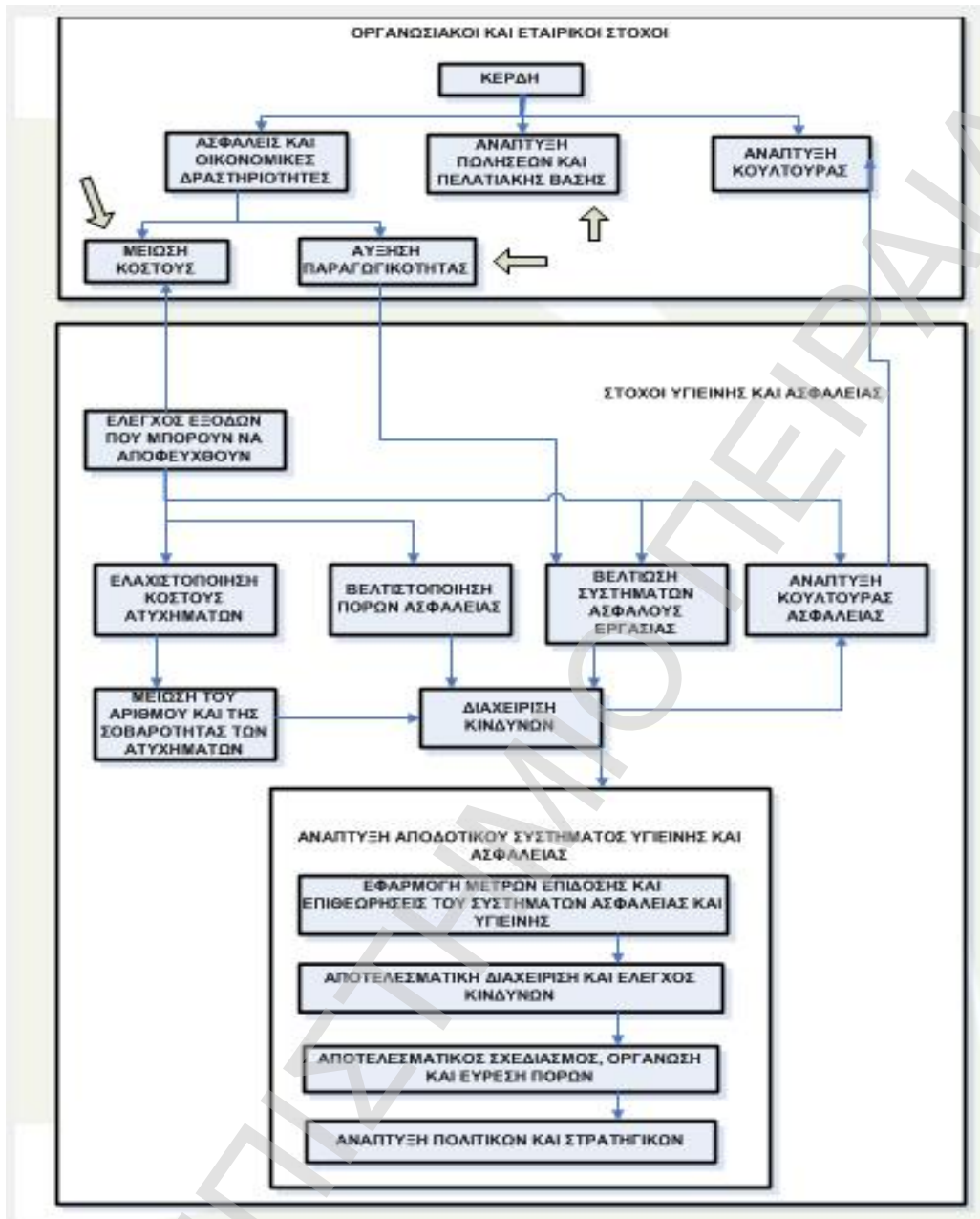
Η πολιτική υγιεινής και ασφάλειας που θα ακολουθήσει ένας οργανισμός θέτει τις βάσεις της στην ανώτατη διοίκηση του οργανισμού: στις πεποιθήσεις, στις προτεραιότητες που θέτει, στις προθέσεις και στις απαιτήσεις των στελεχών από το εργατικό δυναμικό. Για αυτό το λόγο, θα πρέπει πρώτα να υπάρξει μια γραπτή αναφορά η οποία να περιέχει τους στόχους της επιχείρησης, τις βασικές ευθύνες της κάθε θέσης και τους κανονισμούς λειτουργίας που χρησιμοποιεί καθημερινά η επιχείρηση.

Μακροπρόθεσμα, οι στόχοι μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Συνεχή βελτίωση στην υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων και όλων των εμπλεκόμενων στην εταιρεία
- Μείωση των ατυχημάτων στο ελάχιστο και μείωση του κόστους
- Μείωση του κινδύνου μέσα από την προηγμένη τεχνολογία
- Ανάπτυξη μια κουλτούρας υγιεινής και ασφάλειας

Ιδανικά, οι στόχοι που συνδέονται με την υγιεινή και την ασφάλεια θα πρέπει να έχουν άμεση σχέση με τους οργανωσιακούς στόχους όπως αυτό φαίνεται και στο σχήμα του που ακολουθεί. Σύμφωνα με τον Waring, ένα εναρμονισμένο σύνολο στόχων που δεν συγκρούονται μεταξύ τους είναι απαραίτητο, αφού θέτει τη βάση για ένα εναρμονισμένο σύνολο μέτρων τα οποία εξασφαλίζουν την ασφάλεια.

ΣΧΗΜΑ 10: ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ Υ&Α



Πηγή: Waring, A.E., Safety Management Systems, Chapman & Hall, London 1995

Επίσης, θα ήταν πολύ σημαντικό, να τεθούν ρεαλιστικά χρονικά όρια ώστε να επιτύχουμε τις επιθυμητές αλλαγές στο σωστό χρόνο. Για παράδειγμα, μια στρατηγική η οποία εστιάζει στην προηγμένη τεχνολογία, είναι πιθανό να είναι γρήγορη οι ρυθμοί της εφαρμογής της, ενώ μια στρατηγική που εστιάζει στη διαμόρφωση μια κουλτούρας υγιεινής και ασφάλειας θα χρειαστεί πολύ καιρό, ίσως και χρόνια για να εφαρμοστεί. Υπάρχουν, βέβαια, και περιπτώσεις όπου η υιοθέτηση νέας τεχνολογίας είναι εξίσου αναγκαία με την αλλαγή σε στάσεις και συμπεριφορές.

Τα στελέχη τα οποία έχουν μέχρι τώρα αναλάβει την ευθύνη για την εφαρμογή του συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, θα πρέπει να οργανώσουν και να σχεδιάσουν το σύστημα στα μέτρα της επιχείρησης έτσι ώστε να υπάρχει άριστη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκομένων και καθώς το σύστημα θα διατρέχει τον οργανισμό, οι ευθύνες να μεταφέρονται και σε άλλους εργαζόμενους.

Για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει:

- Να καθοριστεί το αρχικό ρίσκο
- Να καθοριστεί σαφώς η ιεραρχία των στόχων
- Να αναγνωριστεί η ανάγκη για οργάνωση και προγραμματισμό στις κατώτερες βαθμίδες του οργανισμού
- Να επιμερισθούν οι ευθύνες και οι δικαιοδοσίες
- Να υπάρξει ένα σύστημα αποτελεσματικής επικοινωνίας
- Να προσδιοριστούν οι ανάγκες σε πληροφορίες και σε εκπαίδευση
- Να γίνει μια επιλογή ελεγκτών και να ορισθεί το πεδίο ελέγχου τους

Η στρατηγική ασφάλειας μπορεί να θεωρηθεί ταυτόχρονα βασικό συστατικό ενός διοικητικού συστήματος ασφάλειας και μια καθημερινή απεικόνιση του οργανισμού. Αυτό το συστημικό πλαίσιο είναι απαραίτητο ώστε να δέσουν αρμονικά η πολιτική, η στρατηγική, οι στόχοι με τις πρακτικές μέτρησης αποτελεσμάτων, ελέγχου και εφαρμογής των αλλαγών. (Alan Waring, 1996)

8.2. Ολοκληρωμένα Διοικητικά Συστήματα Υγιεινής και Ασφάλειας

Τα διοικητικά συστήματα βοηθούν τις επιχειρήσεις να σκέπτονται και να λειτουργούν με νέους τρόπους. Τέτοια διοικητικά συστήματα και προσεγγίσεις μπορούν να θεωρηθούν τα :

- ANSI/AIHA Z10-2005
- OHSAS 18001

- Πρότυπο Διαδικασιών OSHA (OSHA's Process Safety Management Standard)
- Πρόγραμμα διαχείρισης κινδύνου EPA (EPA's Risk Management Program)
- Εθελοντικά προγράμματα προστασίας του OSHA (OSHA's Voluntary Protection Programs (VPP))
- Όπως επίσης και η σειρά των ISO 9000 και 14000.

Για παράδειγμα, τα εθελοντικά προγράμματα προστασίας του OSHA αποδεικνύουν περίτρανα τι μπορεί να επιτύχει ένας οργανισμός που εφαρμόζει διοικητικά συστήματα εστιασμένα στην ποιότητα, στην υγιεινή, την ασφάλεια και στο περιβάλλον (safety, health, environmental and quality management system (SHEQ)).

Σύμφωνα με τον OSHA οι εταιρείες που χρησιμοποιούν τα εθελοντικά προγράμματα έχουν μειώσει τους κινδύνους και τα πρόστιμα τα οποία αυτοί συνεπάγονται σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις σε αντίστοιχους κλάδους (Lyon & Hollcroft, 2003). Επίσης, πάνω από 500.000 εργαζόμενοι συμμετέχουν και αντιμετωπίζουν θετικά αυτά τα προγράμματα.

Τέτοια συστήματα περιλαμβάνουν απαιτήσεις οι οποίες αφορούν την ηγεσία και τις πολιτικές του οργανισμού, τον προγραμματισμό, την εφαρμογή, την μέτρηση των αποτελεσμάτων, τις διορθωτικές κινήσεις και την γενικότερη ανασκόπηση του συστήματος. Σύμφωνα με έρευνες που διεξήχθησαν στην Αμερική, σε εταιρείες που συμμετείχαν σε τέτοια προγράμματα, ο αριθμός των ατυχημάτων μειώθηκε κατά 10% και ο δείκτης ημερών απουσίας από την εργασία έπεσε στο 6%. Σε αυτό το σημείο μπορεί να σημειωθεί ότι από την αρχή της εφαρμογής του συστήματος το 1994, σε εταιρείες χημικών, ο δείκτης απουσίας από την εργασία έχει μειωθεί κατά 43% και οι δείκτες ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία κατά 60%. Η συμμετοχή των χημικών εταιρειών σε τέτοια προγράμματα έχει σαν αποτέλεσμα, στην Αμερική, ο κλάδος των χημικών να είναι 4,5 φορές πιο ασφαλής από τον βιομηχανικό κλάδο.

8.3. Το Z10 και η επίδρασή του στην υγιεινή και την ασφάλεια

Ένα πρότυπο υγιεινής και ασφάλειας το οποίο εφαρμόζεται με αρκετή επιτυχία από τον Αμερικανικό Φορέα Βιομηχανικής Υγιεινής (American Industrial Hygiene Assn. (AIHA)) είναι το Z10.

Στις μέρες μας το Z10 έχει αρκετά μεγάλη αποδοχή και πολλές επιχειρήσεις μετράνε ήδη τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του. Το Z10 έχει καταφέρει να βοηθήσει πολλούς οργανισμούς να εφαρμόσουν ένα πρότυπο υγιεινής και ασφάλειας και να έχουν ορατά αποτελέσματα στον εργασιακό τους χώρο.

Ίσως ακόμα να είναι πολύ νωρίς για να ορίσουμε σε ποιο ακριβώς βαθμό το Z10 έχει επηρεάσει τις επιχειρήσεις αλλά σύμφωνα με τον Jim Smith (2005), εκπρόσωπο της επιτροπής για το Z10, «Για τις μικρές επιχειρήσεις είναι δύσκολη η υιοθέτηση του Z10 γιατί δεν έχει τις κατάλληλες πηγές, απαιτήσεις και τα αναγκαία εργαλεία για να συμμορφωθεί με το πρότυπο. Αντιθέτως, οι μεσαίες επιχειρήσεις έχουν τα ποιο εμφανή και άμεσα αποτελέσματα.»

Το Z10 είναι ένα πολύ καλά οργανωμένο πρότυπο που έχει καταφέρει να ισορροπήσει το προτεινόμενο με το επιδιωκόμενο στους οργανισμούς που το χρησιμοποιούν. Περιέχει σαφείς και κατανοητούς ορισμούς, ξεκάθαρους στόχους και προοπτικές, δυνατότητα εύκολης ανάγνωσής του και ένα παράρτημα των πηγών. Όλα αυτά διευκολύνουν και απλουστεύουν την εφαρμογή του από τις επιχειρήσεις.

Ένα ακόμη πλεονέκτημα του Z10 είναι η προαιρετική ομοφωνία σχετικά με το πρότυπο. Ένα πρότυπο OHS χρειάζεται περίπου 12 με 15 έτη για να θεωρηθεί ότι έχει υιοθετηθεί πλήρως από τον οργανισμό. Σύμφωνα με τον Smith (2005), με την εθελοντική ομοφωνία, ο χρόνος αυτός μειώνεται πολύ. Διαφορετικές ομάδες ειδικών και μετόχων από διαφορετικούς χώρους δημιουργούν το καλύτερο και πιο βελτιωμένο προϊόν σε ένα μικρό χρονικό διάστημα. Επίσης, η προαιρετική ομοφωνία επιτρέπει την ελεύθερη και εποικοδομητική συζήτηση ανάμεσα στους εκπροσώπους, κατά τη διάρκεια μίας διαδικασίας ανάπτυξης. Η προαιρετική ομοφωνία είναι ένα χαρακτηριστικό του Z10 το οποίο από μόνο του αυξάνει την πιθανότητα να εφαρμοστεί από έναν οργανισμό αφού δεν η συγκατάθεση όλων των μερών δεν κρίνεται αναγκαία.

Παρόλα αυτά οι εκπρόσωποι του Z10 ισχυρίζονται ότι το σύστημα δεν μπορεί να εφαρμοστεί χωρίς την δέσμευση της ανώτερης διοίκησης. Αν δεν υπάρχει η πρωτοβουλία, η καθοδήγηση και η παροχή των απαραίτητων πληροφοριών, το Z10 δεν θα μπορούσε να τεθεί σε λειτουργία και να έχει αποτελέσματα. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι και η συμμετοχή των εργαζομένων είναι δευτερευούσης σημασίας για την αποτελεσματική εφαρμογή του.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι το Z10 θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί σαν οδηγός σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε χώρες όπου η εφαρμογή ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας δεν επιβάλλεται από την νομοθεσία.

8.4. Ένα σύστημα προστασίας SHEQ

Εξαιτίας της μεγάλης ποικιλίας και του μεγάλου αριθμού των διαθέσιμων διοικητικών συστημάτων, ένας οργανισμός μπορεί την ίδια στιγμή να εφαρμόζει περισσότερα του ενός συστήματα. Το πρόβλημα είναι ότι η εφαρμογή πολλαπλών συστημάτων αυξάνει την πολυπλοκότητα και τον βαθμό δυσκολίας εφαρμογής τους, ενώ ταυτόχρονα αυξάνει την πιθανότητα λαθών. Για την αποφυγή τέτοιων προβλημάτων, ίσως θα ήταν καλύτερο να αναπτυχθεί ένα ενιαίο σύστημα που θα καλύπτει την υγιεινή, την ασφάλεια, την ποιότητα και την προστασία του περιβάλλοντος (Hansen, 1994a, 1994b).

Αυτό φυσικά δεν σημαίνει ότι οι εταιρείες που έχουν ήδη επενδύσει σε κάποιο διοικητικό σύστημα θα πρέπει να εγκαταλείψουν αυτές τις επενδύσεις τους. Αντιθέτως ένα ολοκληρωμένο σύστημα «ομπρέλα» μπορεί να συμπεριλάβει και τις ιδιαιτερότητες ενός άλλου ισχύοντος συστήματος.

Προγράμματα που στοχεύουν μόνο στην υγιεινή και στην ασφάλεια πολλές φορές δεν αφήνουν πολλά περιθώρια στις επιχειρήσεις να είναι ευέλικτες και να αντιδρούν γρήγορα στις αλλαγές του περιβάλλοντος. Ένα καλά οργανωμένο σύστημα SHEQ μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την διαδικασία μέτρησης και εφαρμογής ενώ ταυτόχρονα να μειώσει το ρίσκο και την πιθανότητα μη- συμμόρφωσης μέσα στο χρόνο. Βασική προϋπόθεση για την βελτίωση της εφαρμογής του συστήματος είναι ένα

σύστημα που θα βασίζεται σε στοιχεία από άτομα τα οποία εργάζονται στον οργανισμό. (Hansen, 1994a, 1994b; BSI, 1999)

Η ανάπτυξη και η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος μπορεί να ακούγεται αμφίβολη, αλλά ένας σωστός και άρτιος προγραμματισμός μπορεί να απλοποιήσει την διαδικασία. Ο προγραμματισμός είναι η βάση για τον σωστό σχεδιασμό και την σωστή εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος (Hansen, 1994a, 1994b; BSI, 1999).

8.4.1. Βασικά στοιχεία ενός SHEQ

Ένα αποτελεσματικό σύστημα SHEQ χαρακτηρίζεται από επτά βασικά στοιχεία:

1. πολιτική, ηγεσία και υπευθυνότητα
2. οργανωσιακή υποδομή
3. στρατηγικό σχεδιασμό
4. διοίκηση εστιασμένη σε θέματα ασφάλειας, υγιεινής, ποιότητας και περιβάλλοντος
5. πελάτες, προμηθευτές και εμπλεκόμενους
6. επίβλεψη της εφαρμογής
7. συνεχής βελτίωση

Για την εφαρμογή ενός τέτοιου διοικητικού συστήματος, ο οργανισμός χρειάζεται έναν οδηγό. Η διαδικασία ξεκινά με μια ανάλυση η οποία δείχνει το χάσμα που υπάρχει ανάμεσα στην εφαρμογή των προγραμμάτων όπως παρουσιάζεται τώρα και στην επιδιωκόμενη εφαρμογή. Η ανάλυση αυτή μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε τέσσερα στάδια: το αναπτυξιακό, το μέσο, το ώριμο και το προηγμένο.

Η σειρά των ερωτήσεων οι οποίες θα τίθενται σε κάθε επίπεδο θα παρέχουν πληροφορίες και θα καταδεικνύουν κατά πόσο υπάρχουν οι κατάλληλες απαιτήσεις που προϋποθέτει η εφαρμογή του συστήματος. Με το τέλος της παραπάνω ανάλυσης, ο οργανισμός θα γνωρίζει πού πραγματικά βρίσκεται και πού αποσκοπεί να πάει μετά την εφαρμογή του συστήματος.

Στοιχείο 1: Πολιτική, Ηγεσία και Υπευθυνότητα

Η ηγεσία παρέχει το όραμα, θέτει το πλαίσιο και τους στόχους από τις δραστηριότητες του οργανισμού. Για την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος η ηγεσία και η δέσμευσή αυτής διαδραματίζουν βασικό ρόλο. Για αυτό το λόγο θα πρέπει να εφαρμοστούν οι κατάλληλες πολιτικές και να διαχυθούν σε όλο τον οργανισμό. Θα πρέπει επίσης να δημιουργηθούν ομάδες οι οποίες θα εφαρμόσουν το σύστημα και θα είναι υπεύθυνες για τη συμβατότητά του με τα επιχειρηματικά συστήματα της επιχείρησης. Αυτές οι ομάδες θα μπορούν ακόμα να αξιολογούν σε ποιο βαθμό ο οργανισμός παρέχει της προδιαγραφές για την λειτουργία του συστήματος.

Ένα αποτελεσματικό σύστημα SHEQ προϋποθέτει σαφώς καθορισμένους ρόλους και αρμοδιότητες. Η διοίκηση θα πρέπει να προβάλλει την ηγεσία και να δεσμευτεί στην βελτίωση του διοικητικού συστήματος μέσω της ενεργής και άμεσης συμμετοχής των εμπλεκόμενων μερών. Ακόμα, θέτει στόχους, ορίζει ρόλους και διαδικασίες εφαρμογής ώστε να εξασφαλιστεί η επιτυχία του συστήματος. Στο τέλος κάθε χρόνου, η διοίκηση θα πρέπει να κάνει απολογισμό των στόχων που έχουν επιτευχθεί. Ο απολογισμός θα πρέπει να βασίζεται σε διαδικασίες ανάδρασης από μεσαία και κατώτερα στελέχη όπως επίσης και από τους απλούς εργαζόμενους. Όλοι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή του συστήματος και την βελτίωσή του.

Επιπλέον, θα ήταν καλό να τεθούν δείκτες εφαρμογής ώστε να μετρώνται τα αποτελέσματα και τα κόστη και να διαχειρίζονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Ο οργανισμός θα πρέπει επίσης να έχει ένα σύστημα αξιολόγησης των διοικητικών συστημάτων που χρησιμοποιούν οι συνεργάτες του, ώστε να διασφαλιστεί η σύμπνοιά τους.

Στοιχείο 2: Οργανωσιακή Υποδομή

Η οργανωσιακή υποδομή βοηθά τον οργανισμό να εξασφαλίσει ότι υπάρχουν οι απαιτούμενες προϋποθέσεις. Μέσα από την συγκεκριμένη δομή, η διοίκηση παρέχει τα πρότυπα, τις πηγές και τα έγγραφα – τα οποία θα πρέπει πάντα να είναι ενημερωμένα – τα οποία σχετίζονται με τις δραστηριότητές της. Το διοικητικό σύστημα θα πρέπει να κατέχει σημαντική θέση στον οργανισμό έτσι ώστε να επηρεάσει ακόμη και τα ανώτερα στρώματα της ιεραρχίας. Έχει την ευθύνη να εφαρμόσει πρότυπα που θα συμφωνούν με κυβερνητικές διατάξεις και τους διεθνείς κανονισμούς.

Στοιχείο 3: Στρατηγικός Σχεδιασμός

Η διοίκηση θα πρέπει να έχει έναν στρατηγικό σχεδιασμό ο οποίος θα στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και στη σωστή εφαρμογή των κανονισμών. Αυτός ο σχεδιασμός θα πρέπει να επικοινωνείται σε ολόκληρο τον οργανισμό. Ο σχεδιασμός μπορεί να είναι ετήσιος ή ακόμα και πενταετής. Σε αυτόν μπορούν να συμπεριλαμβάνονται οι στρατηγικές για τη συνεχή βελτίωση του διοικητικού συστήματος, με απώτερο στόχο την καλύτερη επίτευξη των στόχων.

Στοιχείο 4: Διοίκηση Εστιασμένη σε θέματα Ασφάλειας, Υγιεινής, Ποιότητας και Περιβάλλοντος

Η παράδοση ποιοτικών προϊόντων, η προστασία της υγιεινής και της ασφάλειας στο χώρο εργασίας και η προστασία του περιβάλλοντος είναι κοινοί στόχοι για όλες τις επιχειρήσεις. Αυτοί οι στόχοι μπορούν να επιτευχθούν εύκολα με την εφαρμογή και αξιολόγηση ενός συστήματος SHEQ. Η διαχείριση αλλαγών και οι πάντα ενημερωμένες διεργασίες του συστήματος μπορούν να συνεισφέρουν στην ανάπτυξη ποιοτικών προϊόντων, στην εξασφάλιση ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Στοιχείο 5: Πελάτες, Προμηθευτές και Εμπλεκόμενοι

Ένα οργανισμός θα πρέπει να προσμετρά τις ανάγκες, τις ικανότητες και τις δεξιότητες των πελατών, των προμηθευτών και γενικότερα των εμπλεκόμενων, γιατί όπως είναι γνωστό αυτοί μπορεί να αποτελέσουν το κλειδί της επιτυχίας του. Η μέτρηση αυτών των στοιχείων προϋποθέτει την εκτενή και εις βάθος μελέτη των μερών αυτών έτσι ώστε να προσδιοριστούν οι ανάγκες τους και οι επιδιώξεις τους. Η προσεκτική επιλογή αυτών των ατόμων και η θέσπιση κριτηρίων πριν την τελική επιλογή θα κρινόταν αναγκαία προκειμένου να εξασφαλιστεί η σύμπνοια ανάμεσα σε αυτούς και την επιχείρηση. Θα ήταν επίσης σκόπιμο να εντοπιστούν οι κίνδυνοι που μπορεί να εγκυμονούν αυτές οι συνεργασίες.

Όσο αφορά τους προμηθευτές, θα πρέπει να θεσπιστούν από την αρχή κάποια πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας, σύμφωνα πάντα με τους διεθνείς κανονισμούς, έτσι ώστε οι σχέσεις μεταξύ προμηθευτών και επιχείρησης να ορισθούν καλύτερα και μελλοντικά να μην υπάρχουν συγκρούσεις. Ακόμα, θα ήταν σωστό να επισημανθεί πως σε περίπτωση

εξαγορών ή συγχωνεύσεων οι άλλες εταιρείες θα πρέπει να ακολουθούν τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς του συστήματος.

Στοιχείο 6: Επίβλεψη της Εφαρμογής

Ο οργανισμός θα πρέπει να κάνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα απολογισμό της εφαρμογής του συστήματος για να διαπιστώσει κατά πόσο αυτό είναι αποτελεσματικό. Αυτό προϋποθέτει την ύπαρξη σαφώς καθορισμένων μέτρων, όπως επίσης και την κατανόηση και αποδοχή του συστήματος από όλο τον οργανισμό. Σε αυτό τον απολογισμό θα πρέπει να συμμετέχουν και όλοι οι εργαζόμενοι, ανάλογα των καθηκόντων τους και στο τέλος θα πρέπει να οριστούν οι αλλαγές και οι βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν για την ύπαρξη καλύτερων αποτελεσμάτων.

Ευρήματα από διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης όπως είναι οι επιθεωρήσεις και οι έρευνες έχουν προτεραιότητα και χρησιμοποιούνται για την βελτίωση της ανάπτυξης του διοικητικού συστήματος. Σε περιπτώσεις όπου ανακαλύπτονται νέοι κίνδυνοι, αυτοί θα πρέπει να αναφέρονται στους υπεύθυνους, να καταγράφονται και να ενσωματώνονται στο διοικητικό σύστημα.

Οι αναφερόμενοι απολογισμοί θα πρέπει σε βάθος χρόνου να εξασφαλίζουν τον πρόεδρο του οργανισμού σε θέματα δέσμευσης και επιδιώξεων. Για αυτό το λόγο, εκτός από τους ετήσιους εσωτερικούς απολογισμούς, διεξάγονται και εξωτερικές επιθεωρήσεις ανά διαστήματα, συνήθως κάθε 3 έτη.

Στοιχείο 7: Συνεχής Βελτίωση

Η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης και μέτρησης των αποτελεσμάτων είναι κρίσιμης σημασίας. Η καλύτερη μέθοδος είναι η μάθηση μέσα από τις εμπειρίες και η διάχυση της γνώσης σε ολόκληρο τον οργανισμό. Η ανασκόπηση του συστήματος δίνει λύσεις και βοηθά τον οργανισμό να εφαρμόσει νέα προγράμματα, πρακτικές ακόμα και νέες τεχνολογίες.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 8

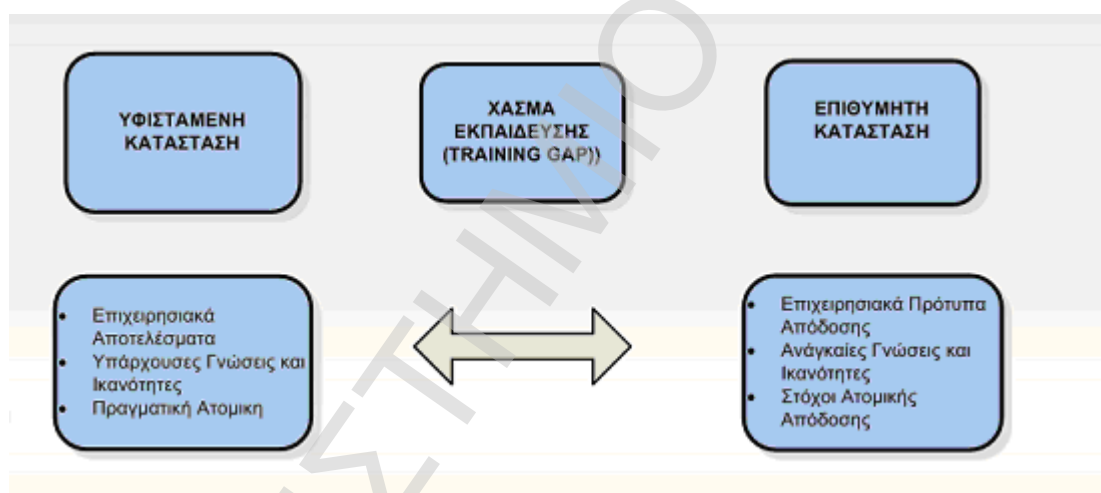
- § Hansen, M.D., **Environmental safety and health compliance in the 1990s**. Professional Safety, 39(2), Feb. 1994a, p.p. 29-32.
- § Hansen, M.D., **ISO 9000: The effect on the global safety community**, Professional Safety, 39(6), June 1994b, p.p.44-47.
- § Hansen Mark D., **Management Systems: Integrating safety, health, environmental and quality programmes**, Professional Safety 51 no10 October 2006, p.p. 34-41
- § Lyon, B.K. & Hollcroft, B.D., **Implementing a health and safety management system**. Novi, MI: Clayton Group Services Inc. Retrieved Aug. 21, 2006, <http://www.claytongrp.com/h&smansysaart.html>.
- § Shannon Harry, **Creating Safer and Healthier Workplaces: Role of Organizational Factors and Job Characteristics** American journal of industrial medicine 40: 319-334, 2001
- § Waring Alan, **Corporate health and safety strategy** , Facilities Volume 14 · Number 3/4 · March/April 1996 · pp. 52–55
- § Waring, A.E., **Safety Management Systems**, Chapman & Hall, London, 1995
- § Επίσημη Ιστοσελίδα www.asee.org **ANSI/AIHA Z10, OHS Management Systems**, Professional Safety 50 Vol no12 December 2005

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

9.1. Στόχοι και οφέλη της εκπαίδευσης

Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία μάθησης που στοχεύει στην απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων για έναν συγκεκριμένο σκοπό. Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού αποσκοπεί στη γεφύρωση του χάσματος ανάμεσα στην επικρατούσα και στην επιθυμητή κατάσταση (όπως αυτή παρουσιάζεται στο ακόλουθο σχήμα) και στην βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων. Πρόκειται για μια προγραμματισμένη διαδικασία η οποία στοχεύει στην απόκτηση και βελτίωση γνώσεων, στην ανάπτυξη ικανοτήτων και επαγγελματικών δεξιοτήτων και στην τροποποίηση της στάσης και της συμπεριφοράς των εργαζομένων.

ΣΧΗΜΑ 11:ΧΑΣΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



Πηγή: Μπουραντάς, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Σελ.283 (προσαρμοσμένο)

Στόχοι της εκπαίδευσης μπορεί να είναι:

- Η ανάπτυξη υπαρχουσών επαγγελματικών δεξιοτήτων των εργαζομένων ώστε να βελτιωθεί η επίδοσή τους στα καθήκοντά τους
- Η ανάπτυξη διαφορετικών ή νέων δεξιοτήτων ώστε να μπορέσουν να αναλάβουν άλλα καθήκοντα και να ικανοποιηθούν οι μελλοντικές ανάγκες της επιχείρησης.
- Η μείωση του χρόνου μάθησης και προσαρμογής κατά την ανάληψη νέας θέσης εργασίας.

Τα οφέλη της εκπαίδευσης των εργαζομένων μπορούν να συνοψιστούν στις ακόλουθες κατηγορίες:

Αυξημένη Παραγωγικότητα: Ο εμπλουτισμός των δεξιοτήτων και των γνώσεων βελτιώνει την επιχειρησιακή απόδοση σε όρους παραγόμενης ποσότητας, ποιότητας, ταχύτητας και συνολικής παραγωγικότητας.

Ανύψωση του Ηθικού: Οι επιπλέον γνώσεις βοηθούν τους εργαζόμενους να ανταποκρίνονται καλύτερα στα καθήκοντά τους, ενδυναμώνοντας έτσι το αίσθημα ασφάλειας που έχουν και οδηγώντας τους στην αυτό-ολοκλήρωση.

Μειωμένη Επίβλεψη: Με αποτελεσματική εκπαίδευση, ο εργαζόμενος μπορεί να εκτελέσει τα καθήκοντά του με μειωμένη επίβλεψη παίρνοντας περισσότερες πρωτοβουλίες και μειώνοντας σημαντικά το κόστος επίβλεψης.

Ανάπτυξη Κουλτούρας και Αφοσίωση: Με την εκπαίδευση η επιχείρηση ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να ταυτιστούν με την αποστολή, την κουλτούρα και τους στόχους της επιχείρησης.

Αυξημένη ελκυστικότητα της επιχείρησης ως εργοδότη: Με ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης, μια εταιρεία προσελκύει υψηλής ποιότητας εργαζομένους. Αυτό συμβαίνει γιατί οι εργαζόμενοι εκτιμούν το γεγονός ότι η επιχείρηση τους προσφέρει μαθησιακές και εργασιακές εμπειρίες.

Αυξημένη οργανωσιακή σταθερότητα και ευελιξία: Ένα καλά εκπαιδευμένο προσωπικό μπορεί να προσαρμοστεί σε αλλαγές του περιβάλλοντος, ενώ ταυτόχρονα ένα έμπειρο προσωπικό διατηρεί την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης.

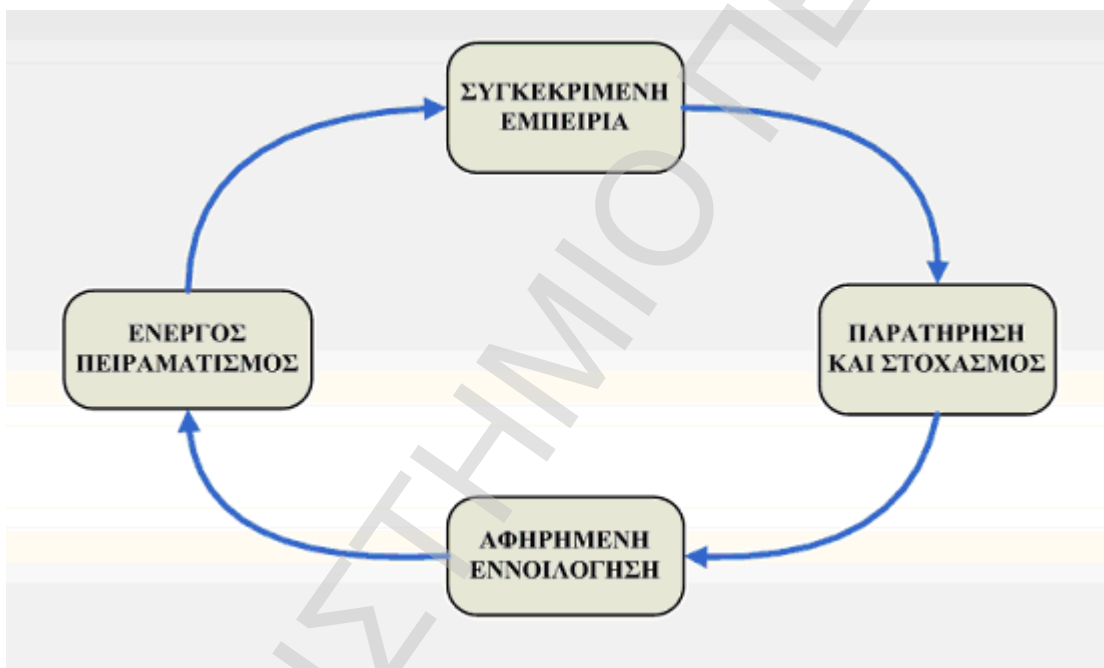
Μείωση ατυχημάτων: Η ανεπάρκεια των γνώσεων του προσωπικού, η κακή συντήρηση του εξοπλισμού και η άγνοια των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας προκαλούν τα περισσότερα ατυχήματα. Η κατάλληλη εκπαίδευση, αν αναπτύσσει ικανότητες που αφορούν τη δουλειά και τη σωστή συντήρηση, ενώ ενημερώνει για τα

μέτρα ασφαλείας, μπορεί να συμβάλλει δυναμικά στη μείωση του ποσοστού ατυχημάτων.

9.2. Το μοντέλο του Kolb

Σύμφωνα με την ελληνική βιβλιογραφία το πλέον κλασσικό μοντέλο που εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι μαθαίνουν, προτάθηκε από τον David Kolb το 1976 και παρουσιάζεται στο ακόλουθο σχήμα.

ΣΧΗΜΑ 12: ΜΑΘΗΣΙΑΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ KOLB



Πηγή: Μπουραντάς, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Σελ.274 (προσαρμοσμένο)

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο οι άνθρωποι μαθαίνουν με διάφορους τρόπους και πιο συγκεκριμένα:

- Μέσα από συγκεκριμένες εμπειρίες που βιώνουν. Δεδομένου ότι τα άτομα επηρεάζονται από εξωτερικές καταστάσεις που δεν μπορούν να ελέγξουν, μαθαίνουν να προσαρμόζονται και να αποφεύγουν τις καταστάσεις που τους προκαλούν δυσαρέσκεια.

- Μέσα από την παρατήρηση και τον στοχασμό. Μέσα από συζητήσεις με άλλους εργαζομένους ή ζητώντας συμβουλές από αυτούς, τα άτομα αξιοποιούν τις γνώσεις των άλλων και μαθαίνουν παρατηρώντας τους.
- Μέσα από την αφηρημένη εννοιολόγηση, δηλαδή μέσα από την μελέτη και την κατανόηση άρθρων, βιβλίων, μοντέλων και διαφόρων θεωριών
- Μέσα από τον ενεργό πειραματισμό. Η μάθηση προέρχεται από τη δοκιμή κάποιου νέου τρόπου συμπεριφοράς. Αυτό οδηγεί στην απόκτηση νέας συγκεκριμένης εμπειρίας και με αυτό τον τρόπο ο κύκλος μάθησης ξεκινά από την αρχή.

9.3. Μαθησιακή οργάνωση

Σύμφωνα με τους Argyris και Schon, μάθηση είναι η σταθερή αλλαγή της σκέψης, των στάσεων και των συμπεριφορών που προκύπτει ως έμμεσο ή άμεσο αποτέλεσμα της γνώσης και της εμπειρίας.

Η μάθηση μπορεί να γίνεται στα παρακάτω επίπεδα:

- Απόκτηση γνώσης για γεγονότα, διαδικασίες, διεργασίες, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οικείες καταστάσεις με μερικές αλλαγές.
- Ανάπτυξη νέων ικανοτήτων οι οποίες χρησιμοποιούνται σε καταστάσεις διαφορετικές από τις συνηθισμένες.
- Μάθηση να προσαρμοζόμαστε, με την έννοια να αντιμετωπίζουμε δυναμικές και πολύπλοκες καταστάσεις οι οποίες χρειάζονται νέες πρωτότυπες λύσεις μέσω πειραματισμού και αξιοποίηση των μαθημάτων από επιτυχίες και αποτυχίες.
- Μάθηση που αφορά τον σχεδιασμό του μέλλοντος και τον προσδιορισμό του περιβάλλοντος.

Η μάθηση των ατόμων δεν συνεπάγεται απαραίτητα και τη μάθηση της οργάνωσης. Αν και η οργάνωση μαθαίνει μέσα από τις εμπειρίες και τις πράξεις των ατόμων, η οργανωσιακή μάθηση δεν είναι το άθροισμα των ατομικών μαθήσεων.

Οργανωσιακή μάθηση σημαίνει ύπαρξη κοινών γνωστικών χαρτών και μοντέλων που αποτελούν κοινά σημεία αναφοράς για τα άτομα και τις ομάδες. Επίσης, σημαίνει τη δυνατότητα της οργάνωσης να αλλάζει συμπεριφορά και να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα. Συνδέεται άμεσα με την οργανωσιακή μνήμη, δηλαδή με την δυνατότητα της οργάνωσης να αποθηκεύει γνώση προσπελάσιμη από άτομα της οργάνωσης.

Σε πρώτο επίπεδο η οργάνωση θα πρέπει να εντοπίσει και να διορθώσει τα λάθη της σύμφωνα με τους υφιστάμενους στόχους και πολιτικές της. Πρόκειται ουσιαστικά για την προσαρμογή της οργάνωσης στο εσωτερικό και το εξωτερικό της περιβάλλον. Σε δεύτερο επίπεδο η οργάνωση επανεξετάζει και αλλάζει τους στόχους, τις πολιτικές και τα πρότυπα με αποτέλεσμα να διευρύνει τις ικανότητές της. Τέλος, στόχος του οργανισμού είναι να βελτιώσει την ικανότητα του να μαθαίνει και να αποκομίζει το μεγαλύτερο δυνατό όφελος από τις εμπειρίες του.

9.3.1. Οι πέντε αρχές της οργανωσιακής μάθησης

Ο P. Senge και οι συνεργάτες του (1999) προσδιόρισαν τις ακόλουθες αρχές οι οποίες συμβάλλουν στην οργανωσιακή μάθηση.

Προσωπική Κυριαρχία: Η προσωπική κυριαρχία συνεπάγεται την ικανότητα που έχει ο οργανισμός να ξεχωρίζει τι είναι σημαντικό και τι όχι, να συνειδητοποιεί την ύπαρξη του χάσματος ανάμεσα σε μια παρούσα δεδομένη και σε μια επιθυμητή κατάσταση και την δημιουργία δυνατότητας να καλυφθεί το εν λόγω χάσμα. Η αρχή της προσωπικής κυριαρχίας βοηθά τα άτομα του οργανισμού να αναπτύξουν αυτογνωσία, να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα, να αναπτύσσουν δημιουργική φαντασία και ελεύθερη βούληση.

Νοητικά Μοντέλα: Τα νοητικά μοντέλα συνίστανται σε υποθέσεις, παραδοχές, γενικεύσεις που προσδιορίζουν τον τρόπο που αντιλαμβάνεται ο κάθε άτομο τον κόσμο και με τον οποίο ενεργεί. Η συλλογική μάθηση προϋποθέτει την συνειδητοποίηση και την αποσαφήνιση και την κατανόηση των μοντέλων. Συνεπώς, η ανάπτυξη νέων κοινών νοητικών μοντέλων αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο της οργανωσιακής μάθησης.

Ομαδική Μάθηση: Η ομαδική μάθηση συνεπάγεται διάλογο, συμμετοχή στη δημιουργία και στο μοίρασμα της γνώσης καθώς και στη δημιουργία κοινών νοητικών μοντέλων.

Κοινό Όραμα: Το κοινό όραμα κινητοποιεί τους ανθρώπους για συνεχή βελτίωση και πρόοδο. Οι εργαζόμενοι δεσμεύονται σε αυτό, η αντιδραστική τους διάθεση γίνεται πρόδραση και δημιουργική ένταση, ενώ ταυτόχρονα ενισχύεται η δυνατότητα δημιουργίας ενός επιθυμητού μέλλοντος.

Συστημική σκέψη: Η συστημική σκέψη είναι πολύ σημαντική αφού αυξάνει την ικανότητα των ατόμων να αντιλαμβάνονται και να κατανοούν το σύνολο και όχι μόνο μέρη αυτού, να συνθέτουν τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των μερών που αποτελούν την ολότητα, να κατανοούν τις βαθύτερες αιτίες και τις σχέσεις μεταξύ τους και να κάνουν χρήση κοινών εργαλείων για την ανάλυση και τη σύνθεση πολύπλοκων φαινομένων.

9.4. Προγράμματα κατάρτισης σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας

Υπάρχει μια άλλη ολόκληρη θέαση της μάθησης. Η μάθηση είναι αληθινά συνεχής δεδομένου ότι ζούμε και μαθαίνουμε από την εμπειρία μας. Στον εργασιακό χώρο, οι ενέργειες και τα σχόλια των διευθυντών και των υπαλλήλων είναι μια ισχυρή δύναμη εκμάθησης που χρησιμοποιείται ανεπίσημα αλλά μπορεί να έχει επιπτώσεις.

Σε ορισμένες χώρες όπως στον Καναδά, η υγεία και η ασφάλεια στο χώρο εργασίας είναι ιδιαίτερα σημαντικές και πάντα συνοδευόμενες από προγράμματα υποκίνησης. Η κατάρτιση είναι ένα κρίσιμο συστατικό για επιτυχή προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας. Σε μερικούς εργασιακούς χώρους, εντούτοις, η οργανωσιακή κουλτούρα φαίνεται να έρχεται σε σύγκρουση με αναγνωρισμένες απαιτήσεις και πρακτικές ασφάλειας. Κατά συνέπεια ο ρόλος της κατάρτισης γίνεται ασαφής.

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα οι υπεύθυνοι σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας και οι εκπαιδευτικοί θα πρέπει να επανεξετάζουν τα πρότυπα εκμάθησης και να ενσωματώνουν την εμπειρία των εκπαιδευομένων ώστε να διευκολύνεται η διαδικασία εκμάθησης. Η εμπειρία από τους εκπαιδευόμενους παρέχει μια βάση επάνω στην οποία μπορούν να χτισθούν και να αναπτυχθούν νέες δεξιότητες, γνώσεις και δυνατότητες. Αυτές οι νέες δεξιότητες θα λειτουργήσουν ως συνέχεια και επέκταση της εμπειρίας τους και όχι σαν κάτι νέο και ξένο με αυτούς.

9.5. Τα μαθησιακά μοντέλα

Σύμφωνα με τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε την μάθηση θα ήταν χρήσιμο να εξεταστούν τρεις κατηγορίες μαθησιακών μοντέλων:

- § Η σκόπιμη εκμάθηση (*Intentional learning*) μπορεί να θεωρηθεί προγραμματισμένη μάθηση, η οποία συμπεριλαμβάνει επίσημες και άτυπες δραστηριότητες εκμάθησης όπως μαθήματα σε τάξεις ή εκπαίδευση κατά τη διάρκεια εργασίας (on job). Η διαδικασία έχει ήδη ορισθεί και η έκβασή της είναι επιθυμητή.
- § Η τυχαία εκμάθηση (*Incidental learning*) μπορεί να θεωρηθεί ως προϊόν είτε από σκόπιμες δραστηριότητες εκμάθησης είτε από εμπειρίες. Στην περίπτωση αυτή, η εκμάθηση είναι μη σχεδιασμένη και δεν έχει κανέναν καθορισμένο στόχο.
- § Η ακούσια εκμάθηση (*Unintended learning*) απεικονίζει την μάθηση ως έκβαση μιας διαδικασίας ή μιας εμπειρίας που δεν προορίστηκε ή σχεδιάστηκε με σκοπό την μάθηση και δεν έχει γίνει ακόμα εκτίμηση των συνεπειών μετά την εφαρμογή της. Η ομάδα εκμάθησης ή το πρόσωπο που έχει συμβάλει στην εκμάθηση μπορεί να μην είναι σαφώς ξεκαθαρισμένο στο μυαλό του εκπαιδευόμενου. Τα αποτελέσματα μπορούν να είναι θετικά ή αρνητικά και οι συνέπειές επιθυμητές ή ανεπιθύμητες.

Από την μια πλευρά, υπάρχει ένα πρόγραμμα εκμάθησης εστιασμένο στην ασφάλεια, ενώ από την άλλη ένα εμπειρικό πρόγραμμα εκμάθησης το οποίο βασίζεται στις ανταμοιβές. Είναι απλό να αντιληφθεί κανείς ποια μέθοδος εκμάθησης θα έχει μεγαλύτερο αντίκτυπο. Αν και πολλοί θεωρούν πως η εμπειρία είναι θετική, υπάρχουν

πολλά παραδείγματα που δείχνουν πως η ακούσια μάθηση μπορεί να έχει και αρνητικές συνέπειες. Ψυχολόγοι που μελετούν τις συμπεριφορές θεωρούν πως όλη η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι το αποτέλεσμα της προγενέστερης κατάστασης ενός προσώπου και καθορίζεται από εξωτερικές δυνάμεις του περιβάλλοντος για τις οποίες το πρόσωπο αυτό έχει ελάχιστο ή κανέναν έλεγχο (Elias και Merriam, 1980).

Στην περίπτωση που η εκμάθηση δεν είναι προγραμματισμένη ούτε σκόπιμη, και δεν έχει δημιουργηθεί κατάλληλο μαθησιακό περιβάλλον, υπάρχουν πολύ ισχυροί δεσμοί ανάμεσα σε εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενο. Η σύνδεση οικονομικών απολαβών και μάθησης έχει περιορίσει την φυσική ροπή του εργαζομένου για μάθηση και εφαρμογή νέων πρακτικών.

9.5.1. Διαχείριση της ακούσιας μάθησης σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας

Η εφαρμογή αυτής της διαδικασίας προϋποθέτει ότι όλοι θα πρέπει να συμμετέχουν ενεργά στις δραστηριότητες εκμάθησής, και επίσης να παραμένουν άγρυπνοι και να αναζητούν επιπλέον ευκαιρίες μάθησης που μπορεί να υπάρξουν μέσα στον εργασιακό χώρο ή στη κοινωνία με την ευρύτερη έννοια.

Οι περιπτώσεις ακούσιας μάθησης δεν παρουσιάζονται σε κάποια σειρά μαθημάτων, δεν έχει κάποια διδακτέα ύλη, ούτε είναι γενικά εμφανείς στους συμμετέχοντες ή τους εργαζομένους. Η αρνητική ακούσια εκμάθηση είναι δόλια, και μπορεί μόνο να υπαινιχτεί από εκείνους των οποίων τα σχόλια περιλαμβάνουν φράσεις όπως «εμείς δεν συνεχίζουμε τη συζήτηση» σε περιπτώσεις που υπάρχουν αποκλίσεις μεταξύ της εταιρικής πολιτικής και της εμπειρίας τους στον εργασιακό χώρο. Η οργανωσιακή κουλτούρα κάθε οργανισμού πρέπει να επιδιώξει να προσδιορίσει αυτές τις αδυναμίες στο γενικό πρόγραμμα, διότι εάν είναι σοβαρές διακυβεύεται η επιτυχία σε τομείς όπως η ασφάλεια των εργασιακών χώρων.

Οι εργασιακοί χώροι που δεν έχουν υιοθετήσει κάποια κουλτούρα ασφάλειας τόσο για οικονομικούς όσο και για ανθρωπιστικούς λόγους που σχετίζονται με θέματα ασφάλειας, θα πρέπει να ορίσουν ρυθμιστές που να τηρούν την νομοθεσία και τους πόρους ώστε να λειτουργήσουν αποτελεσματικά τα πρότυπα. Τα πρότυπα υιοθετούνται

σε μια προσπάθεια να παρασχεθεί ένα κατώτατο όριο σε εργαζομένους και διευθυντές με βάση το οποίο μπορούν να εξετάζουν τις πρακτικές και τα συμπεράσματά τους, ενώ η επιβολή των προτύπων παρέχει μια εξωτερική πηγή για τον προσδιορισμό των συμπεριφορών που είναι ασυμβίβαστες με αυτά. Η επιβολή των προτύπων μπορεί να θεωρηθεί μέσω για συγκεκριμένες μαθησιακές συμπεριφορές που κάποιες φορές ίσως να έρθουν σε σύγκρουση με τις πρακτικές ασφαλείας του οργανισμού.

Στον εργασιακό χώρο, οι νόμοι και οι κανόνες μπορούν να λειτουργήσουν μόνο σε ένα χαμηλό επίπεδο. Ποτέ δεν θα μπορέσουν να αντικαταστήσουν την αποτελεσματική δέσμευση των εργαζόμενων και των άλλων συμβαλλόμενων μερών. Έτσι ενώ οι νομικοί κανόνες αποτελούν απαραίτητο στοιχείο, ο ανθρώπινος και ο οικονομικός παράγοντας πρέπει να συνεκτιμηθεί ώστε η ασφάλεια να αποκτήσει ισχυρή θέση στον εργασιακό χώρο. Αυτή η δέσμευση δημιουργεί την επιθυμία εφαρμογής σωστών πρακτικών και να αποτρέπεται η αρνητική ακούσια εκμάθηση.

Αυτό δεν είναι καμία απλή πρόκληση εκμάθησης. Τα επιθετικά επιμορφωτικά προγράμματα πρέπει να συνοδεύονται με την δέσμευση της διοίκησης. Επιπλέον, αν ο οργανισμός επιδιώκει να αποκτήσει μια κουλτούρα ασφαλείας στον εργασιακό χώρο, η εκπαίδευση και η κριτική πάνω στις πρακτικές που εφαρμόζονται είναι πολύ χρήσιμες και ευεργετικές για όλους. Αυτό μπορεί να συμβεί μόνο όταν διευθυντές, εργαζόμενοι, και ρυθμιστές αναγνωρίζουν και την σκόπιμη και την ακούσια εκμάθηση και τον ρόλο που διαδραματίζουν στον εργασιακό χώρο. Η συνέπεια στις βασικές πολιτικές κατάρτισης, στις πρακτικές εργασίας και στον ρόλο των ρυθμιστών είναι κρίσιμη για να εξασφαλιστεί ότι η ακούσια εκμάθηση δεν θα υπονομεύει τις καλές προθέσεις.

Η ανάγκη για ένα συνεπές και συνεχές μήνυμα που αφορά την ασφάλεια εργασίας επεκτείνεται έξω από τον εργασιακό χώρο όπως σε σχολεία, πανεπιστήμια και επαγγελματικές σχολές (business schools) τα οποία πρέπει να αποδεχτούν το ρόλο τους και να προσδιορίζουν και να διορθώνουν τις λανθασμένες ακούσιες εκμαθήσεις τις οποίες πιθανόν να ενστερνιστούν οι εκπαιδευόμενοι.

Η διδασκαλία επισφαλών εργασιακών συνηθειών κατά την περίοδο της εκμάθησης στο σχολείο ή σε μια σχολή, ή η επιδίωξη του κέρδους με οποιοδήποτε κόστος και χωρίς

καμία ηθική δεν μπορεί να είναι αποδεκτό. Ο πρωτογενής, δευτερογενής και τριτογενής τομέας θα πρέπει να παραμένει άγρυπνος και να αναζητά ακούσιους τρόπους εκμάθησης εκπαιδευτικά προγράμματα και άλλες πρακτικές ώστε να προωθήσουν την υγιεινή και την ασφάλεια στους εργασιακούς χώρους.

9.6. Πρακτικές και εργαλεία μάθησης

Οι επιχειρήσεις που θέλουν να αναπτύξουν την οργανωσιακή μάθηση αναπτύσσουν διάφορες πρακτικές μάθησης που αφορούν τομείς όπως:

Κουλτούρα Μάθησης: Οι επιχειρήσεις δίνουν έμφαση στην αξία της συνεχούς μάθησης, της καινοτομίας και της βελτίωσης. Ο διάλογος, η ανάληψη των κινδύνων και η προσπάθεια για κατανόηση των λαθών αποτελούν βάσεις για την διαμόρφωση της κουλτούρας.

Οργανωτικές Δομές: Στόχος των επιχειρήσεων είναι η δημιουργία ευέλικτων, οριζόντιων και αποκεντρωμένων δομών που διευκολύνουν την συμμετοχή, την ανταλλαγή και την διάχυση της γνώσης.

Διαδικασίες Λήψης Αποφάσεων: Οι επιχειρήσεις επιδιώκουν να υιοθετούν ολοκληρωμένα συστήματα πληροφοριών ώστε οι αποφάσεις που λαμβάνονται να εκμεταλλεύονται την γνώση του οργανισμού και να έχουν το μικρότερο δυνατό ρίσκο.

Διατμηματικές Ομάδες: Οι οργανισμοί προκειμένου να αποφύγουν μονοδιάστατες προσεγγίσεις και να επιτύχουν μακροπρόθεσμα αποτελέσματα, δημιουργούν ομάδες από διαφορετικές οργανωτικές μονάδες και ανεπτυγμένους μηχανισμούς οριζόντιας συνεργασίας και ολοκλήρωσης.

Εκπαίδευση: Οι επιχειρήσεις αναπτύσσουν σχεδιασμένες, μακροπρόθεσμες, εκπαιδευτικές και αναπτυξιακές ενέργειες με στόχο την διάχυση της γνώσης και την ανταλλαγή των εμπειριών μέσα στον οργανισμό.

Συστήματα Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων: Οι οργανισμοί κάνουν εκτεταμένη χρήση των εργαλείων μάθησης, των μεθόδων αξιολόγησης και ανταμοιβών, προκειμένου να δώσουν κίνητρο στους εργαζομένους να προάγουν τη μάθηση.

9.7. Ρόλοι και ικανότητες των ηγετών στην μαθησιακή οργάνωση

Οι ρόλοι των ηγετών συνδέονται άμεσα με την οργανωσιακή μάθηση και την μαθησιακή οργάνωση. Οι ηγέτες έχουν την ευθύνη να αναπτύξουν την οργανωσιακή μάθηση και να δημιουργήσουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις (κουλτούρα, δομές, συστήματα) καταργώντας τους φραγμούς της μάθησης και αποτελώντας οι ίδιοι κρίσιμες πηγές μάθησης για τους συνεργάτες τους.

Οι ηγέτες πρέπει να βοηθούν τα άτομα να έχουν ξεκάθαρη εικόνα των καταστάσεων που αντιμετωπίζουν. Ευθύνη των ηγετών είναι να κάνουν τα άτομα να πιστέψουν ότι μπορούν να φέρουν την υφιστάμενη πραγματικότητα κοντά στο όραμα και το όραμα κοντά στην πραγματικότητα.

Για να χτίσουν όμως μαθησιακές οργανώσεις οι ηγέτες θα πρέπει να παίξουν τους ακόλουθους ρόλους:

Ρόλος Σχεδιαστή-Αρχιτέκτονα: Ο ηγέτης συγκεκριμενοποιεί τις κυρίαρχες ιδέες του σκοπού, της αποστολής, του οράματος και των βασικών αξιών του οργανισμού. Στη συνέχεια θα πρέπει να σχεδιάσει τις στρατηγικές, τις πολιτικές, τις δομές και τα συστήματα, μετατρέποντας τις ιδέες σε επιχειρηματικές αποφάσεις και αναπτύσσοντας τη στρατηγική σκέψη της ομάδας του.

Ρόλος Δασκάλου: Ο ρόλος αυτός συνίσταται στην υποστήριξη και την διευκόλυνση των ανθρώπων να κατανοήσουν την πραγματικότητα πίσω από επιφανειακές συνθήκες και γεγονότα, δηλαδή να εντοπίσουν τα βαθιά αίτια και τις αλληλεπιδράσεις ώστε να αναγνωρίσουν τις δυνατότητες ανασχεδιασμού του μέλλοντος. Ο ηγέτης βοηθά την οργάνωση να γίνει πιο διορατική και να εστιάζει σε αιτίες που γεννούν τις καταστάσεις και τις μακροχρόνιες επιπτώσεις των συμπεριφορών. Ο ηγέτης-δάσκαλος βοηθά τους εργαζόμενους να επαναδομήσουν τις απόψεις τους για την πραγματικότητα και να αντιληφθούν τις νέες δυνατότητες ρύθμισης του μέλλοντος.

Ρόλος «Υπηρέτη»: Ο ηγέτης εξυπηρετεί και νοιάζεται πραγματικά για τους συνεργάτες του, προσφέροντας την βοήθειά του, και σε δεύτερο επίπεδο υπηρετεί την αποστολή και τον γενικότερο σκοπό της επιχείρησης.

9.8. Ρόλος των σωματείων στην εκπαίδευση

Στην Ευρώπη, υπάρχουν πολλές διαφορές στην κουλτούρα των βιομηχανικών σχέσεων και στα νομοθετικά συστήματα που αφορούν την υγιεινή και την ασφάλεια. Από την δεκαετία του 1980 σε όλη την Ευρώπη διαπιστώνεται μία μείωση της επιρροής των σωματείων και της εκπαίδευσης των μελών τους σε θέματα ασφάλειας. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι η συμβολή των σωματείων δεν είναι ιδιαίτερος σημαντική όσο αφορά την εκπροσώπηση και την συμμετοχή των εργαζομένων.

Μέσω των σωματείων εντοπίζονται οι ανάγκες των εργαζομένων και οι δυνατότητες, εμπειρίες και δεξιότητες που έχουν, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να γίνουν οι απαραίτητες αλλαγές στον εργασιακό χώρο. Από έρευνες που έχουν γίνει, έχει διαπιστωθεί η θετική σχέση ανάμεσα στην εκπαίδευση των εργαζομένων από τα σωματεία και τις διορθωτικές δραστηριότητες στους χώρους εργασίας.

Παρά τις γρήγορες αλλαγές του περιβάλλοντος, τα σωματεία έχουν καταφέρει να ανταποκριθούν στις οικονομικές και πολιτικές προκλήσεις των καιρών και να διατηρούν ποικίλα προγράμματα και μεθόδους που βοηθούν στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Το ίδιο ισχύει και με τα εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με την υγιεινή και την ασφάλεια.

Οι εκπαιδευτές των σωματείων φροντίζουν ώστε οι γνώσεις των εργαζομένων και των αντιπροσώπων τους να είναι διευρυμένες για να μπορούν να αντιμετωπίζουν τους καθημερινούς κινδύνους στην εργασία τους. Ο ρόλος των σωματείων θα πρέπει να διατηρηθεί. Η επιρροή τους στην εκπαίδευση των εργαζομένων είναι ισχυρή. Τις περισσότερες φορές η εμπλοκή τους φέρει θετικά αποτελέσματα και βοηθά στην ικανοποίηση των εργαζομένων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

- § Dodge R. Bruce, **Unintentional learning and the occupational health and safety experience**, *Education & Training*, Volume 40 · Number 3 · 1998 · pp. 109–114
- § Goetzel Ron Z., Employer integration of health promotion and health protection programs, *International Journal of Workplace, Health Management* Vol. 1 No. 2, 2008 pp. 109-122
- § Walters David, **Trade unions and the training of health and safety representatives in Europe**, *South Bank University, London, England*, *Employee Relations*, Vol. 18 No. 6, 1996, pp. 50-68.
- § Walters David, **Trade unions and the training of health and safety representatives Challenges of the 1990s**, *Centre for Industrial and Environmental Safety and Health, South Bank University, London, UK* *Personnel Review*, Vol. 26 No. 5, 1997, pp. 357-376.
- § Μπουραντάς Δημήτρης, **Μάνατζμεντ**, Εκδόσεις Μπένου 2001, Σελ 473-491
- § Μπουραντάς Δημήτρης, **Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων**, Εκδόσεις Μπένου 2002, Σελ 265-315

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΕ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

10.1. Τα τηλεφωνικά κέντρα σήμερα

Παλαιότερα και για πολλές δεκαετίες η οικονομία στηριζόταν στην μαζική παραγωγή προϊόντων. Σήμερα η βάση της παγκόσμιας οικονομίας στηρίζεται στη μαζική διάθεση πληροφοριών. Αν και κυριαρχεί η σκέψη ότι οι συνθήκες εργασίας έχουν αλλάξει ριζικά, η πραγματικότητα την διαψεύδει. Στις προηγούμενες δεκαετίες, η εργασία συνοδευόταν από την εκμηχάνιση της συμπεριφοράς του εργαζομένου, την ψυχική και σωματική του εξουθένωση. Σήμερα, ο εργαζόμενος, αν και με μειωμένη σωματική κούραση, συνεχίζει να λειτουργεί σαν μια μηχανή η οποία διαχειρίζεται έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών.

Τα τηλεφωνικά κέντρα αποτελούν ένα σύγχρονο και γλαφυρό παράδειγμα αυτής της εξέλιξης. Η βιομηχανία των τηλεφωνικών κέντρων επεκτείνεται με γοργούς ρυθμούς σε ολόκληρο τον κόσμο και απασχολεί πάνω από το 1,5% του συνολικού εργατικού δυναμικού. Σύμφωνα με έρευνα που είχε εκπονηθεί τον Οκτώβρη του 2000, στην Ελλάδα απασχολούνταν πάνω από 3.000 εργαζόμενοι σε τηλεφωνικά κέντρα, αριθμός ο οποίος αυξάνεται με γοργούς ρυθμούς.

Συνήθως στα τηλεφωνικά κέντρα εργάζονται άτομα νεαρά σε ηλικία, με μεγάλο ποσοστό γυναικών, τα οποία εναλλάσσονται συχνά και ακολουθούν συμβάσεις μερικής απασχόλησης και περιορισμένου χρόνου.

Οι υπηρεσίες υγείας, οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, οι τηλεπωλήσεις (telemarketing), οι τράπεζες, οι ασφάλειες και πολλοί άλλοι κλάδοι λειτουργούν μέσω τηλεφωνικών κέντρων. Στην Ελλάδα, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών απασχολεί πάνω από το 90% των εν λόγω εργαζομένων, με κυριότερο εργοδότη τον ΟΤΕ, ο οποίος διαθέτει τα μεγαλύτερα και πολυπληθέστερα τηλεφωνικά κέντρα. Τα τηλεφωνικά κέντρα στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών είναι χώροι όπου οι εργαζόμενοι με την βοήθεια

ηλεκτρονικού υπολογιστή (για την καταχώρηση, διαχείριση και την επεξεργασία δεδομένων) επικοινωνούν με τους πελάτες μέσω τηλεφώνου.

10.2. Υπηρεσίες εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου στα τηλεφωνικά κέντρα

Η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, σαν μια ολοκληρωμένη ανάλυση των συνθηκών εργασίας, αποτελεί ένα απαραίτητο μέσο, στο σχεδιασμό και στην οργάνωση του εργασιακού περιβάλλοντος, με στόχο τη διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων.

Η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, είναι προϊόν μιας συνεχούς διαδικασίας η οποία στοχεύει στον:

- § Εντοπισμό των πηγών κινδύνου κατά την εργασία
- § Αξιολόγηση των κινδύνων με στόχο την πλέον ενδεδειγμένη επιλογή εξοπλισμού εργασίας, χρησιμοποιούμενων μέσων, χώρου εργασίας και οργάνωσης της
- § Έλεγχο της επάρκειας των εφαρμοζόμενων μέσων και τρόπων προστασίας
- § Ιεράρχηση των ενεργειών
- § Καθορισμός διαδικασίας διασφάλισης της Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων
- § Προσαρμογή των παραγωγικών διαδικασιών και μεθοδολογίας εκτέλεσης εργασιών, σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές.

Οι κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα είναι σοβαροί και ποικίλοι. Η καταπόνηση των ματιών, η υπέρμετρη καταπόνηση του φωνητικού οργάνου, η βαρηκοΐα από την έκθεση σε υψηλά επίπεδα θορύβου, οι κίνδυνοι μυοσκελετικών παθήσεων, οι κίνδυνοι εμφάνισης ασθενειών όπως είναι οι καρδιοπάθειες, οι οποίες σχετίζονται με τους έντονους ρυθμούς εργασίας και το άγχος, είναι μερικοί κίνδυνοι οι οποίοι είναι σε θέση να επιδεινώσουν υπάρχοντα προβλήματα υγείας ή ακόμα και να προκαλέσουν σοβαρές διαταραχές στη συμπεριφορά των εργαζομένων.

Οι κίνδυνοι αυτοί θα μπορούσαν να καταταγούν με βάση την φύση τους σε:

- A.** Φυσικούς κινδύνους (θόρυβος, κλίμα, φωτισμός)
- B.** Εργονομικούς κινδύνους (μορφή τηλεφωνικών κέντρων, μυοσκελετικές παθήσεις, θέση Η/Υ, χρήση οθόνης οπτικής απεικόνισης)
- Γ.** Ειδικούς κινδύνους (προβλήματα στα μάτια και στη φωνή)
- Δ.** Ψυχικοί και κοινωνικοί κίνδυνοι (ηλεκτρονική παρακολούθηση, ρυθμός εργασίας, παρενόχληση από πελάτες)
- Ε.** Κίνδυνοι για την ασφάλεια (πυρασφάλεια)

10.3. Ανάλυση των κυριότερων κινδύνων στα τηλεφωνικά κέντρα

A. Φυσικοί Κίνδυνοι

1. Θόρυβος

Το ένα τρίτο περίπου των εργαζομένων στην Ευρώπη εκτίθεται σε δυνητικά επικίνδυνα επίπεδα θορύβου κατά το ένα τέταρτο τουλάχιστον του χρόνου εργασίας τους. Ο θόρυβος μπορεί να αποτελεί πρόβλημα σε διάφορους χώρους εργασίας, από εργοστάσια έως αγροκτήματα και από τηλεφωνικά κέντρα έως αίθουσες συναυλιών. Οι στάθμες θορύβου εξακολουθούν συχνά να υπερβαίνουν τις οριακές τιμές σε πολλούς τομείς στο χώρο της βιοτεχνίας, οι ειδικευμένοι εργάτες, οι εργαζόμενοι στον γεωργικό τομέα και οι ένοπλες δυνάμεις.

Η έκθεση σε δυνατούς θορύβους φαίνεται να επηρεάζει περισσότερο τους νεότερους εργαζόμενους. Σύμφωνα με έρευνες του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound), οι συμμετέχοντες ανέφεραν περισσότερα προβλήματα ακοής το 2000 συγκριτικά με το 1995.

Θόρυβος είναι κάθε ανεπιθύμητος ήχος. Η έντασή του (ακουστότητα) μετράται σε ντεσιμπέλ (dB). Δεν είναι μόνον η ένταση που καθορίζει την επικινδυνότητα του θορύβου. Η διάρκεια της έκθεσης είναι επίσης πολύ σημαντική. Για το θόρυβο στο

χώρο εργασίας λαμβάνεται συνήθως ως βάση μία εργάσιμη ημέρα οκτώ ωρών. Γενικά σε χώρους όπως γραφεία και τηλεφωνικά κέντρα, οι εκτυπωτές είναι οι κύριες πηγές θορύβου και απαιτούν ακουστική απομόνωση. Επίσης ειδικά σε συστήματα χωροθέτησης ανοικτού τύπου, ο θόρυβος υποβάθρου είναι αρκετά ενοχλητικός. Τα προτεινόμενα επίπεδα θορύβου είναι 45- 50 dB σε οκτάωρη βάση, ενώ η νομοθεσία ορίζει ότι το υπόβαθρο θορύβου από τον εξοπλισμό των θέσεων εργασίας πρέπει να είναι μικρότερο των 50 dB.

Τα ακουστικά στα τηλεφωνικά κέντρα βοηθούν στον περιορισμό του θορύβου από τους εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα φορούν ακουστικά ώστε να μπορούν να μιλούν και να ακούν ταυτόχρονα αυτούς που καλούν. Για αυτό το λόγο είναι ένα από τα σπουδαιότερα μέσα εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα και θα πρέπει να παρέχουν υψηλό επίπεδο άνεσης και καλή ακουστική, ώστε οι υπάλληλοι να εργάζονται άνετα και ευχάριστα.

Το πρόβλημα του θορύβου προκύπτει από το θόρυβο του υποβάθρου και από τον τύπο των ακουστικών που χρησιμοποιεί ο κάθε εργαζόμενος. Ο θόρυβος του υποβάθρου αναφέρεται στο θόρυβο από ομιλίες των εργαζομένων ή από άλλες πηγές στον χώρο εργασίας. Όσο μεγαλύτερος είναι ο θόρυβος του υποβάθρου τόσο ο εργαζόμενος αναγκάζεται να αυξήσει την ένταση του ακουστικού του. Υπάρχουν ακουστικά τα οποία επιτρέπουν συγκεκριμένη ένταση και μπορούν να μειώσουν αυτόματα τον θόρυβο που περνάει από αυτά και δεν επιτρέπουν θορύβους πάνω από ένα συγκεκριμένο επίπεδο. Επίσης υπάρχουν και διπλά ακουστικά τα οποία μειώνουν σε μεγάλο βαθμό τον θόρυβο του υποβάθρου. Η καταστολή θορύβων του υποβάθρου με τη λειτουργία των μικροφώνων προσφέρει πλεονέκτημα σε χώρους με υψηλά επίπεδα ενοχλητικών θορύβων, για παράδειγμα σε χώρους με πολλούς εργαζομένους.

Όταν τα επίπεδα θορύβου είναι υψηλά και το ακουστικό σοκ συχνό τότε εγκυμονεί έντονος κίνδυνος επαγγελματικής βαρηκοΐας, μείωση της ακουστικής οξύτητας και προβλήματα στη ακοή. Η θορυβογενής απώλεια της ακοής εξακολουθεί να είναι η συνηθέστερη αναγνωρισμένη επαγγελματική ασθένεια. Το κόστος που προκύπτει από την απώλεια της ακοής εκπροσωπούσε περίπου το 10% του συνολικού κόστους των

επαγγελματικών ασθενειών από το 1999 έως το 2001 (Eurogir 04). Ιδιαίτερα όσον αφορά τις γυναίκες εργαζόμενες, τα στοιχεία εξαρτώνται επίσης από τα κατώτατα όρια που τίθενται για τον ορισμό της απώλειας της ακοής, ενδέχεται να παρουσιάζονται στοιχεία χαμηλότερα των πραγματικών και να υπάρχει ελλιπής αναγνώριση.

Οι τάσεις ποικίλλουν ανάλογα με τη χώρα και την πολιτική αναγνώρισης. Η αναφορά των προβλημάτων ακοής έχει ελαφρώς αυξηθεί. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ευρωπαϊκής έρευνας (Ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας 2008, ESWC), το 7% των ευρωπαίων εργαζομένων θεωρούν ότι η εργασία επηρεάζει την υγεία τους προκαλώντας διαταραχές της ακοής. Οι εργαζόμενοι που αναφέρουν υψηλή έκθεση σε θόρυβο αναφέρουν επίσης περισσότερα προβλήματα ακοής.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει συνεπώς να δοθεί στην κατάρτιση των νέων εργαζομένων, ενώ τα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζουν πρέπει να εξετάζονται επιμελώς. Ο εργαζόμενος θα πρέπει να ρυθμίζει μετά από κάθε τηλεφώνημα την ένταση του ακουστικού του. Μερικά μέτρα εκτός από την εκπαίδευση των εργαζομένων τα οποία θα πρέπει να λαμβάνουν οι εταιρείες με τηλεφωνικά κέντρα είναι: η χρήση ακουστικών νέας τεχνολογίας τα οποία επιτρέπουν συγκεκριμένο ύψος θορύβου, οι απορροφητές θορύβου στο χώρο (στο δάπεδο, στις οροφές κτλ), συχνά ακουογράμματα για τον έλεγχο της ακοής.

Ακουστικά στα Τηλεφωνικά Κέντρα

Τα ακουστικά τα οποία χρησιμοποιούνται στα τηλεφωνικά κέντρα συγκαταλέγονται στον εξοπλισμό ατομικής προστασίας. Ως εξοπλισμός ατομικής προστασίας νοείται κάθε εξοπλισμός τον οποίο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να φέρει ή να φορά κατά την εργασία, για να προστατεύεται από έναν ή περισσότερους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία του.

Η επιλογή των ακουστικών των οποίων θα κάνει χρήση ένα τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να γίνει πρώτα με βάση τα δεδομένα του χώρου. Το μέγεθος του κέντρου, ο αριθμός των εργαζομένων, οι συνθήκες ακουστικής του χώρου και το κλίμα που

επικρατεί είναι ορισμένοι από αυτούς τους παράγοντες οι οποίοι καθορίζουν την χρήση συγκεκριμένων ακουστικών. Επίσης θα πρέπει οι ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις να είναι συμβατές με την τεχνολογία την οποία χρησιμοποιεί κάθε είδος ακουστικού. Για παράδειγμα υπάρχουν ακουστικά με μικρόφωνα τα οποία μπορούν να καταστείλουν τους θορύβους υποβάθρου, να ρυθμίσουν την ένταση του ήχου και γενικότερα να περιορίσουν τους κινδύνους οι οποίοι είναι σε θέση να προκαλέσουν ακουστικό σοκ.

Επιλογή Ακουστικών

Η επιλογή των ακουστικών θα ήταν καλό να μην ήταν αποκλειστική αρμοδιότητα της εταιρείας αλλά και των εργαζομένων. Οι υπάλληλοι θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν ανάμεσα σε μια γκάμα ακουστικών ώστε να διαλέξουν το πλέον άνετο και χρηστικό ανάλογα με τις ανάγκες, το είδος και το μέγεθος των περυγίων των αυτιών τους. Επίσης, η εταιρεία θα πρέπει να εκπαιδεύει τους υπαλλήλους για την χρήση των ακουστικών και να παρέχει συνεχή επικοινωνία τους με την τεχνική υποστήριξη, κυρίως στα αρχικά στάδια.

Ο τρόπος ρύθμισης του ήχου θα πρέπει να είναι απλός και κατανοητός για όλους τους εργαζόμενους. Η εξάλειψη των πηγών του θορύβου είναι ο αποτελεσματικότερος τρόπος πρόληψης των κινδύνων για τους εργαζόμενους και πρέπει πάντοτε να λαμβάνεται υπόψη κατά το σχεδιασμό νέου εργασιακού εξοπλισμού ή χώρων εργασίας. Ο κάθε ένας θα πρέπει να μπορεί να προσαρμόζει τον ήχο και την ένταση του ακουστικού του, με μηχανικό τρόπο, στην αρχή της κάθε βάρδιας ακόμη και κατά τη διάρκεια της κλήσης.

Πρωταρχικά, τα ακουστικά διαχωρίζονται από το αν είναι για ένα ή για δύο αυτιά. Η επιλογή εξαρτάται από το αν ο εργαζόμενος χρειάζεται να συνεργάζεται με συναδέλφους και αν το τηλεφωνικό κέντρο είναι θορυβώδες ή όχι. Η χρήση μονών ακουστικών προϋποθέτει και την ύπαρξη άλλων εξαρτημάτων, όπως είναι ένας γάντζος για άμεση συγκράτηση στο αυτί ή μεταλλική στεφάνη συγκράτησης. Η στεφάνη θα πρέπει να έχει ένα ικανό μήκος και δυνατότητα αυξομείωσης και στερέωσης ώστε να προσαρμόζεται σε κάθε είδος κεφαλιού και να μην απαιτείται εκ νέου ρύθμιση μετά από κάθε χρήση.

ΣΧΗΜΑ 13: ΜΟΝΟ ΑΚΟΥΣΤΙΚΟ, ΑΚΟΥΣΤΙΚΟ ΜΕ ΓΑΝΤΖΟ, ΔΙΠΛΟ ΑΚΟΥΣΤΙΚΟ



Πηγή: www.photos.com

Γενικότερα, η εφαρμογή των ακουστικών είναι σημαντική τόσο για λόγους εργονομίας αλλά και για λόγους καλύτερης απόδοσης, αφού η ακουστική βελτιώνεται σημαντικά. Για παράδειγμα θα πρέπει να δοκιμάζεται η συμβατότητα των ακουστικών με ταυτόχρονη χρήση γυαλιών. Τα γυαλιά δεν θα πρέπει να μετακινούνται και τα ακουστικά δεν θα πρέπει να πιέζουν τους βραχίονες των γυαλιών.

Το βάρος των ακουστικών αποτελεί ακόμα μια σημαντική παράμετρο επιλογής. Τα ακουστικά δεν πρέπει να είναι βαριά ώστε να μην κουράζουν τον εργαζόμενο από την οκτάωρη χρήση τους αλλά ούτε και ελαφριά ώστε να μην δίνουν την εντύπωση της κακής προσαρμογής.

Η σύνδεση των ακουστικών με την τηλεφωνική συσκευή γίνεται μέσω καλωδίων. Κατά κανόνα για τέτοιες συνδέσεις χρησιμοποιούνται καλώδια τύπου σπирάλ. Η επιλογή είναι διπλής σημασίας. Κατά πρώτο λόγο, το σπирάλ εμποδίζει το μέρδεμα και κατά δεύτερο λόγο δίνει αρκετά μεγάλη ακτίνα κινήσεων και δράσης στον εργαζόμενο.

Όλα τα ακουστικά καλύπτονται με ειδικά μαξιλαράκια, τόσο για την καλύτερη προσαρμογή τους στο κρανίο όσο και για λόγους απόδοσης και υγιεινής. Όταν τα ακουστικά χρησιμοποιούνται από αρκετά άτομα, το κάθε άτομο θα πρέπει να χρησιμοποιεί το δικό του μαξιλαράκι, το οποίο θα πρέπει να αλλάζει συχνά αφού η

πολύωρη χρήση δημιουργεί εφίδρωση και συσσώρευση μικροβίων. Το μέγεθος των μαξιλαριών έχει επίδραση στην προστασία από τους θορύβους του εργασιακού χώρου. Πολλές φορές έχουν εντοπιστεί φαινόμενα απομόνωσης αφού η επικοινωνία των συναδέλφων μειώνονται δραστικά.

Τύποι Ακουστικών

§ Απλά ακουστικά υπό μορφή σωληνίσκου συνομιλίας

Είναι ακουστικά διακριτικά και μικρού μεγέθους. Προτιμούνται από τις περισσότερες εταιρείες για λόγους υγιεινής, αφού ο εκπνεόμενος αέρας συμπυκνώνεται στο σωληνίσκο υπό μορφή υδρατμών. Ένα βασικό όμως μειονέκτημά τους είναι ότι μεταφέρουν τους θορύβους του περιβάλλοντος.

§ Ακουστικά που σβήνουν το θόρυβο (Noise Canceling)

Τα ακουστικά αυτά είναι συνδεδεμένα με ένα ηλεκτρονικό σύστημα το οποίο, σύμφωνα με έναν αλγόριθμο, εντοπίζει και καταστέλλει τους θορύβους του περιβάλλοντος. Το μειονέκτημά τους έγκειται στο μέγεθός τους το οποίο εμποδίζει τον εργαζόμενο να κινείται εύκολα ή ακόμα και να πίνει νερό. Το μικρόφωνο πολλές φορές φτάνει μπροστά στο στόμα και βρίσκεται στο οπτικό πεδίο του. Τα μικρόφωνα αυτά χρησιμοποιούνται κυρίως σε χώρους με έντονους θορύβους υποβάθρου. Για λόγους υγιεινής θα πρέπει να διαθέτουν πρόσθετο προστατευτικό μέσο για τον αέρα το οποίο μπορεί να αντικατασταθεί εύκολα και με χαμηλό για την επιχείρηση κόστος.

§ Ακουστικά που προστατεύουν από το ακουστικό σοκ

Τα ακουστικά αυτά είναι συνδεδεμένα με ένα ηλεκτρονικό σύστημα το οποίο είναι σε θέση να απαλείφει τους ήχους πάνω από μια συγκεκριμένη ένταση.

2. Κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον

Η κακή ποιότητα του αέρα στους χώρους εργασίας έχει σοβαρές συνέπειες στην υγεία των εργαζομένων, στην παραγωγικότητα και στην ποιότητα της ζωής τους. Το πρόβλημα έχει επιδεινωθεί τις τελευταίες δεκαετίες αφού το ποσοστό των εργαζομένων

οι οποίοι απασχολούνται σε εσωτερικούς χώρους οι οποίοι εξαρτώνται από τεχνητό εξαερισμό, έχει αυξηθεί. Έρευνες έχουν δείξει ότι άτομα με ιστορικό αλλεργίας ή καπνιστές, όπως επίσης και οι γυναίκες αναφέρουν συχνότερα συμπτώματα λόγω του περιβάλλοντος εργασίας.

Ο καλός εξαερισμός του χώρου κρίνεται απαραίτητος λόγω μεγάλης συγκέντρωσης εργαζομένων. Η απομόνωση των κτιρίων από τον εξωτερικό ατμοσφαιρικό αέρα οδηγεί σε αύξηση της συγκέντρωσης νοσηρών ουσιών στον αέρα. Εξ' αιτίας αυτού τα καινούρια ή ανακαινισμένα κτίρια παρουσιάζουν έντονο αυτό το φαινόμενο αφού εξαρτώνται πλήρως από τεχνητά συστήματα εξαερισμού. Τα κτίρια, τα οποία διαθέτουν μηχανικά συστήματα εξαερισμού και κλιματισμού και στα οποία ο φυσικός εξαερισμός έχει περιοριστεί στο ελάχιστο ή είναι εντελώς αδύνατος, εξελίσσονται στη νέα εργασιακή στεγαστική «νόρμα», αν και εδώ και αρκετά χρόνια οι επιστήμονες έχουν διαπιστώσει ότι τα άτομα που εργάζονται κάτω από τέτοιου είδους συνθήκες, υποφέρουν από ένα σύνολο διαταραχών, που ευρέως καλείται το σύνδρομο του **άρρωστου κτιρίου**.

Ο όρος «σύνδρομο του άρρωστου κτιρίου» (sick building syndrome) είναι ένας συνδυασμός δύο στοιχείων: του συνδρόμου και του προσωπικού χώρου εργασίας. Ο όρος αυτός αναφέρθηκε πρώτη φορά το 1982 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, ο οποίος θεώρησε τότε ότι πάνω από το 30% των συμπτωμάτων και ασθενειών τα οποία παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι οφείλονται στο σχεδιασμό και στη διατήρηση του κτιρίου εργασίας. Ο όρος «άρρωστο κτίριο» χρησιμοποιείται για να χαρακτηρίσει τα νεόκτιστα κτίρια τα οποία δεν προορίζονται για βιομηχανική χρήση αλλά για να στεγάσουν υπηρεσίες ή κατοικίες και τα οποία παρουσιάζουν προβλήματα «εσωτερικής ρύπανσης», δηλαδή κακής ποιότητας του αέρα των εσωτερικών χώρων.

Η εμφάνιση του συνδρόμου έγκειται στο γεγονός ότι στο υγρό και σκοτεινό περιβάλλον των μηχανημάτων και των διασωληνώσεων των συστημάτων αερισμού και κλιματισμού των κτιρίων, αναπτύσσονται πολλά μικρόβια όπως βακτηρίδια και μύκητες. Τα συστήματα αυτά προσφέρουν εύφορο έδαφος για την ανάπτυξη και δημιουργία βλαβερών οργανισμών και τοξινών. Υπάρχουν επίσης υποψίες ότι όταν σε έναν χώρο

υπάρχουν εστίες από βλαβερούς μικροοργανισμούς, αυτοί μπορούν να μεταδοθούν σε ολόκληρο το κτίριο. Η ποιότητα του αέρα που κυκλοφορεί είναι δύσκολο να ελεγχθεί. Τα συστήματα τεχνητού αερισμού σε κλειστά κτίρια έχουν ενοχοποιηθεί για την μετάδοση ασθενειών μέσω του αέρα όπως είναι η ασθένεια των λεγεωνάριων, η οποία θεωρείται υπεύθυνη για μεγάλο ποσοστό των πνευμονιών (10%-15%).

Βλαπτικοί παράγοντες οι οποίοι ευθύνονται για την εσωτερική ρύπανση είναι η φορμαλδεΐδη (η οποία συναντάται στα μονωτικά υλικά, στα κόντρα πλακέ, σε μονωτικά υλικά ή ακόμα και σε μοκέτες), το μονοξείδιο του άνθρακα (το οποίο εισέρχεται από το εξωτερικό περιβάλλον και απελευθερώνεται με την καύση των τσιγάρων), το οξείδιο του αζώτου, ο αμιάντος καθώς και άλλες τεχνητές ύλες που χρησιμοποιούνται ως θερμομονωτικά υλικά. Επίσης, όταν τα φωτοτυπικά μηχανήματα δεν εξαερίζονται κατάλληλα και δεν είναι απομονωμένα εκτός των χειριστών τους, εκθέτουν και τους υπόλοιπους εργαζόμενους στην αμμωνία και την σκόνη από το μελάνι.

Σύμφωνα με μελέτη η οποία πραγματοποιήθηκε από το Τμήμα Φυσικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, σε κτίρια της Αθήνας, οι εννέα στους δέκα εργαζόμενους έχουν ταλαιπωρηθεί τουλάχιστον μια φορά από το σύνδρομο του άρρωστου κτιρίου. Στην έρευνα, η οποία έγινε σε 50 συνολικά κτίρια, συμμετείχαν 913 εργαζόμενοι, οι οποίοι βρίσκονταν στη θέση εργασίας τους για διάστημα μεγαλύτερο του ενός έτους. Τα συμπτώματα, που συγκεντρώνουν τα υψηλότερα ποσοστά, στην πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι : πονοκέφαλος (62,5%), ερεθισμοί στα μάτια (58,3%) και δυσκολία συγκέντρωσης (33%). Άλλα συμπτώματα τα οποία θεωρείται ότι σχετίζονται άμεσα με το εργασιακό περιβάλλον και το κτίριο είναι επίσης : ασυνήθιστη σωματική κόπωση (31,4%), υπνηλία (31,4%), ζάλη (28,5%), δύσπνοια (18,3%). Το ποσοστό των εργαζομένων που δηλώνει τουλάχιστον ένα σύμπτωμα ανέρχεται σε ποσοστό 89,5% σε κλιματιζόμενα κτίρια και σε 87,8% στα φυσικά αεριζόμενα κτίρια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΑΡΡΩΣΤΟΥ ΚΤΙΡΙΟΥ

Δύσπνοια
Ξηρός Βήχας
Πονόλαιμος

Βράγχιασμα
Διάρροια
Φτάρνισμα
Ερεθισμός του Δέρματος- Εξανθήματα
Πονοκέφαλοι
Ζαλάδες
Ναυτία
Πνευματική Κόπωση και Σύγχυση
Σωματική Κόπωση
Λήθαργος
Πεπτικές Διαταραχές

Το μέρος της εν λόγω έρευνας, το οποίο αφορούσε στην ποιότητα του αέρα στο εσωτερικό των κτιρίων, κατέδειξε ότι στα φυσικά αεριζόμενα κτίρια η κατάσταση του 50% του δείγματος χαρακτηρίζεται ως μη ικανοποιητική, ενώ στα κλιματιζόμενα κτίρια η κατάσταση επιδεινώνεται καθώς το ποσοστό των κτιρίων με ικανοποιητική ποιότητα αέρα ανέρχεται στο 30%. Δεν πρέπει φυσικά να παραληφθεί ο παράγοντας του καπνίσματος στον χώρο εργασίας καθώς είναι μεγάλο το ποσοστό των εργαζομένων το οποία καπνίζει στην εργασία του και συνεπώς επηρεάζει δραστικά την ποιότητα του αέρα.

Στη βελτίωση της στάθμης άνετης διαβίωσης των ενοίκων ενός κτιρίου συμβάλλουν και οι εγκαταστάσεις που διευκολύνουν τις διάφορες εξυπηρετήσεις των ενοίκων ή των χρηστών ακόμη και των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Έτσι επιβάλλεται η ασφαλής λειτουργία των ανελκυστήρων, οι σωστές υδραυλικές και θερμικές εγκαταστάσεις, η συνεχής παροχή θερμού νερού, ασφαλείς εγκαταστάσεις ηλεκτρικού ρεύματος, οι αξιόπιστες τηλεφωνικές διασυνδέσεις, η πλήρης ραδιοφωνική και τηλεοπτική κάλυψη και ακόμη και η έγκαιρη αντιμετώπιση πυρκαγιών ή άλλων φυσικών φαινομένων όπως

οι σεισμοί, οι κλιματικές επιδράσεις κτλ. Για να είναι αποτελεσματικές αυτές οι διευκολύνσεις πρέπει να υπεισέρχονται μεθοδικά στην κατασκευή του κτιρίου από το προκαταρκτικό στάδιο της μελέτης μέχρι τις τελικές εργασίες.

Τα τηλεφωνικά κέντρα είναι χώροι στους οποίους είναι συγκεντρωμένοι πολλοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές οι οποίοι εκπέμπουν θερμότητα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο καθ' όλη την διάρκεια της εβδομάδας. Για αυτό το λόγο τα τηλεφωνικά κέντρα έχουν προβλήματα χαμηλής υγρασίας - ξηρασίας της ατμόσφαιρας. Η θερμοκρασία του αέρα η οποία προτείνεται σε τέτοιους χώρους κυμαίνεται από 18-22° C τον χειμώνα και από 23-26° C το καλοκαίρι. Επίσης, οι εταιρείες με τηλεφωνικά κέντρα θα πρέπει να χρησιμοποιούν με βάση τη νομοθεσία οθόνες οπτικής απεικόνισης με συγκεκριμένες τιμές υγρασίας 50%-70% για την αποφυγή δημιουργίας ηλεκτροστατικών πεδίων μπροστά στην οθόνη.

3. Φωτισμός

Στα γραφεία και γενικά στους χώρους εργασίας, το αποτέλεσμα της μελέτης φωτισμού συνίσταται στο να δημιουργεί στους εργαζομένους ένα ευχάριστο περιβάλλον, ώστε να αισθάνονται και να εργάζονται καλύτερα, δηλαδή αυξάνει την αποδοτικότητά τους, ενώ οι εξωτερικοί χώροι φωτίζονται για να ενισχύσουν την εταιρική ταυτότητα.

Σε γραφεία με ηλεκτρονικούς υπολογιστές όπως είναι τα τηλεφωνικά κέντρα, ο φωτισμός αποτελεί μια από τις σημαντικότερες παραμέτρους. Ο ακατάλληλος φωτισμός μπορεί να αποτελέσει πηγή πολλών ενοχλήσεων και να οδηγήσει στην οπτική κόπωση των εργαζομένων. Τα βασικότερα προβλήματα τα οποία μπορούν να προκύψουν είναι η ανεπάρκεια του φωτισμού, η υπερβολική ένταση και η χρήση λάθος φωτιστικών σωμάτων η οποία μπορεί να οδηγήσει στη θάμβωση του εργαζομένου. Άμεση θάμβωση συμβαίνει όταν ένα φως είναι μέσα στο οπτικό πεδίο του εργαζομένου και τον τυφλώνει και έμμεση όταν το φως αντανακλάται στην οθόνη.

Η νομοθετικές ρυθμίσεις οι οποίες αφορούν τις Οθόνες Οπτικής Απεικόνισης (ΟΟΑ) προτείνουν καταρχάς ο φωτισμός να είναι φυσικός και σε περιπτώσεις αντανακλάσεων

στις οθόνες να τοποθετούνται περσίδες ή στόρια στα παράθυρα. Τα παράθυρα είναι σημαντικά για τη γενική κατάσταση της υγείας, γιατί αφήνουν το φως να εισέρχεται στο χώρο, παρέχουν πληροφορίες για ότι συμβαίνει στο περιβάλλον, επιτρέπουν την είσοδο καθαρού αέρα και χρησιμοποιούνται ως διέξοδοι σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Συγχρόνως περιορίζουν το συναίσθημα του πανικού, το άγχος, τον αποπροσανατολισμό, την ανία και την ατονία. Η τοποθέτηση των ΟΟΑ θα πρέπει να είναι παράλληλη προς τις πηγές φωτισμού και τα παράθυρα για την αποφυγή έμμεσης θάμβωσης από τις αντανακλάσεις. Τέλος, ορίζονται συγκεκριμένα επίπεδα φωτισμού για τις ανοιχτόχρωμες και σκουρόχρωμες οθόνες στα 500-700 Lux και >300Lux αντίστοιχα.

B. Εργονομικοί Κίνδυνοι

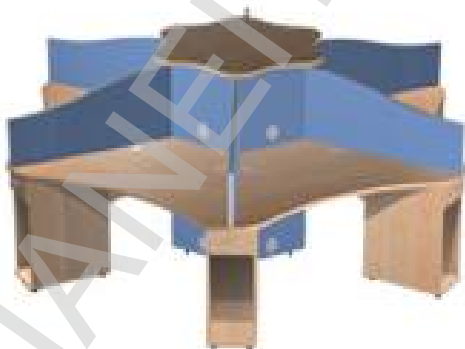
1. Μορφή τηλεφωνικών κέντρων

Το χωροταξικό σύστημα επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την άνεση των εργαζομένων. Τα τηλεφωνικά κέντρα στεγάζονται συνήθως σε ανοικτούς χώρους χωρητικότητας από 25-150 εργαζομένους. Η υιοθέτηση συστημάτων με πολλά γραφεία στον ίδιο χώρο (open space), η απουσία διαδρόμων κυκλοφορίας καθαρών (χωρίς καλώδια από Η/Υ) και οδών διαφυγής προς τις εξόδους κινδύνου δυσχεραίνει την δυνατότητα αυτοσυγκέντρωσης των εργαζομένων λόγω των πολλών θορύβων, απαγορεύει την ιδιωτικότητα, περιορίζει τον χώρο εργασίας, εκθέτει τους εργαζόμενους στη ρύπανση του αέρα, επιβάλλει σχεδόν πάντα την ύπαρξη τεχνητού φωτισμού και δυσκολεύει την τήρηση αποστάσεων ασφαλείας ανάμεσα στα γραφεία και τις οθόνες των υπολογιστών.

Για την αποφυγή των ανωτέρων κινδύνων, η διεύθυνση του χώρου εργασίας είναι πολύ σημαντική. Τα γραφεία είναι συνήθως διευθετημένα σε δύο βασικούς τύπους: τη μορφή μαργαρίτας και τη μορφή σε σειρά. Τα περισσότερα τηλεφωνικά κέντρα προτιμούν τη μορφή μαργαρίτας από τη γραμμική τοποθέτηση των γραφείων γιατί αν και η γραμμική τοποθέτηση εξοικονομεί περισσότερο χώρο και η απορρόφηση του ήχου είναι αποτελεσματικότερη, η μορφή μαργαρίτας διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων, ο φωτισμός είναι καλύτερος αφού μπορεί εύκολα να τοποθετηθεί στο σύστημα των επίπλων και τα γραφεία είναι πιο άνετα. Τα μεγάλα γραφεία επιτρέπουν την τήρηση των αποστάσεων ανάμεσα στον εργαζόμενο και την οθόνη εργασίας του και δίνουν εντονότερη την αίσθηση αυτονομίας.

Τα γραφεία, όποια διάταξη κι αν έχουν στον χώρο, θα πρέπει να χωρίζονται με πετάσματα για την καλύτερη απορρόφηση του ήχου. Τα πετάσματα πρέπει να έχουν ύψος έως εκείνο του ματιού, ώστε να απομονώνεται ο ήχος και οι συνάδελφοι να έχουν οπτική επαφή μεταξύ τους.(Euί, 2000). Επίσης ο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να έχει ένα προσωπικό εργασιακό χώρο τουλάχιστον 9m² (Γενικός Κτιριοδομικός Κανονισμός Άρθρο 4 παρ. 8),) , ώστε να μπορεί να κινείται στο γραφείο, να βγαίνει από αυτό και να εργάζεται με άνεση. Τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα θα πρέπει να διαθέτουν ειδικές ντουλάπες και αποθηκευτικούς χώρους για κάθε εργαζόμενο, γνωρίζοντας ότι ο εργαζόμενος δεν έχει συγκεκριμένο προσωπικό χώρο, αφού κάθε μέρα χρησιμοποιεί το γραφείο που τυγχάνει να είναι ελεύθερο.

ΣΧΗΜΑ 14:ΔΙΑΤΑΞΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΣΕ ΣΕΙΡΑ ΚΑΙ ΣΕ ΜΟΡΦΗ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Πηγή: www.photos.com

2. Μυοσκελετικές Παθήσεις

Οι μυοσκελετικές παθήσεις (ΜΣΠ) είναι από τις πιο συνήθεις ασθένειες οι οποίες οφείλονται στην εργασία. Προσβάλλουν εκατομμύρια εργαζομένους σε όλους τους κλάδους απασχόλησης, ενώ κοστίζουν δισεκατομμύρια Ευρώ στους εργοδότες. Ωστόσο, το πρόβλημα μπορεί να προληφθεί ή να μειωθεί με την τήρηση των κείμενων κανονισμών, καθώς και των οδηγιών ορθής πρακτικής στον τομέα της ασφάλειας και της υγείας. Σε σύγκριση με άλλες εργασίες γραφείου, η εργασία σε τηλεφωνικό κέντρο έχει υψηλότερο κίνδυνο μυοσκελετικών παθήσεων στους εργαζομένους, γιατί η εργασία στην οθόνη είναι πιο εντατική και χωρίς αλλαγή δραστηριότητας ή δυνατότητα διαλείμματος.

Σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας μυοσκελετικές παθήσεις όπως οι τενοντίτιδες του καρπού και της άκρας χείρας κατέχουν την πρώτη θέση σε συχνότητα μεταξύ των επαγγελματικών ασθενειών που δηλώνονται από τα Κράτη Μέλη. Η έρευνα του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Βελτίωση των Συνθηκών και του Περιβάλλοντος Εργασίας του 2000, αποκαλύπτει ότι οι μυοσκελετικές παθήσεις παρουσιάζουν αύξηση. Μερικοί από τους λόγους αυτής της αύξησης είναι:

- § Η δημοσιοποίηση περισσότερων κρουσμάτων
- § Η εξειδίκευση της εργασίας
- § Η αύξηση μονότονων εργασιών
- § Η κακή φυσική κατάσταση των ατόμων (Mc Leod, 1995).

Με βάση την έρευνα αυτή ένας στους τρεις εργαζόμενους ανέφερε ότι υποφέρει από πόνους στην ράχη που σχετίζονται με το είδος της εργασίας που εκτελεί. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα 47% των εργαζομένων δήλωσε ότι η στάση του σώματος του κατά την εργασία είναι επώδυνη ή κουραστική.

Οι μυοσκελετικές παθήσεις επηρεάζουν το 60% των εργαζομένων μεταξύ 45 και 59 ετών, ενώ στις ηλικίες μεταξύ 30 και 44 ετών τέτοιου είδους προβλήματα εμφανίζει το 22,5% των υπαλλήλων, και στην ηλικία των 29 χρονών μόνο το 5,1% εξ' αυτών. Σύμφωνα με ερευνητές, δεδομένης της δημογραφικής τάσης, το ποσοστό των μεσήλικων με μυϊκές διαταραχές θα αυξηθεί μελλοντικά.

Οι μυοσκελετικές παθήσεις καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ασθενειών και περιλαμβάνουν παθήσεις των οστών, των αρθρώσεων, των τενόντων, των μυών και των νεύρων τα οποία ελέγχουν το μυϊκό σύστημα. Στις διάφορες χώρες επικρατούσε διαφορετική αντίληψη αναφορικά με τα αίτια που μπορεί να οδηγήσουν στην εμφάνιση τέτοιων παθήσεων. Ο όρος που χρησιμοποιείται σήμερα στην Ευρώπη είναι: «μυοσκελετικές παθήσεις οι οποίες σχετίζονται άμεσα με την εργασία».

Σήμερα είναι ευρέως γνωστό ότι κίνδυνοι που μπορεί να προκαλέσουν μυοσκελετικές παθήσεις προκαλούν σωματική καταπόνηση και θέτουν σε κίνδυνο το μυοσκελετικό σύστημα του εργαζόμενου μέσω τραυματισμού ή πάθησης. Οι κίνδυνοι αυτοί ονομάζονται εργονομικοί και περιλαμβάνουν τις μονότονα επαναλαμβανόμενες και βίαιες κινήσεις, τις επίπονες κοπιώδεις στάσεις του σώματος λόγω ακατάλληλου εξοπλισμού και χώρου εργασίας, τη χειρονακτική διακίνηση βαρέων φορτίων, τις χειρονακτικές εργασίες που απαιτούν δύναμη, τις δονήσεις, τις ακατάλληλες θερμοκρασιακές συνθήκες κ.ά.

Για την αντιμετώπιση αυτών των παθήσεων απαιτείται προσέγγιση ολοκληρωμένης διαχείρισης. Η εν λόγω προσέγγιση πρέπει να περιλαμβάνει όχι μόνο την πρόληψη νέων περιστατικών, αλλά και την παραμονή στην εργασία, την αποκατάσταση και την επανένταξη των εργαζομένων που πάσχουν ήδη από μυοσκελετικές παθήσεις. Οι μυοσκελετικές παθήσεις μπορεί να προληφθούν αποτελεσματικά με τις κατάλληλες παρεμβάσεις στο χώρο εργασίας για μείωση των εργονομικών κινδύνων και προσαρμογή της εργασίας στις ανθρώπινες ανάγκες. Είναι προφανές ότι η μια επιτυχής εργονομική παρέμβαση μέσα σε ένα εργασιακό χώρο προϋποθέτει πέρα από τα πιο πάνω και την ενεργό συμμετοχή τόσο της διοίκησης της επιχείρησης αλλά και των εργαζόμενων. Οι παρεμβάσεις αυτές στοχεύουν στον επανασχεδιασμό των θέσεων εργασίας και την επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού και εργαλείων έτσι ώστε να μειώνονται οι άβολες και αφύσικες στάσεις, στην τροποποίηση των μεθόδων εργασίας και των καθηκόντων του εργαζόμενου για αποφυγή της μονοτονίας του επιτελούμενου έργου, στην λήψη διαφόρων οργανωτικών μέτρων όπως η αύξηση του χρόνου διαλείμματος, στη χρήση μέσων ατομικής προστασίας όπου απαιτούνται, στην ιατρική παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων για πρόωρη ανίχνευση παθήσεων, στην

εκπαίδευση του προσωπικού για αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών (Pheasant 2001).

Η μείωση των μυϊκών διαταραχών μπορεί να επιτευχθεί, κυρίως μέσω της αύξησης της φυσικής δραστηριότητας, η οποία διαδραματίζει πρωταρχικό ρόλο αλλά και της βελτίωσης του επαγγελματικού περιβάλλοντος του εργαζομένου. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένοι να θυμούνται και να προσαρμόζουν σωστά τον εξοπλισμό της εργασίας τους καθημερινά αφού οι θέσεις τους δεν παραμένουν σταθερές. Η ρυθμιζόμενη βάση στήριξης του υπολογιστή βοηθά ώστε ο εργαζόμενος να έχει τη δυνατότητα έκτασης του λαιμού και των ώμων για τη μείωση της πίεσης σε συγκεκριμένα μέρη του σώματός του. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να κάνουν ιατρικές εξετάσεις του μυοσκελετικού τους συστήματος.

3. Θέση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή

Θέση της οθόνης

Κατ' αρχήν θα πρέπει η οθόνη να απέχει όσο το δυνατόν περισσότερο από το παράθυρο και να τοποθετηθεί παράλληλα με αυτό (δηλ. το παράθυρο να βρίσκεται δεξιά ή αριστερά). Με αυτό τον τρόπο περιορίζεται ο απ' ευθείας φωτισμός της οθόνης και οι ενοχλητικές και βλαβερές αντανακλάσεις. Σε κάθε περίπτωση είναι λάθος να τοποθετήσουμε την οθόνη με τέτοιο τρόπο ώστε ο εργαζόμενος να κοιτά προς το παράθυρο. Με αυτόν τον τρόπο περιορίζονται οι αντανακλάσεις, αλλά ο εργαζόμενος επηρεάζεται αρνητικά.

Η οθόνη θα πρέπει να τοποθετείται με τέτοιο τρόπο ώστε η πάνω ακμή της να βρίσκεται περίπου στο ύψος των ματιών μας. Έτσι αποφεύγεται κούραση των ματιών κατά το διάβασμα και οι κινήσεις του κεφαλιού για διαδοχικό διάβασμα γίνονται μικρότερες.

Μια και στις περισσότερες περιπτώσεις το έντυπο υλικό, καθώς είναι πιο ξεκούραστο για τα μάτια, είναι σε μαύρα γράμματα πάνω σε λευκό φόντο, η νομοθεσία προτείνει για το λογισμικό ανοιχτόχρωμη οθόνη με σκούρα γράμματα (θετική αντίθεση). Τα γράμματα στην οθόνη πρέπει να έχουν καλές αποστάσεις για εύκολη ανάγνωση. Δεν

πρέπει να παρουσιάζονται ταυτόχρονα πολλά χρώματα στην οθόνη, δηλαδή πάνω από τέσσερα.

Φωτεινότητα και Αντίθεση (contrast)

Με την βοήθεια των ρυθμίσεων φωτεινότητας, η οθόνη θα πρέπει να ρυθμιστεί έτσι ώστε τα μαύρα σημεία να είναι πραγματικά μαύρα και όχι γκρι. Η αντίθεση πρέπει να ρυθμιστεί έτσι ώστε τα άσπρα σημεία της εικόνας να είναι όντως άσπρα. Με λίγα λόγια πρέπει οι σκάλες του γκρι να ξεχωρίζουν όσο το δυνατόν περισσότερο στην οθόνη μας. Η απόσταση από την οθόνη πρέπει να είναι περίπου μεταξύ 45 – 70 cm και ιδανικά 60 cm. Για την απόσταση αυτή τα γράμματα στην οθόνη πρέπει να έχουν μέγεθος το λιγότερο 3 mm.

Το μέγεθος της οθόνης πρέπει να είναι τουλάχιστον 15 ίντσες και ιδανικά 17". Προσοχή πρέπει να δοθεί στην υψηλή συχνότητα ανανέωσης. Σε μια οθόνη 15" καλή ανάλυση θεωρείται αυτή των 800x600 pixels. Υψηλότερες αναλύσεις έχουν μεν σαν αποτέλεσμα καλύτερη ευκρίνεια, όμως τα γράμματα και τα σύμβολα γίνονται πολύ μικρά και κουράζουν. Σε μια οθόνη 17" ιδανική θεωρείτε η ανάλυση των 1024x768. Υψηλότερες αναλύσεις θα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο σε μεγαλύτερες οθόνες. (Theeuwes, 2002)

Πληκτρολόγιο

Στην διάταξη των πλήκτρων και το σχήμα του πληκτρολογίου μπορούν να αποδοθούν ευθύνες για την δημιουργία συνδρόμων των άνω άκρων στους χειριστές, όπως το σύνδρομο του καρπιαίου σωλήνα λόγω των αποκλίσεων των καρπών στην οριζόντια και κάθετη διεύθυνση.

Το πληκτρολόγιο θα πρέπει να είναι το δυνατόν επίπεδο (μέγιστο ύψος 3cm στο επίπεδο των γραμμάτων A-S-D-F). Μπροστά από το πληκτρολόγιο πρέπει να υπάρχει αρκετός κενός χώρος για να ακουμπάει το κάτω άκρο της παλάμης, ώστε να μην επιβαρύνονται οι καρποί. Οι καρποί πρέπει να τοποθετούνται σε οριζόντια θέση με ελαφρά κλίση προς τα πάνω. Έτσι αποφεύγεται την δίπλωση των χεριών. Σήμερα, προτιμάται η χρήση

διχοτομημένων πληκτρολογίων, ώστε να γίνεται χρήση κάθε πλευράς με το ένα χέρι και για να ελαττωθεί η πίεση στους ώμους και στον καρπό. Τα εργονομικά πληκτρολόγια αντενδείκνυνται σε άτομα που δεν ξέρουν τυφλό σύστημα και πρέπει να έχουν ορατότητα σε όλα τα πλήκτρα. Σε κάθε περίπτωση πρέπει το πληκτρολόγιο να είναι ανεξάρτητο από την οθόνη και να ρυθμίζεται από τον ίδιο τον χρήστη (Mc Farland 1996) .

ΣΧΗΜΑ 15: ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΟ



Πηγή: Margaret Graf: „Was ist ein ergonomischer Stuhl?“, IHA, ETH Zurich (Προσαρμοσμένο)

Ποντίκι

Η χρήση του ποντικιού πρέπει να είναι περιορισμένη, επειδή καταπονεί περισσότερο σε σχέση με το πληκτρολόγιο. Το ποντίκι χρησιμοποιείται ευρέως σαν μέσο εισαγωγής δεδομένων γι' αυτό και πρέπει να έχει ανατομικό σχήμα, να μην εμποδίζει την χρήση από αριστερόχειρες και να είναι ανοικτού χρώματος για την αποφυγή αντανάκλασεων. Επίσης πρέπει να εξασφαλίζεται επάρκεια χώρου για τον χειρισμό του.

Γραφείο-Επιφάνεια Εργασίας

Οι απαιτήσεις για ελάχιστο χώρο, ανάπαυση των καρπών και ελάχιστη απόσταση από την οθόνη προδιαγράφουν μια κατά το δυνατό χαμηλή επιφάνεια εργασίας. Όσο μεγαλύτερη η οθόνη τόσο πιο χαμηλή η επιφάνεια εργασίας. Σαν κατευθυντήριο μέγεθος δίνεται το ύψος των 100 cm. Το πλάτος του γραφείου θα πρέπει να είναι το ελάχιστο 120 cm, ώστε να τοποθετείται άνετα το συνοδευτικό έντυπο υλικό στη διάρκεια της εργασίας, αλλά και για να υπάρχει αρκετός χώρος για τον χειρισμό του

ποντικιού. Επίσης, Κανείς εργαζόμενος δεν πρέπει να απέχει λιγότερο από κάποια οθόνη γύρω του από όσο απέχει από τη δική του.

Μια και όλοι οι άνθρωποι δεν έχουν το ίδιο ύψος απαιτείται η δυνατότητα ρύθμισης της θέσης εργασίας που σημαίνει καθ' ύψος ρύθμιση της επιφάνειας εργασίας και της καρέκλας. Επίσης, τις περισσότερες φορές απαιτείται οπωσδήποτε και ένα υποπόδιο για την στήριξη των ποδιών στο έδαφος. (Kroemer K., 2001)

ΣΧΗΜΑ 16: ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Πηγή: Margaret Graf: „Was ist ein ergonomischer Stuhl?“, IHA, ETH Zurich (Προσαρμοσμένο)

4. Εργασία με Οθόνες Οπτικής Απεικόνισης

Η εισαγωγή των οθονών οπτικής απεικόνισης (ΟΟΑ) στην εργασία αποτελεί την πιο θεαματική τεχνολογική αλλαγή στον εργασιακό χώρο τα τελευταία 15 χρόνια. Ολοένα και περισσότερο η χρήση των Η/Υ επεκτείνεται σε όλες τις εργασίες. Η εργασία με Οθόνες Οπτικής Απεικόνισης χρίζει ιδιαίτερης προσοχής δεδομένου ότι η θέση του χειριστή είναι αυστηρά περιορισμένη. Στην εργασία όλο και περισσότερος χρόνος καταναλώνεται μπροστά στις ΟΟΑ. Οι οθόνες οπτικής απεικόνισης (οθόνες υπολογιστών, τηλεοράσεις, οθόνες κυκλωμάτων παρακολούθησης κλπ) κρύβουν μια ποικιλία κινδύνων για τους εργαζόμενους που εργάζονται μπροστά από αυτές. Οι

κίνδυνοι αφορούν κυρίως τα μάτια αλλά και τα χέρια, την πλάτη και γενικότερα το μυοσκελετικό σύστημα του ανθρώπου. Μπορεί οι αρνητικές για την υγεία επιπτώσεις από την εργασία σε οθόνες να μην είναι άμεσες, αλλά δεν πρέπει να αγνοούνται γιατί με την πάροδο του χρόνου μπορεί να γίνουν σοβαρότερες.

Δεδομένου ότι το εργασιακό περιβάλλον είναι πολύπλοκο και οι διάφορες συνιστώσες του, αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και με τον εργαζόμενο, συνήθως δεν ευθύνονται αποκλειστικά οι ΟΟΑ για τα προβλήματα τα οποία παρουσιάζονται, αλλά περισσότερο η αλληλεπίδραση τους με τον άνθρωπο και το υπόλοιπο εργασιακό σύστημα. Έτσι επεμβάσεις, όπως ο εργονομικός σχεδιασμός της θέσης εργασίας, χρήση εργονομικού εξοπλισμού, μελέτη του φωτισμού και γενικότερα της οργάνωσης εργασίας μπορούν να αποφύγουν δυνητικούς κινδύνους για την υγιεινή των εργαζομένων.

Ο χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή -ιδίως όταν είναι μεγάλης διάρκειας και τακτικός- ενδέχεται υπό προϋποθέσεις να συνεπάγεται κινδύνους για την υγεία. Τα προβλήματα που σχετίζονται με απασχόληση σε οθόνες οπτικής απεικόνισης είναι σύνθετα. Δεν οφείλονται μόνο στην ποιότητα της οθόνης αλλά και στη αλληλεπίδραση άλλων παραγόντων, όπως είναι οι κακές συνθήκες φωτισμού, οι προϋπάρχουσες οφθαλμολογικές διαταραχές όρασης των εργαζομένων, οι μικροκλιματικές συνθήκες του εργασιακού χώρου, οι εργονομικοί παράγοντες και οι οργανωτικοί παράγοντες όπως είναι ο χρόνος χρήσης της οθόνης και τα διαλείμματα.

Τα συχνότερα **σωματικά προβλήματα** που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι είναι τα συμπτώματα οφθαλμικής κοπώσεως, όπως πόνοι, ερεθισμός και τσούξιμο στα μάτια, τα μυοσκελετικά προβλήματα άνω άκρων, όπως τενοντίτιδες, αρθρίτιδες και σύνδρομο καρπιαίου σωλήνα καθώς και τα μυοσκελετικά προβλήματα που αφορούν τον αυχένα, τους ώμους, τη μέση και τα οποία προκαλούν πόνους, δυσκαμψία, ισχιαλγίες.

Τα **ψυχικά συμπτώματα** όπως είναι το άγχος και η απροθυμία για εργασία καθώς και τα προβλήματα ύπνου εμφανίζονται σε πρόσωπα τα οποία συνήθως εργάζονται για περισσότερες από πέντε ώρες καθημερινά με τις οθόνες.

Για τους εργαζόμενους στις οθόνες οπτικής απεικόνισης και τη διατήρηση της καλής τους υγείας πρέπει να λαμβάνονται τα κατάλληλα και επαρκή προφυλακτικά μέτρα. Η θέση του χειριστή πρέπει να είναι εργονομικά σχεδιασμένη, ώστε η στάση του σώματος και η απόσταση από τη συσκευή να είναι η κατάλληλη. Ο σχεδιασμός της θέσης εργασίας που περιλαμβάνει το κάθισμα του χειριστή και το τραπέζι εργασίας, του περιβάλλοντος εργασίας που έχει άμεση σχέση με το φωτισμό, το θόρυβο και τη θερμοκρασία, η σχετική θέση του ηλεκτρονικού υπολογιστή ως προς τον εργαζόμενο, η επιλογή του πληροφορικού συστήματος και η θέση του εξοπλισμού εργασίας, είναι πολύ σημαντικά στοιχεία όχι μόνο για την εξασφάλιση της υγείας και της άνεσης των εργαζομένων, αλλά και για την καλή απόδοσή τους. Επιπλέον, επειδή τόσο οι συνθήκες στο περιβάλλον εργασίας όσο και αυτά καθαυτά τα πληροφορικά συστήματα με τη χρήση τους ή με την πάροδο του χρόνου μεταβάλλονται, προκύπτει η ανάγκη συνεχούς συστηματικής αξιολόγησής τους, όσον αφορά στην προσαρμογή τους στους χρήστες των οθονών και την εργασία που αυτοί εκτελούν.

Η κόπωση που προκαλούν οι οθόνες οπτικής απεικόνισης στον εργαζόμενο μπορεί να μειωθεί αν η ποιότητα της συσκευής είναι καλή, όσον αφορά την αντίθεση, το χρώμα κλπ.

Γ. Ειδικοί Κίνδυνοι

1. Προβλήματα στα μάτια

Οι πολλές ώρες εργασίας μπροστά στην οθόνη ενός υπολογιστή οδηγεί στην κούραση και καταπόνηση των ματιών. Σε αυτό μπορεί να συμβάλλει και το υπερβολικά έντονο φως στον εργασιακό χώρο. Ακόμη, η χαμηλή υγρασία λόγω της θερμότητας από τους υπολογιστές και το γεγονός ότι οι άνθρωποι ανοιγοκλείνουν λιγότερες φορές τα μάτια όταν δουλεύουν σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οδηγεί σε μεγάλη ξηρότητα των ματιών.

Για τον έλεγχο αυτών των κινδύνων συνιστάται η αποφυγή μεγάλης φωτεινότητας στον εργασιακό χώρο, η εξασφάλιση της υγρασίας σε καλό επίπεδο και η ύπαρξη συχνών διαλειμμάτων ώστε να ξεκουράζονται τα μάτια του εργαζόμενου.

2. Κίνδυνος για τη φωνή

Οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα μιλούν το μεγαλύτερο μέρος της μέρας. Η καταπόνηση της φωνής τους μπορεί να προκαλέσει προβλήματα όπως απώλεια φωνής, βήχα, πόνο, μείωση έντασης φωνής, δυσφωνία (προσωρινή ή μόνιμη). Η δυσφωνία, είναι αποτέλεσμα υπερβολικής χρήσης της ομιλίας και κόπωσης και εκδηλώνεται ως μερική ή ολική ανικανότητα για ομιλία χωρίς να παρατηρείται κάποια βλάβη στα όργανα του μηχανισμού της φωνής. Η εν λόγω ασθένεια συντελείται επειδή δεν τηρούνται κανόνες υγιεινής και γενικότερα θεωρείται παροδικό φαινόμενο για την αντιμετώπιση του οποίου επιβάλλεται η αποχή από κάθε δραστηριότητα ομιλίας.

Οι οργανισμοί με τηλεφωνικά κέντρα θα μπορούσαν να λάβουν κάποια μέτρα για την αποφυγή των κινδύνων της φωνής. Για παράδειγμα:

- § Η μείωση του χρόνου των τυποποιημένων απαντήσεων δίνει στον εργαζόμενο τη δυνατότητα να κάνει μικρά διαλείμματα στη χρήση της φωνής του.
- § Η διατήρηση καθαρής ατμόσφαιρας στο εργασιακό περιβάλλον και κατάλληλων επιπέδων υγρασίας.
- § Η απαγόρευση του καπνίσματος σε χώρους εργασίας. Ο καπνός του τσιγάρου και άλλες τοξικές ουσίες προκαλούν ερεθισμούς στο λαιμό, βήχα και μείωση της έντασης της φωνής.
- § Η ύπαρξη πόσιμου νερού στον χώρο εργασίας.
- § Η μείωση των θορύβων υποβάθρου ώστε ο υπάλληλος να μην χρειάζεται να μιλάει δυνατά για να γίνει κατανοητός.
- § Η εκπαίδευση για την σωστή χρήση και τοποθέτηση του μικροφώνου ώστε ο υπάλληλος να μην φωνάζει.
- § Η παραχώρηση άδειας σε εργαζόμενους με λοίμωξη του αναπνευστικού, διότι ακόμα και το συνάχι δυσκολεύει την ομιλία των υπαλλήλων.

Δ. Ψυχικοί και κοινωνικοί κίνδυνοι

1. Ηλεκτρονική παρακολούθηση

Οι συνθήκες εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ιδιαίτερος αυστηρές. Οι εργαζόμενοι αξιολογούνται τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά. Στο γραφείο δεν επιτρέπονται τα προσωπικά τηλεφωνήματα και απαγορεύεται οι κατανάλωση φαγητού και ποτών εκτός από νερό, παρά μόνο όταν ο εργαζόμενος βρίσκεται σε διάλειμμα.

Η ποσοτική μέτρηση της απόδοσης των εργαζομένων γίνεται ηλεκτρονικά. Υπάρχουν ειδικά συστήματα τα οποία καταμετρούν τις κλήσεις των εργαζομένων (τον αριθμό, την διάρκεια), τον χρόνο αναμονής και τον χρόνο εκτός τηλεφωνικού κέντρου. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για την απόδοσή τους τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο.

Η ποιοτική μέτρηση της απόδοσης αφορά στο κατά πόσο τηρείται το πρωτόκολλο των κλήσεων το οποίο έχει ορίσει κάθε εταιρεία. Στην αρχή ομαδάρχες παρακολουθούν με διπλά ακουστικά την συνομιλία και παρακολουθούν τις προσφωνήσεις και τις αποφωνήσεις των πελατών, την κατάρτιση των εργαζομένων και την διάθεσή τους για βοήθεια των πελατών. Στην συνέχεια η παρακολούθηση γίνεται εν αγνοία του υπαλλήλου και πολλές από τις κλήσεις αυτές ηχογραφούνται.

Ο ηλεκτρονικός αυτός έλεγχος, σύμφωνα με έρευνες, αυξάνει σε πολύ μεγάλο βαθμό τα επίπεδα άγχους των εργαζομένων και ανάλογα με την ηλικία τους μπορεί να τους οδηγήσει σε καρδιακές, νευρολογικές, ή ψυχοσωματικές παθήσεις. Για την αποφυγή τέτοιων περιστατικών η νομοθεσία για τις οθόνες οπτικής απεικόνισης ορίζει ότι δεν μπορεί να εγκατασταθεί σύστημα παρακολούθησης της απόδοσης των εργαζομένων χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή τους. Ακόμα οι εργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να κρίνουν, να σχολιάζουν και να έχουν ενεργό συμμετοχή στο σύστημα αξιολόγησης της εταιρείας για την οποία εργάζονται.

2. Ρυθμός εργασίας

Ο εντατικός ρυθμός εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα είναι ένα από τα βασικότερα οργανωτικά προβλήματα των εταιρειών και έχει σαν συνέπεια την συχνή αλλαγή του προσωπικού. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι το 40% των υπαλλήλων των τηλεφωνικών κέντρων παραιτούνται σε διάστημα μικρότερο των 2 ετών.

Ο ρυθμός εργασίας είναι ιδιαίτερα έντονος και ειδικά τις ώρες αιχμής οι εργαζόμενοι δεν έχουν την δυνατότητα να σηκωθούν από το πόστο τους. Τα διαλείμματα δεν είναι συχνά, αν και η νομοθεσία για εργασίες με οθόνες οπτικής απεικόνισης προβλέπει διάλειμμα 15 λεπτών κάθε δύο ώρες.

Η μεγαλύτερη όμως δυσαρέσκεια των εργαζομένων δεν έγκειται στους ρυθμούς εργασίας αλλά στην υψηλή στοχοθεσία που επιλέγει κάθε εταιρεία. Αν και οι ερευνητές ορίζουν ότι η απασχόληση στο τηλέφωνο κατά τη διάρκεια της βάρδιας είναι κατά μέσο όρο στο 60%-70%, οι εταιρείες ζητούν από τους εργαζόμενους 80%. Οι στόχοι αυτοί όπως είναι φυσικό δεν προβλέπουν παραπάνω χρόνο στο χειρισμό μιας δύσκολης κλήσης και δεν λαμβάνουν υπόψη τους λειτουργικά ή άλλα προβλήματα που πιθανώς να προκύψουν.

Στα τηλεφωνικά κέντρα οι εργαζόμενοι αναφέρουν υψηλά επίπεδα στρες και χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία τους. Η ικανοποίηση μειώνεται όσο οι υπάλληλοι ακολουθούν συγκεκριμένα πρωτόκολλα, τα οποία δεν τους επιτρέπουν δημιουργική σκέψη και ανάπτυξη των ικανοτήτων τους.

3. Παρενόχληση από πελάτες

Ως παρενόχληση στον χώρο εργασίας ορίζεται η επαναλαμβανόμενη, αδικαιολόγητη συμπεριφορά προς έναν εργαζόμενο, ή μια ομάδα εργαζομένων, η οποία προκαλεί κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά του. Η παρενόχληση στον χώρο εργασίας συνιστά σημαντικό πρόβλημα για το εργατικό δυναμικό στην Ευρώπη, ενώ το κόστος είναι μεγάλο τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για την επιχείρηση η οποία τον

απασχολεί. Επιπλέον, η παρενόχληση θα πρέπει να θεωρείται αντιδεοντολογική, καταπιεστική συμπεριφορά και συνεπώς απαράδεκτη για το εργασιακό περιβάλλον.

Κάθε μέρα οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα υφίστανται παρενοχλήσεις από δυσαρεστημένους ή θυμωμένους πελάτες, ενώ δεν εκλείπουν οι περιπτώσεις σεξουαλικής παρενόχλησης. Ειδικά τις βραδινές και πρώτες πρωινές ώρες τα φαινόμενα αυτά εντείνονται. Η παρενόχληση μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στα θύματά της. Έχουν διαπιστωθεί συμπτώματα τα οποία αφορούν τη σωματική, ψυχική και ψυχοσωματική υγεία όπως άγχος, κατάθλιψη, μειωμένη αυτό-εκτίμηση, ενοχές, φοβίες, διαταραχές στον ύπνο και την πέψη, μυοσκελετικά προβλήματα.

Σε επίπεδο επιχείρησης, η παρενόχληση μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα ποσοστά απουσίας από την εργασία, σε αναστάτωση του προσωπικού, σε μείωση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας, όχι μόνο σε ό,τι αφορά στα θύματα της παρενόχλησης αλλά και τους άλλους συναδέλφους, οι οποίοι υφίστανται το βαρύ ψυχοκοινωνικό κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον.

Η συχνότητα των φαινομένων αυτών θα πρέπει να οδηγεί την εταιρεία στη λήψη κάποιων μέτρων όπως είναι κάποια πάγια πολιτική αντιμετώπισης των παρενοχλήσεων, η εκπαίδευση των εργαζομένων για κοινή αντιμετώπιση τέτοιων περιστατικών. Για παράδειγμα, αν υπάρχει κάποια παρενόχληση ο υπάλληλος να καλεί κάποιο είδος ασφάλειας ή αστυνομίας ή να παραπέμπει τον πελάτη στον προϊστάμενό του. Τα τελευταία χρόνια η αποτροπή των παρενοχλήσεων μπορεί να συμβεί μέσω τεχνικών λύσεων όπως είναι η παρουσίαση του τηλεφωνικού αριθμού του πελάτη ή κάποιο κύκλωμα παρεμπόδισης.

Ε. Κίνδυνοι για την ασφάλεια

1. Πυρασφάλεια

Η ανεπαρκής συντήρηση των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων και ακατάλληλα ή ανεπαρκή συστήματα πυρασφάλειας και πυρόσβεσης μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο

τους εργαζόμενους σε γραφεία με Η/Υ. Σε κάθε εργασιακό χώρο, όταν συνυπάρχουν οι κατάλληλες συνθήκες – οξυγόνο, καύσιμη ύλη και κατάλληλη θερμοκρασία υπάρχει η πιθανότητα έκρηξης και ο κίνδυνος πυρκαγιάς. Για αυτό το λόγο, ανάλογα με τη χρήση, την έκταση και την παλαιότητα του κτιρίου θα πρέπει να λαμβάνονται μέτρα για την πρόληψη τέτοιων κινδύνων.

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία θα πρέπει να τηρούνται οι προβλέψεις για την παθητική και για την ενεργητική πυροπροστασία. Για την παθητική πυροπροστασία θα πρέπει να υπάρχουν έξοδοι κινδύνου και οδοί διαφυγής, φωτισμός ασφαλείας και πυραντοχή των κατασκευών. Όσο αφορά στην ενεργητική πυροπροστασία, η νομοθεσία προβλέπει συστήματα συναγερμού, πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.

Για κάθε κατηγορία κτιρίων, γίνεται εγκατάσταση αυτομάτου συστήματος ανίχνευσης της πυρκαγιάς με παροχή σημάτων συναγερμού ή και ελέγχου ή και βλάβης. Σκοπός της εγκατάστασης ενός αυτομάτου συστήματος ανίχνευσης πυρκαγιάς είναι ν' ανιχνεύσει έγκαιρα την πυρκαγιά και να σημάνει συναγερμό, που δίνεται με ηχητικά ή οπτικά μέσα στην ελεγχόμενη περιοχή ή σ' ένα πίνακα ενδείξεων τοποθετημένο σε ειδικό χώρο ελέγχου.

Ένα σύστημα αυτόματης πυρανίχνευσης πρέπει να περιλαμβάνει:

- α)** Πίνακα
- β)** Καλωδιώσεις
- γ)** Ανιχνευτές
- δ)** Φωτεινούς επαναλήπτες
- ε)** Σειρήνες συναγερμού
- στ)** Ένδειξη ενεργοποίησης χειροκίνητου συστήματος
- ζ)** Εφεδρική πηγή ενέργειας

Επίσης, σε όλους τους εργασιακούς χώρους θα πρέπει να ελέγχονται οι πιθανές πηγές θερμότητας έτσι ώστε να μην αποτελέσουν αιτίες πρόκλησης πυρκαγιάς ή έκρηξης μέσα στο χώρο. Τέτοιες πηγές μπορεί να είναι οι ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις, εγκαταστάσεις

θέρμανσης, χώροι καπνίσματος κ.α. Η μέριμνα για την σωστή λειτουργία, τον καλό εξοπλισμό και την καθαριότητα των εν λόγω χώρων κρίνεται απαραίτητη.

Τέλος, στον εργασιακό χώρο θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλη σήμανση για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι άρτια εκπαιδευμένοι και ενημερωμένοι για τα σχέδια διαφυγής και διάσωσης σε περιπτώσεις ανάγκης, για τα απαγορευτικά σήματα και για την χρήση πυροσβεστικού εξοπλισμού. Οι ηλεκτρικοί αγωγολήρες πυρκαγιάς πρέπει να τοποθετούνται σε προσιτά και φανερά σημεία των οδούσεων διαφυγής, σε κουτί με σταθερό γυάλινο κάλυμμα. Τα αυτόματα μέσα πρόκλησης συναγερμού ενεργοποιούνται με την εμφάνιση πυρκαγιάς ή την πρόκληση βλάβης στο αντίστοιχο σύστημα και μεταδίδουν ηχητικά σήματα με σειρήνες συναγερμού.

10.4. Ύπαρξη γιατρού και τεχνικού ασφαλείας

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία περί υγιεινής και ασφάλειας οι εργοδότες οργανισμών άνω των 50 ατόμων είναι υποχρεωμένοι να απασχολούν έναν γιατρό εργασίας και έναν τεχνικό ασφαλείας (Ν.1568/85, “Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων”). Αναλαμβάνουν λειτουργίες συμβουλευτικές προς τον κάθε εργοδότη, ο οποίος εξακολουθεί να είναι ο αποκλειστικά υπεύθυνος για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων του. Πρόκειται ουσιαστικά για θεσμούς που εισήχθησαν με στόχο να ωθήσουν τους εργοδότες στο να αναζητήσουν εξειδικευμένες γνώσεις και συμβουλές πάνω στα αντίστοιχα αντικείμενα.

10.4.1. Ιατρός Εργασίας

Ο Ιατρός Εργασίας προβαίνει σε ιατρικό έλεγχο των εργαζόμενων σχετικό με τη θέση εργασίας τους. Σχεδιάζει και προγραμματίζει την εργασία σύμφωνα με τους κανόνες εργονομίας, υγιεινής και ασφάλειας. Μεριμνά για τη διενέργεια ιατρικών εξετάσεων και μετρήσεων παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος σε εφαρμογή των διατάξεων που ισχύουν κάθε φορά. Επιβλέπει την εφαρμογή των μέτρων προστασίας της Υγείας και πρόληψης των ατυχημάτων.

Για την λήψη των κατάλληλων μέτρων, ο γιατρός εργασίας θα πρέπει να επιθεωρεί τις θέσεις εργασίας και αναφέρει οποιαδήποτε παράλειψη, να ερευνά τις αιτίες των ασθενειών οι οποίες οφείλονται στην εργασία, να αναλύει και να αξιολογεί τα αποτελέσματα και προτείνει μέτρα για την πρόληψη των ασθενειών αυτών. Τέλος, θα πρέπει να επιβλέπει τη συμμόρφωση των εργαζόμενων στους κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας, ενημερώνει τους εργαζόμενους για τους κινδύνους καθώς και να επεξηγεί την αναγκαιότητα της σωστής χρήσης των ατομικών μέσων προστασίας.

Ο Ιατρός Εργασίας πρέπει να ενημερώνεται από τον εργοδότη και τους εργαζόμενους για οποιαδήποτε παράγοντα στο χώρο εργασίας μπορεί να έχει επίπτωση στην υγεία ενώ ταυτόχρονα έχει υποχρέωση να τηρεί το ιατρικό και επιχειρησιακό απόρρητο.

10.4.2. Τεχνικός Ασφάλειας

Ο Τεχνικός Ασφάλειας αναφέρεται στη Διεύθυνση της επιχείρησης και παρέχει υποδείξεις και συμβουλές, σε θέματα σχετικά με την Ασφάλεια της Εργασίας και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων. ο Τεχνικός Ασφάλειας καταχωρεί τις γραπτές υποδείξεις σε ειδικό βιβλίο της επιχείρησης, (Βιβλίο Γραπτών Υποδείξεων Τεχνικού Ασφάλειας). Ο εργοδότης έχει υποχρέωση να λαμβάνει γνώση ενυπογράφως των υποδείξεων που καταχωρούνται εκεί.

Ειδικότερα ο Τεχνικός Ασφάλειας συμβουλεύει σε θέματα οργάνωσης και προγραμματισμού της εργασίας, εισαγωγής και προμήθειας μέσων και εξοπλισμού, επιλογής και ελέγχου της αποτελεσματικότητας των μέσων ατομικής προστασίας, της διαμόρφωσης και διευθέτησης των θέσεων και του περιβάλλοντος εργασίας και γενικά της οργάνωσης της δραστηριότητας. Ελέγχει την Ασφάλεια των εγκαταστάσεων, των τεχνικών μέσων, των παραγωγικών δραστηριοτήτων και μεθόδων εργασίας πριν από την εφαρμογή τους και επιβλέπει την εφαρμογή των μέτρων Υγιεινής και Ασφάλειας της εργασίας και συμβάλει στην πρόληψη των ατυχημάτων, ενημερώνοντας σχετικά τη διεύθυνση της επιχείρησης.

Ο Τεχνικός Ασφάλειας έχει υποχρέωση να επιθεωρεί τακτικά τις θέσεις εργασίας, να αναφέρει στη Διοίκηση οποιαδήποτε παράλειψη των μέτρων Υγιεινής και Ασφάλειας, να προτείνει μέτρα αντιμετώπισής και να επιβλέπει την εφαρμογή τους, να ελέγχει την ορθή χρήση των ατομικών μέσων προστασίας, να ερευνά τα αίτια των εργατικών ατυχημάτων, να αναλύει και αξιολογεί τα αποτελέσματα των ερευνών του και να προτείνει μέτρα για την αποτροπή παρόμοιων ατυχημάτων, να μεριμνά ώστε οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση να τηρούν τους κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας της εργασίας. Επίσης έχει τη δυνατότητα να συμβάλλει στην κατάρτιση και εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας της εργασίας και έχει την υποχρέωση να τηρεί το επιχειρησιακό απόρρητο.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 10

- § Daniels S. E., **A Model for Customer Service**, Quality Progress vol.36 no8, 2003
- § Eui S., Yongtak S. & Dohyung K. 2000, **Genertion of visual fields for ergonomic design and evaluation**, **Inernational Journal of Industrial Ergonomics**, 2000, vol 46 pg 445-456
- § Gorjup Maria Tatiana, **In search of job quality in call Centers**, Personnel Review Vol. 38 No. 3, 2009, pp. 253-269
- § Hoevenberg J., E. Willems, **Atypical employment in the EU**, Labour Review vol.136 σελ. 49-71, 1997
- § Holdsworth Lynn, **Empowerment, stress and satisfaction: a study of a call center**, Leadership and organization Development Journal, pp 131-140, 2003
- § **Human factors of work in call centres**, ETSI TR 102 202 V 1.1.2, Technical report, 2003-2005
- § Jobs Charles, Deena Burriss, David Butler, **The social and economic impact of the call center industry in Ireland**, International Journal of Social Economics Vol. 34 No. 4, 2007 pp. 276-289
- § Kroemer K., **Ergonomics:How to design for Ease and Efficiency**, Prentice Hall, 2001, σελ. 363-367
- § Levenstein C., **The nature of Office and Clerical work**, Encyclopedia of Occupational Health and Safety, σελ 99.2-99.15
- § Mc Farland, **An Ergonomic Assessment of a Segmented Keyboard**, Univesity of South Wales Dpt of Safety Science, 1996
- § McGuire David, **The impact of physical environment on employee commitment in call centres**, Team Performance Management, Vol. 15 No. 1/2, 2009 pp. 35-48
- § Mc Leod D, **The ergonomics edge: Improving safety, quality and productivity**, New York, J.Winley and sons, 1995
- § National Institute for Occupational Safety & Health, **NIOSH urges immediate action to prevent workplace homicide**, σελ. 94-101, 1993
- § Perry G., **Occupational medicine forum**, Journal of Occupational and Enviromental Medicine, vol.38 σελ 339-341, 1996

- § Pheasant S., **Bodyspace-Anthropometry, Ergonomics and the design of work**, London, Taylor & Francis, 2001
- § Pheasant S. Ergonomics, **Work and Health**, Maryland, Aspen publishers Inc., 1991
- § Roper Kathy O., **Distractions in the workplace Revisited**, Journal of Facilities Management Vol. 6 No. 2, 2008, pp. 91-109
- § Sarkar A.K.,S.K. Adak, **Risk assessment of cardiovascular diseases among bank employees- a biochemical approach**, Occup. Med Vol. 49, No 5 σελ. 313-318, Lippincott & Wilkins, 1999
- § **The ethical call center where people clamor to work**, Human Resource Management International Digest, vol. 14 No. 5 2006, pp. 34-37
- § Theeuwes J., Alfredinck J.W.A.M. & Perel, M.,**Relation between Glare and Diving Performance**. Human Factors, vol. 44 pg 95-107,2002
- § Varca Philip E., **Telephone surveillance in call centers: prescriptions for reducing strain**, Managing Service Quality Vol. 16 No. 3, 2006, pp. 290-305
- § Δρίβας Σπύρος, **Το σύνδρομο του άρρωστου κτιρίου** ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε., 2004
- § Σαραφόπουλος Ν: Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, Εκδόσεις Μεταίχμιο, *Μάρτιος 2002*, σελ. 63,115
- § Δρίβας Σπ., Τ. Γκινάλα, **Ο θόρυβος στην εργασία: φύση κίνδυνοι και προστασία**, Εβ.Βαφείδου, , ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε. , 2005
- § **Εισαγωγή στις μυοσκελετικές παθήσεις που σχετίζονται με την εργασία**, Facts vol. 71 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2007
- § **Εισαγωγή στο θέμα του θορύβου στην εργασία**, Facts vol. 56 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2005
- § Επίσημη Ιστοσελίδα **National Institute for Occupational Safety & Health, Elements of ergonomics programs**, US Department of Health and Human Services, 1997 (<http://www.cdc.gov.niosh/homepage.html>)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα ΕΛΟΤ <http://www.elot.gr>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα: <http://www.eurogip.fr/pdf/Eurogip-08E-cost.pdf> «Costs and funding of occupational diseases in Europe», Eurogip-08-E, 2004
- § Επίσημη Ιστοσελίδα : <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg36.pdf> “Working with VDUs”, Οδηγός για εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης

- § Επίσημη Ιστοσελίδα : <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg173.pdf> “Officewise”, Οδηγός ΥΑΕ για εργασία σε γραφεία
- § Επίσημη Ιστοσελίδα OSHA (<http://osha.europa.eu>)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα : Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδος, (http://www.fireservice.gr/pyr_cms_files/dynamic/c79211/doc.)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα: Πανεπιστήμιο Πατρών: Υγεία & Χειρισμός Ηλεκτρονικού Υπολογιστή, (http://www.upatras.gr/osh/html/pc_osh.html)
- § Κουκουλάκη Θεώνη, **Η τυποποίηση σε θέματα υγείας και ασφάλειας της εργασίας**, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε, 1999
- § Κουκουλάκη Θ., Κ.Λώμη, **Υγεία και ασφάλεια εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα**, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε., 2007
- § Κουκουλάκη Θ., Σ. Κωνσταντοπούλου, **Εκτίμηση και πρόληψη επαγγελματικού κινδύνου στις διοικητικές υπηρεσίες**, ΕΛΙΝΥΑΕ, 2008
- § **Μείωση των κινδύνων από το θόρυβο στην εργασία**, Facts vol.59 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2005
- § **Μέτρα ελέγχου και μείωση του θορύβου**, Facts vol.58 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2005
- § **Παρενόχληση στο χώρο εργασίας**, Facts vol. 23 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2002
- § Στανάς Ι., **Το σύνδρομο του άρρωστου κτιρίου**, Ισοτιμία 22/06/08
- § **Τρόποι αντιμετώπισης των ψυχοκοινωνικών θεμάτων και μείωσης του άγχους που οφείλεται στην εργασία**, Facts vol.32 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2002

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

11.1. Υγεία και Ασφάλεια στις ελληνικές τράπεζες

Οι ελληνικές τράπεζες και γενικότερα, οι τράπεζες οι οποίες δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο είναι πρωτοπόρες και στην πλειοψηφία τους επιδιώκουν συστηματικά την κατοχύρωση ασφαλών και υγιεινών συνθηκών εργασίας. Φροντίζουν για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου και για την συστηματική ικανοποίηση των σχετικών νομοθετικών απαιτήσεων.

Αν και οι περισσότερες δεν ακολουθούν τα διεθνή πρότυπα Υγιεινής και Ασφάλειας, έχουν δημιουργήσει πλαίσια για τον εντοπισμό των πιθανών πηγών κινδύνου στο περιβάλλον τους, την εκτίμηση των κινδύνων αυτών και σχετικά μέτρα ελέγχου. Ο σχεδιασμός του συστήματος περιλαμβάνει την ανάθεση ρόλων και αρμοδιοτήτων και τον καθορισμό διαδικασιών οι οποίες θα υλοποιούν την Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας στην τράπεζα. Η εφαρμογή αυτού του σχεδίου σχετίζεται άμεσα με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε αυτό να αποκτήσει συνείδηση σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας.

Σήμερα, λόγω της τεχνολογικής προόδου, τα τραπεζικά καταστήματα έχουν μετατραπεί σε κέντρα πώλησης προϊόντων, καθώς ο κύριος όγκος των συναλλαγών έχει μεταφερθεί σε εναλλακτικά ηλεκτρονικά δίκτυα. Ήδη σημαντικός όγκος πραγματοποιείται μακριά από τα τραπεζικά γκισέ, μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM), των τηλεφωνικών κέντρων (call centers) και του Internet, εξοικονομώντας αξιόλογα ποσά για τις τράπεζες, οι οποίες ευελπιστούν ότι η περαιτέρω αναδιάρθρωση και ο εξορθολογισμός των δικτύων τους, όπως και η εξοικείωση του κοινού με την τεχνολογία, θα συμπίεσουν περαιτέρω το λειτουργικό κόστος τους και θα ενισχύσουν την κερδοφορία τους, αφού οι πελάτες θα μπορούν να απολαμβάνουν υπηρεσίες υψηλότερου επιπέδου καθ' όλο το 24ωρο.

Οι τράπεζες σήμερα έχουν σαν σκοπό απορροφήσουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο όγκο συναλλαγών από τα τραπεζικά καταστήματα, έτσι ώστε αυτά να επικεντρωθούν στις

πωλήσεις τραπεζικών προϊόντων. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται μείωση του λειτουργικού κόστους και ενίσχυση των εσόδων. Για παράδειγμα η Alpha Bank έχει περισσότερους από 15.000 συνδρομητές στο σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Alpha phone, πάνω από 20.000 στις υπηρεσίες διαδικτυακής τραπεζικής (Internet Web Banking) και περίπου 60.000 πάγιες εντολές. Για να μετατραπεί το τραπεζικό κατάστημα σε κέντρο πωλήσεων, οι τράπεζες προχώρησαν στην αναδιοργάνωση και στον εξορθολογισμό των δικτύων. Στο πλαίσιο αυτό οι υποστηρικτικές υπηρεσίες (back office) μεταφέρθηκαν από τα καταστήματα σε κεντρικές υπηρεσίες και το προσωπικό που αποδεσμεύθηκε προσανατολίστηκε ως επί το πλείστον στις πωλήσεις. Δόθηκε περισσότερος χώρος στις πωλήσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται από τηλεφωνικά κέντρα και σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους μέσα στα καταστήματα.

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, οι τράπεζες απασχολούν πολύ μεγάλο αριθμό εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα. Τμήματα εξυπηρέτησης πελατών, τμήματα παραπόνων, τμήματα πωλήσεων πιστωτικών καρτών και δανείων καθώς και τμήματα καθυστερημένων οφειλών λειτουργούν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους μέσω τηλεφωνικών κέντρων. Οι συνθήκες εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα είναι ιδιαίτερες και οι προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας, οι οποίες εφαρμόζονται σε χώρους γραφείων δεν επαρκούν. Οι τράπεζες θα πρέπει να αναπτύξουν συγκεκριμένη πολιτική και σχεδιασμό για την υγιεινή και ασφάλεια στα τηλεφωνικά κέντρα.

11.2. Μελέτη περίπτωσης γαλλικής τράπεζας

11.2.1. Γενικά

Η τράπεζα, στη συγκεκριμένη μελέτη, είναι μια γαλλική τράπεζα με δραστηριότητα σε πολλές χώρες της Ευρώπης, η οποία δεν έχει υποκαταστήματα στην υπόλοιπη Ελλάδα και λειτουργεί με βάση το κεντρικό κατάστημα της Αθήνας. Για το λόγο αυτό όλες οι συναλλαγές με το πελατολόγιο της, είτε με επιχειρήσεις ή με ιδιώτες, γίνονται μέσω τηλεφώνου. Μερικές από τις τηλεφωνικές υπηρεσίες τις οποίες προσφέρει είναι οι πωλήσεις δανείων σε επιχειρήσεις, οι πωλήσεις καταναλωτικών δανείων, οι πωλήσεις καρτών, η συλλογή καθυστερημένων οφειλών, υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών και παραπόνων. Ως εκ τούτου, το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού (περίπου το 60%) απασχολείται στο τηλεφωνικό κέντρο.

Η συγκεκριμένη τράπεζα αν και δεν έχει εφαρμόσει κάποιο διεθνές πρότυπο Υγιεινής και Ασφάλειας τύπου OHSAS 18000 ή ΕΛΟΤ 1801, τηρεί την ισχύουσα νομοθεσία στο σύνολό της καθώς και τις αρχές της συλλογικής σύμβασης της Ο.Τ.Ο.Ε. (1996). Επιπλέον έχει υιοθετήσει μια πολιτική μέριμνας σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων, σε συνεργασία με την Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞΥΠΠ). Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, οι ΕΞΥΠΠ ασκούν τις αρμοδιότητες και έχουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του τεχνικού ασφάλειας και του γιατρού εργασίας. Με τη διαδικασία αυτή εξασφαλίζεται η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, με στόχο τη διαφύλαξη και προαγωγή της υγείας των εργαζομένων.

Επίσης, η τράπεζα είναι ευαισθητοποιημένη γενικότερα για την καλή σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων και έχει φροντίσει για ένα σύγχρονο, υγιεινό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, εφαρμόζοντας καλές πρακτικές. Για παράδειγμα μεριμνά ώστε οι χώροι εργασίας να είναι καλαίσθητοι, σχεδιασμένοι με σύγχρονες και απόλυτα εργονομικές προδιαγραφές, να διαθέτει ειδικούς χώρους καπνίσματος και ιατρείο εντός των χώρων εργασίας για την εξυπηρέτηση και την προσωρινή περίθαλψη των εργαζομένων.

11.2.2. Ασφάλιση Εργαζομένων

Η τράπεζα ως ιδιωτικός φορέας και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία ασφαλίζει τους εργαζομένους της στο ΙΚΑ ενώ ταυτόχρονα παρέχει και ιδιωτική ασφάλιση μέσω γνωστής ιδιωτικής εταιρείας ασφαλίσεων και ιατρική περίθαλψη σε συνεργασία με κεντρικό ιδιωτικό νοσοκομείο. Μέχρι σήμερα, κατά τη δεκαετή πορεία της τράπεζας, δεν έχουν δηλωθεί ή καταγραφεί εργατικά ατυχήματα στο ΙΚΑ ή στο Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας αν και έχουν υπάρξει κάποια μικρά ατυχήματα (5-7) εντός αυτής, η πλειοψηφία των οποίων αφορούσε πτώσεις των εργαζομένων λόγω ακάλυπτων καλωδίων στο πάτωμα και τα υπόλοιπα ατυχήματα των τεχνικών λόγω επισκευών και ανακαινίσεων του χώρου εργασίας.

11.2.3. Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας

Γνωρίζοντας ότι η αποφυγή των ενδεχόμενων κινδύνων είναι εξαιρετικά δύσκολη, η τράπεζα προσπαθεί να τους εντοπίσει, αξιολογήσει και ελέγξει για να είναι το περιβάλλον όσο το δυνατόν ασφαλέστερο. Η διαδικασία αυτή γίνεται κυρίως με επί τόπου επιθεώρηση και παρακολούθηση και με τη συζήτηση και επικοινωνία με τους

εργαζομένους οι οποίοι πιθανόν να έχουν εντοπίσει κάποιους κινδύνους. Λόγω της φύσης της δουλειάς, οι παράγοντες οι οποίοι οδηγούν στη γέννηση ενός επικίνδυνου περιστατικού είναι οι διεργασίες και διαδικασίες που εκτελούνται, τα μηχανήματα, ο εξοπλισμός και το εργασιακό περιβάλλον.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί η τράπεζα δεν ακολουθεί κάποιο συγκεκριμένο διοικητικό πρότυπο αξιολόγησης εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας (ελληνικό ή διεθνές). Παρ' όλα αυτά η πολιτική της είναι να εφαρμόσει ένα διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας, το οποίο προσπαθεί να εναρμονίσει με τις όλες τις διαδικασίες οι οποίες ακολουθούνται. Η τελική ευθύνη για θέματα υγιεινής και ασφάλειας, παραμένει στην ανώτατη διοίκηση, η οποία παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους για την εφαρμογή, τον έλεγχο και τη βελτίωση του συστήματος αυτού.

11.2.3.1. Γιατρός εργασίας και Τεχνικός Ασφαλείας

Η τράπεζα κάνει προσπάθειες να εφαρμόσει όλο το ελληνικό νομικό πλαίσιο το οποίο αφορά στη ρύθμιση των θεμάτων υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία. Από τη στιγμή που απασχολεί περίπου 120 άτομα είναι υποχρεωμένη να απασχολεί Τεχνικό Ασφαλείας και Γιατρό Εργασίας.

Μια φορά το μήνα, τουλάχιστον, επισκέπτεται τον εργασιακό χώρο γιατρός, για την παρουσία του οποίου ενημερώνονται όλοι οι εργαζόμενοι με e mail από την διοίκηση. Η επίσκεψη δεν είναι υποχρεωτική και ο γιατρός τηρεί το ιατρικό απόρρητο όλων των εργαζομένων. Επίσης, ενημερώνεται από τον εργοδότη και τους εργαζόμενους για οποιαδήποτε παράγοντα στο χώρο εργασίας μπορεί να έχει επίπτωση στην υγεία, επιθεωρεί τις θέσεις εργασίας, ενημερώνει τους εργαζόμενους για τους κινδύνους και επεξηγεί την αναγκαιότητα της σωστής χρήσης των ατομικών μέσων προστασίας, όπως για παράδειγμα τη χρήση ατομικών ακουστικών.

Ο τεχνικός ασφαλείας είναι μόνιμος υπάλληλος της τράπεζας. Συμβουλεύει τη διοίκηση σε θέματα οργάνωσης και προγραμματισμού της εργασίας, εισαγωγής και προμήθειας εξοπλισμού, επιλογής μέσων ατομικής προστασίας, διαμόρφωσης και των θέσεων και του περιβάλλοντος εργασίας. Ελέγχει την ασφάλεια των εγκαταστάσεων και των τεχνικών μέσων τα οποία χρησιμοποιούνται. Επιθεωρεί τακτικά τις θέσεις εργασίας

ώστε να ελέγχει την ορθή χρήση των ατομικών μέσων προστασίας και τέλος συμβάλλει στην ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας.

11.2.3.2. Αντιμετώπιση κινδύνων

Η τράπεζα αξιολογεί τους κινδύνους με βάση όλες τις δραστηριότητες του προσωπικού και των επισκεπτών της καθώς και με βάση τις εγκαταστάσεις και εξοπλισμό του εργασιακού χώρου. Εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες των μέτρων πρόληψης κινδύνου και εξασφαλίζει την προληπτική επέμβασή. Καθιερώνοντας και διατηρώντας διεργασίες για το σχεδιασμό του εργασιακού χώρου, εγκαταστάσεων, των διαδικασιών, μηχανημάτων, λειτουργικών διεργασιών και οργάνωσης εργασίας, συμπεριλαμβανομένης και της προσαρμογής τους στις ανθρώπινες ικανότητες, προκειμένου να εξαλειφθούν ή να μειωθούν οι κίνδυνοι εν τη γενέσει τους πραγματοποιούνται τακτικές ασκήσεις αντίδρασης σε επείγουσες καταστάσεις.

Πυροπροστασία

Στην τράπεζα τηρούνται όλες οι προβλέψεις για παθητική και για ενεργητική πυροπροστασία. Το κτίριο το οποίο στεγάζεται η τράπεζα είναι καινούριο και έχει κατασκευαστεί το 2000. Στο κτίριο έχει εγκατασταθεί αυτόματο σύστημα ανίχνευσης πυρκαγιάς και σύστημα συναγερμού. Οι ηλεκτρικοί αγγελτήρες πυρκαγιάς βρίσκονται σε προσιτά και φανερά σημεία των οδών διαφυγής, σε κουτί με σταθερό γυάλινο κάλυμμα. Σε περίπτωση πυρκαγιάς υπάρχει συγκεκριμένο σχέδιο Διαφυγής και Διάσωσης καθώς και εκκένωσης του κτιρίου, το οποίο δίνεται στους εργαζόμενους από την πρώτη κιόλας μέρα και το οποίο αφορά και άλλες περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης όπως για παράδειγμα περιπτώσεις σεισμού.

Συντήρηση και Σήμανση

Η συντήρηση του κτιρίου είναι συχνή ενώ δίνεται ιδιαίτερη σημασία στον αερισμό και εξαερισμό των χώρων, στον καλό φωτισμό και στην θερμοκρασία. Το κτίριο βάφεται σε ετήσια βάση τους θερινούς μήνες και ο εξοπλισμός είναι καινούριος και ακολουθεί όλα τα πρότυπα ασφαλείας. Επιπλέον τηρούνται πλήρως όλα τα μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και υγείας κατά την εργασία των εγκύων, λεχώνων και γαλουχουσών εργαζομένων και οι προδιαγραφές σήμανσης ασφάλειας και υγείας στην εργασία.

Η σήμανση στο κτίριο είναι η ενδεδειγμένη. Παρατίθενται όλα τα απαραίτητα σήματα όπως είναι φωτεινές πινακίδες για εξόδους κινδύνου, σήμα απαγόρευσης καπνίσματος, σήμα ύπαρξης ιατρείου, σήμα ενημέρωσης περιοχών με πυροσβεστήρα, σήμα προειδοποίησης γλιστρήματος σε περιπτώσεις ολισθηρού εδάφους μετά από καθαρισμό, σήματα τοξικών, βλαβερών και εύφλεκτων υλικών στις περιπτώσεις χημικών ουσιών οι οποίες χρησιμοποιούνται σε μηχανήματα, σήματα κινδύνου με στόχο την απομάκρυνση των εργαζομένων από τους εσωτερικούς μηχανισμούς των μηχανημάτων κ.α.

Φυσικοί Κίνδυνοι: Θόρυβος

Στην τράπεζα τόσο στα γραφεία όσο και στα τηλεφωνικά κέντρα, οι εκτυπωτές, τα φαξ και οι ήχοι των τηλεφώνων είναι οι κύριες πηγές θορύβου, οι οποίες δεν μπορούν να απομονωθούν εξαιτίας της χρηστικής τους αξίας και των διαδικασιών οι οποίες ακολουθούνται στην τράπεζα. Συγκεκριμένα, στα τηλεφωνικά κέντρα της τράπεζας όπου η χωροθέτηση είναι ανοικτού τύπου, ο θόρυβος υποβάθρου είναι αρκετά ενοχλητικός. Τα ακουστικά στα τηλεφωνικά κέντρα βοηθούν στον περιορισμό του θορύβου από τους εργαζόμενους. Ο θόρυβος του υποβάθρου αναφέρεται στο θόρυβο από ομιλίες των εργαζομένων ή από άλλες πηγές στον χώρο εργασίας.

Τα ακουστικά συγκαταλέγονται στον εξοπλισμό ατομικής προστασίας. Η επιλογή των ακουστικών είναι αποκλειστική αρμοδιότητα της εταιρείας. Η τράπεζα, όπως και οι περισσότερες τηλεφωνικές εταιρείες, έχει επιλέξει ακουστικά για ένα αυτί υπό μορφή σωληνίσκου συνομιλίας. Είναι ακουστικά διακριτικά και μικρού μεγέθους, τα οποία προτιμώνται για λόγους υγιεινής, αφού ο εκπνεόμενος αέρας συμπυκνώνεται στο σωληνίσκο υπό μορφή υδρατμών. Ένα βασικό όμως μειονέκτημά τους είναι ότι μεταφέρουν τους θορύβους του περιβάλλοντος. Ο τεχνικός ασφαλείας ενημερώνει και εκπαιδεύει τους υπαλλήλους για την χρήση των ακουστικών. Ο τρόπος ρύθμισης του ήχου είναι απλός και κατανοητός για όλους. Ο κάθε ένας μπορεί να προσαρμόζει τον ήχο και την ένταση του ακουστικού στην αρχή της κάθε βάρδιας και κατά τη διάρκεια της κλήσης. Τα ακουστικά είναι ατομικά και συνοδεύονται από εξαρτήματα όπως είναι ένας γάντζος για άμεση συγκράτηση στο αυτί και μια μεταλλική στεφάνη συγκράτησης. Η στεφάνη έχει δυνατότητα αυξομείωσης και στερέωσης ώστε να προσαρμόζεται σε κάθε είδος κεφαλιού και να μην απαιτείται εκ νέου ρύθμιση μετά από κάθε χρήση. Η σύνδεση των ακουστικών με την τηλεφωνική συσκευή γίνεται μέσω καλωδίων τύπου σπινάλ, ώστε να εμποδίζεται το μπέρδεμα και να δίνει αρκετά μεγάλη ακτίνα κινήσεων

και δράσης στον εργαζόμενο. Όλα τα ακουστικά καλύπτονται με ειδικά μαξιλαράκια, τόσο για την καλύτερη προσαρμογή τους στο κρανίο όσο και για λόγους απόδοσης και υγιεινής.

Φυσικοί Κίνδυνοι: Κλίμα και Φωτισμός

Η τράπεζα λειτουργεί σε τέσσερις ορόφους ενός νέου κτιρίου. Στα περισσότερα από τα γραφεία στα οποία δραστηριοποιείται ο χώρος έχει φυσικό εξαερισμό. Μόνο ένα τηλεφωνικό κέντρο εξαρτάται από τεχνητό εξαερισμό. Τα τηλεφωνικά κέντρα και τα εν λόγω γραφεία είναι χώροι στους οποίους είναι συγκεντρωμένοι πολλοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές οι οποίοι εκπέμπουν θερμότητα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο καθ' όλη την διάρκεια της εβδομάδας. Για αυτό το λόγο και για την αποφυγή εμφάνισης συνδρόμου άρρωστου κτιρίου, ρύπανσης του αέρα και μετάδοσης των ασθενειών, η λειτουργία τεχνητού και φυσικού εξαερισμού κρίνεται απαραίτητη. Η θερμοκρασία του αέρα την οποία προτείνει και καθορίζει ο τεχνικός ασφαλείας κυμαίνεται από 18-22° C τον χειμώνα και από 23-26° C το καλοκαίρι.

Η διοίκηση της τράπεζας έχει σαν στόχο τη διαμόρφωση ενός ευχάριστου και όμορφου περιβάλλοντος εργασίας ώστε οι εργαζόμενοι να αισθάνονται και να εργάζονται καλύτερα και να αυξάνεται η αποδοτικότητά τους. Σε αυτό συμβάλει και ο φωτισμός του κτιρίου, τόσο ο εξωτερικός, όσο και ο εσωτερικός.

Σε όλα τα γραφεία της τράπεζας υπάρχουν ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Ο ακατάλληλος φωτισμός σε τέτοιους χώρους μπορεί να αποτελέσει πηγή ενοχλήσεων για τα μάτια των εργαζομένων και κόπωση. Τα περισσότερα γραφεία φωτίζονται με φυσικό φωτισμό από μεγάλα παράθυρα που υπάρχουν αφού το κτίριο στο σύνολό του είναι γυάλινο. Στα παράθυρα έχουν τοποθετηθεί περσίδες για να αποφεύγονται οι αντανάκλασεις του ήλιου στις οθόνες των υπολογιστών. Δυστυχώς δεν είναι δυνατόν όλοι οι υπολογιστές να είναι παράλληλοι προς την πηγή φωτός και για αυτό το λόγο μερικά γραφεία μειονεκτούν έναντι άλλων. Όταν ο φυσικός φωτισμός δεν αρκεί υπάρχει κεντρικός φωτισμός σε κάθε αίθουσα βαλμένος ώστε να μην δημιουργεί αντανάκλασεις.

Εργονομικοί κίνδυνοι: Μορφή τηλεφωνικών κέντρων και χρήση ΟΟΑ

Σε κάθε τηλεφωνικό κέντρο της τράπεζας εργάζονται περίπου 15-20 άτομα σε ανοικτούς χώρους. Τα γραφεία είναι διευθετημένα σε μορφή μαργαρίτας. Η μορφή

μαργαρίτας διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων, ο φωτισμός είναι καλύτερος αφού μπορεί εύκολα να τοποθετηθεί στο σύστημα των επίπλων και τα γραφεία είναι πιο άνετα. Τα μεγάλα γραφεία επιτρέπουν την τήρηση των αποστάσεων ανάμεσα στον εργαζόμενο και την οθόνη εργασίας του και δίνουν εντονότερη την αίσθηση αυτονομίας.

Τα γραφεία χωρίζονται με πετάσματα για την καλύτερη απορρόφηση του ήχου. Τα πετάσματα έχουν ύψος πάνω από εκείνο του ματιού, ώστε να απομονώνεται ο ήχος αλλά οι συνάδελφοι να έχουν οπτική επαφή μεταξύ τους. Επίσης ο κάθε εργαζόμενος έχει ένα προσωπικό εργασιακό χώρο τουλάχιστον 12m² (σύμφωνα με τους κανονισμούς), ώστε να μπορεί να εργάζεται με άνεση. Η τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον προσωπικό χώρο. Κάθε γραφείο διαθέτει προσωπική συρταριέρα με κλειδί και κάθε εργαζόμενος χρησιμοποιεί καθημερινά το ίδιο γραφείο ανεξαρτήτως της βάρδιας στην οποία εργάζεται.

Εργονομικοί κίνδυνοι: Μυοσκελετικές παθήσεις και προβλήματα σε όραση και ακοή

Οι εργασίες γραφείου και η εργασία σε τηλεφωνικό κέντρο ενέχει τον κίνδυνο μυοσκελετικών παθήσεων στους εργαζομένους, γιατί η εργασία στην οθόνη είναι πιο εντατική και χωρίς συχνή αλλαγή δραστηριότητας ή δυνατότητα διαλείμματος. Οι εργαζόμενοι εργάζονται όλη μέρα μπροστά σε οθόνες υπολογιστή και επαναλαμβάνουν τις ίδιες κινήσεις. Η τράπεζα για να μειώσει τους εργονομικούς κινδύνους παρέχει ρυθμιζόμενη καρέκλα γραφείου και υποπόδιο ώστε ο εργαζόμενος να έχει τη δυνατότητα μείωσης της πίεσης σε συγκεκριμένα μέρη του σώματός του. Τα γραφεία είναι αρκετά μεγάλα και η οθόνη είναι τουλάχιστον 15 ίντσες και τοποθετείται με τέτοιο τρόπο ώστε η πάνω ακμή της βρίσκεται περίπου στο ύψος των ματιών μας, ενώ κάθε εργαζόμενος έχει την δυνατότητα να την προσαρμόσει στις ανάγκες του. Η απόσταση από την οθόνη πρέπει να είναι περίπου 60 cm. Το πληκτρολόγιο είναι ενιαίο και μπροστά του υπάρχει αρκετός κενός χώρος για να ακουμπάει το κάτω άκρο της παλάμης, ώστε να μην επιβαρύνονται οι καρποί.

Το λογισμικό το οποίο χρησιμοποιείται τις περισσότερες φορές από τους υπαλλήλους είναι είτε σε άσπρο φόντο με μαύρα γράμματα τα είτε σε μαύρο φόντο με λευκά γράμματα, ώστε να μην έχει πολλά χρώματα και η ανάγνωση να είναι πιο εύκολη για

τους υπαλλήλους. Επίσης, είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η εκτεταμένη χρήση ποντικιού, τόσο για εξοικονόμηση χρόνου όσο και για αποφυγή καταπόνησης των καρπών.

Η τράπεζα προκειμένου να αποφύγει τους κινδύνους που ενέχονται για τη φωνή στους υπαλλήλους των τηλεφωνικών κέντρων, έχει λάβει μια σειρά από μέτρα. Έχει απαγορεύσει το κάπνισμα στους χώρους εργασίας, διατηρεί σταθερή θερμοκρασία μέσω συστημάτων εξαερισμού ώστε να διατηρηθούν τα κατάλληλα επίπεδα υγρασίας. Σε όλους τους χώρους εργασίας υπάρχουν ειδικά αναψυκτήρια για πόσιμο νερό. Όσο αφορά πιο τεχνικά ζητήματα, στα τηλεφωνικά κέντρα οι εργαζόμενοι δίνουν τυποποιημένες απαντήσεις οι οποίες του δίνουν τη δυνατότητα να κάνει μικρά διαλείμματα στη χρήση της φωνής του. Τέλος, οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να κάνουν ένα εικοσάλεπτο διάλειμμα κατά τη διάρκεια της μέρας ώστε να ξεκουράσουν τη φωνή τους και τα μάτια τους.

Ψυχικοί κίνδυνοι: Αξιολόγηση εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι στην τράπεζα αξιολογούνται ποιοτικά και ποσοτικά. Η ποσοτική μέτρηση της απόδοσης των εργαζομένων γίνεται ηλεκτρονικά, με ειδικά συστήματα τα οποία καταμετρούν τις κλήσεις των εργαζομένων τον αριθμό, την διάρκεια, τον χρόνο αναμονής και τον χρόνο εκτός τηλεφωνικού κέντρου. Η τράπεζα ζητά από τους εργαζόμενους να είναι εντός τηλεφωνικού κέντρου 7 από τις 8 ώρες εργασίας, το ποσοστό των κλήσεων που χάνονται να τείνει στο 0 και ο χρόνος κουδουνίσματος πριν την απάντηση του τηλεφώνου να είναι το πολύ 6 δευτερόλεπτα. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται σε μηνιαία βάση για την απόδοσή τους τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο.

Η ποιοτική μέτρηση της απόδοσης αφορά στο κατά πόσο τηρείται το πρωτόκολλο των κλήσεων το οποίο έχει ορίσει κάθε εταιρεία. Ο ηλεκτρονικός αυτός έλεγχος, αυξάνει σε πολύ μεγάλο βαθμό τα επίπεδα άγχους των εργαζομένων. Η τράπεζα για να μειώσει τα επίπεδα άγχους των εργαζομένων δεν παρακολουθεί κρυφά τις κλήσεις αλλά κάθε μήνα ο ομαδάρχης ελέγχει (με διπλό ακουστικό) κάποια από τα τηλεφωνήματα των εργαζομένων. Με αυτό τον τρόπο η τράπεζα προσπαθεί να μειώσει τη συχνή αλλαγή των εργαζομένων.

Ψυχικοί κίνδυνοι: Παρενόχληση από πελάτες

Κάθε μέρα οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα υφίστανται παρενοχλήσεις από δυσαρεστημένους ή θυμωμένους πελάτες, ενώ δεν εκλείπουν οι περιπτώσεις σεξουαλικής παρενόχλησης. Πάγια πολιτική αντιμετώπισης των παρενοχλήσεων στην τράπεζα είναι σε πρώτο στάδιο η παραπομπή του πελάτη σε προϊστάμενο και σε περιπτώσεις συνεχών παρενοχλήσεων η αποφυγή του πελάτη με κλείσιμο του τηλεφώνου.

11.2.4. Ελλείψεις και λάθη από την μη εφαρμογή προτύπου Υγιεινής και Ασφάλειας

Η πολιτική αυτή είναι κατάλληλη για τους κινδύνους τους οποίους αντιμετωπίζει ο οργανισμός αλλά δυστυχώς η τράπεζα δεν κατανοεί το Σύστημα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας ως ένα μέρος της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, αλλά και ως μια τακτική για την συστηματική ικανοποίηση των σχετικών νομοθετικών απαιτήσεων.

Η πολιτική της τράπεζας σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας είναι σε γενικές γραμμές γνωστή στους εργαζόμενους κατά το μεγαλύτερο μέρος της μέσω των ενημερώσεων του τεχνικού ασφαλείας. Όμως δεν είναι γραπτή ή σε ηλεκτρονική μορφή και επιπλέον δεν είναι προσβάσιμη σε όλους τους υπαλλήλους ανά πάσα στιγμή, με αποτέλεσμα οι περισσότεροι να μην γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να μην μπορούν να εξοικειωθούν με τις υποχρεώσεις τους απέναντι στην υγιεινή και ασφάλεια.

Η ανώτατη διοίκηση του οργανισμού είναι η μόνη η οποία ελέγχει το διοικητικό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας ανά διαστήματα χωρίς όμως την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων. Οι υπάλληλοι δεν συμμετέχουν στην ανάπτυξη και στην επανεξέταση των διαδικασιών για τη διαχείριση του κινδύνου και δεν ενημερώνονται από την διοίκηση παρά μόνο σε περιπτώσεις σοβαρών και μεγάλων αλλαγών. Η έλλειψη ενημέρωσης των εργαζομένων καθώς και η έλλειψη κατάρτισης τους στους τρόπους εξάλειψης ή αποφυγής των κινδύνων, αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο για την βελτίωση της ασφάλειας και υγιεινής της εργασίας.

Επίσης, η διοίκηση δεν έχει επίσημα δεσμευτεί για τη συνεχή βελτίωση και επαναπροσδιορισμού στόχου και του συστήματος. Διατηρεί τεκμηριωμένους

αντικειμενικούς στόχους υγιεινής και ασφάλειας σε κάθε επίπεδο και λειτουργία μέσα στην επιχείρηση, οι οποίοι όμως δεν είναι μετρήσιμοι και δεν τίθενται χρονικά όρια επίτευξής τους. Έτσι δεν είναι δυνατή η συμμόρφωση με το πρόγραμμα διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας και δεν μπορούν να τελεστούν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

11.2.5 Εφαρμογή προτύπου OHSAS 18001 και οφέλη από αυτό

Η τράπεζα θα πρέπει να εφαρμόσει ένα σύστημα Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Η υιοθέτηση ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας κατά OHSAS 18001 προϋποθέτει την ενεργό συμμετοχή και την πλήρη στήριξη της διοίκησης, όχι μόνο από οικονομική άποψη αλλά και από οργανωσιακή και διοικητική. Το πρότυπο αποσκοπεί στην αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα και την διαρκή βελτίωση του οργανισμού και στηρίζεται στον κύκλο ποιότητας "plan-do-check-act". Η εφαρμογή του προτύπου παρέχει άμεσα στον οργανισμό μια «ομπρέλα προστασίας». Καλύπτει συγκεκριμένες δραστηριότητες όπως είναι η πρόληψη των ατυχημάτων, η διατήρηση του σχεδιασμού υγιεινής και ασφάλειας και δράσεις σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Στόχος δεν θα είναι η αύξηση της γραφειοκρατίας αλλά η εστίαση στην καλύτερη επικοινωνία, συμμετοχή και συνεργασία των εργαζομένων. Η εφαρμογή του προτύπου μπορεί να συμβάλει στην ευελιξία της επιχείρησης και να δώσει έμφαση στους σοβαρούς κινδύνους στους οποίους θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα.

Τέτοια συστήματα περιλαμβάνουν απαιτήσεις οι οποίες αφορούν την ηγεσία και τις πολιτικές του οργανισμού, τον προγραμματισμό, την εφαρμογή, την μέτρηση των αποτελεσμάτων, τις διορθωτικές κινήσεις και την γενικότερη ανασκόπηση του συστήματος. Οι συνεντεύξεις με προσωπικό από όλα τα επίπεδα της διοικητικής ιεραρχίας είναι βασικά συστατικά της αξιολόγησης του συστήματος υγιεινής και ασφάλειας. Η διοίκηση θα πρέπει να έχει έναν στρατηγικό σχεδιασμό ο οποίος θα στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και στη σωστή εφαρμογή των κανονισμών. Αυτός ο σχεδιασμός θα πρέπει να επικοινωνείται σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Η τράπεζα θα πρέπει, αρχικά, να κάνει μια γραπτή ανασκόπηση, η οποία θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- § Πολιτικές και Διεργασίες Ασφάλειας σε εταιρικό επίπεδο
- § Προγράμματα που επιβάλλονται από τους κανονισμούς.
- § Υποστηρικτικές διεργασίες υγιεινής και ασφάλειας.

Στη συνέχεια για την καλύτερη εφαρμογή του είναι απαραίτητη η αναλυτική καταγραφή και η ανασκόπηση κειμένων που αφορούν την υγιεινή και την ασφάλεια τα τελευταία έτη. Η διοίκηση θα πρέπει να ακολουθήσει πιστά τις γραπτές διεργασίες. Η μη τήρηση των διεργασιών θα οδηγήσει στην έλλειψη της αξιοπιστίας του συστήματος.

Τα στελέχη τα οποία έχουν μέχρι τώρα αναλάβει την ευθύνη για την εφαρμογή του συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, θα πρέπει να οργανώσουν και να σχεδιάσουν το σύστημα στα μέτρα της τράπεζας έτσι ώστε να υπάρχει άριστη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων και οι ευθύνες να μεταφέρονται και σε άλλους εργαζόμενους.

Τα ανώτερα στελέχη θα πρέπει να συνδέονται άμεσα με την οργανωσιακή μάθηση και την μαθησιακή οργάνωση. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα οι υπεύθυνοι σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας θα πρέπει να επανεξετάζουν τα πρότυπα εκμάθησης και να ενσωματώνουν την εμπειρία των εκπαιδευόμενων ώστε να διευκολύνεται η διαδικασία εκμάθησης. Η εμπειρία από τους εκπαιδευόμενους παρέχει μια βάση επάνω στην οποία μπορούν να χτισθούν και να αναπτυχθούν νέες δεξιότητες, γνώσεις και δυνατότητες. Αυτές οι νέες δεξιότητες θα λειτουργήσουν ως συνέχεια και επέκταση της εμπειρίας τους.

Η διοίκηση θα πρέπει να προβάλλει την ηγεσία και να δεσμευτεί στην βελτίωση του διοικητικού συστήματος μέσω της ενεργής και άμεσης συμμετοχής των εμπλεκόμενων μερών. Ακόμα, θα πρέπει να θέτει στόχους, να ορίζει ρόλους και διαδικασίες εφαρμογής ώστε να εξασφαλιστεί η επιτυχία του συστήματος. Στο τέλος κάθε χρόνου, η διοίκηση θα πρέπει να κάνει απολογισμό των στόχων οι οποίοι έχουν επιτευχθεί. Ο απολογισμός θα πρέπει να βασίζεται σε διαδικασίες ανάδρασης από μεσαία και κατώτερα στελέχη όπως επίσης και από τους απλούς εργαζόμενους. Όλοι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή του συστήματος και την βελτίωσή του. Η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης και μέτρησης των αποτελεσμάτων είναι κρίσιμης σημασίας.

Η τράπεζα μέσω της εφαρμογής του προτύπου θα μπορέσει να μειώσει τους κινδύνους και να προβάλει στον κόσμο την πλευρά κοινωνικής και εταιρικής ευθύνης απέναντι στους εργαζομένους της. Ένας πολύ σοβαρός λόγος για τον οποίο μια επιχείρηση θα πρέπει να εφαρμόσει το πρότυπο είναι για λόγους ηθικής. Κάθε οργανισμός που σέβεται τον εαυτό του θα πρέπει να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους εργαζομένους του και να προσπαθεί να μειώσει στο ελάχιστο τους τραυματισμούς και τα ατυχήματα. Η υιοθέτηση ενός προτύπου υγιεινής και ασφάλειας μπορεί να μειώσει ακόμη περισσότερο τα έμμεσα κόστη όπως την καταστροφή του εξοπλισμού, την αυξημένη επιτήρηση και την αρνητική φήμη της εικόνας της εταιρείας. Επίσης, η εφαρμογή του προτύπου μπορεί να βελτιώσει την εικόνα της τράπεζας απέναντι στους πελάτες και να αυξήσει το μερίδιο της αγοράς της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κύρια πρόθεση της διπλωματικής εργασίας ήταν να εξετάσει τα κυριότερα πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο και μέσω της ανάλυσης αυτών να αναδειχθούν τα οφέλη τα οποία παρέχουν οι εφαρμογές αυτών των προτύπων σε επιχειρήσεις όλων των ειδών και των κλάδων. Το παράδειγμα των τραπεζών, οι οποίες δρουν στον ελληνικό χώρο, και πιο συγκεκριμένα των τηλεφωνικών κέντρων, τα οποία δραστηριοποιούνται σε αυτές, αναδεικνύει την ανάγκη εφαρμογής των προτύπων, τα πεδία της δράσης τους και τα σημαντικότερα οφέλη τα οποία προκύπτουν από την εφαρμογή τους.

Σήμερα, λόγω των πολλαπλών κινδύνων που εγκυμονούν, ένα σύστημα υγιεινής και ασφάλειας κρίνεται απαραίτητο στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Στις περισσότερες από αυτές, υπάρχουν ήδη, ή εφαρμόζονται κάποια εσωτερικά συστήματα διαχείρισης του κινδύνου, υπάρχει δηλαδή, σχετική βάση και δομή, εφαρμόζεται η νομοθεσία, υπάρχουν δείκτες ατυχημάτων και ασθενειών. Γενικότερα, οι επιχειρήσεις διαθέτουν τους κατάλληλους πόρους και έχουν τη σχετική πολιτική, θέτοντας συγκεκριμένους στόχους και έχοντας συγκεκριμένους σκοπούς. Μάλιστα πολλές από αυτές αρχίζουν να δείχνουν όλο και εντονότερο ενδιαφέρον για την πιστοποίηση και την εφαρμογή κάποιου προτύπου.

Οι κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων σε χώρους γραφείου και σε τηλεφωνικά κέντρα είναι σοβαροί και ποικίλοι. Οι κυριότεροι από αυτούς είναι: ο θόρυβος, το κλίμα, ο φωτισμός, οι μυοσκελετικές παθήσεις, η διαμόρφωση των χώρων, η τοποθέτηση και χρήση του Η/Υ, προβλήματα στα μάτια και τη φωνή, η ηλεκτρονική παρακολούθηση, ο ρυθμός εργασίας, η παρενόχληση από τους πελάτες και ο κίνδυνος πυρκαγιάς.

Η λειτουργία ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας, δηλαδή η λήψη και τήρηση ενός συνόλου μέτρων για την Υγιεινή και Ασφάλεια στον εργασιακό χώρο, είναι πλέον νομοθετική απαίτηση σε αρκετές χώρες. Η Ελλάδα διαθέτει ένα σύγχρονο νομικό πλαίσιο για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων το οποίο καλύπτει όλους σχεδόν τους κλάδους.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, βασίζονται σε διεθνή πρότυπα και μπορούν να λειτουργούν αυτόνομα ή σαν τμήμα ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801. Αποτελούν μια διαδικασία που συνεχώς αξιολογείται και εξελίσσεται με στόχο τη βελτίωση της επιχείρησης. Το Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 βασίζεται στην προδιαγραφή BSI-OHSAS 18001:1999. Οι περισσότερες επιχειρήσεις είναι εξοικειωμένες με το πρότυπο ISO 9001:2008 για θέματα ποιότητας. Το OHSAS 18001 υιοθετεί πολλές από τις αρχές του ISO. Για αυτό το λόγο εταιρείες που πιστοποιούνται με ISO θεωρούν την εφαρμογή του OHSAS απλή και εύκολη.

Η ανάπτυξη και λειτουργία ενός Συστήματος Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, συμβατού με τα πρότυπα της σειράς OHSAS 18000, επιφέρει σημαντικά οφέλη για τον οργανισμό όπως:

- § Μείωση των κινδύνων
- § Ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα
- § Υποστήριξη για την συστηματική συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας
- § Βελτίωση της συνολικής επίδοσης και αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων
- § Αναπτέρωση του ηθικού των εργαζομένων.
- § Δέσμευση για συνεχή βελτίωση.
- § Βελτίωση των συνθηκών εργασίας

Αντιθέτως, ένα κακό σύστημα υγιεινής και ασφάλειας είναι επικίνδυνο γιατί δημιουργεί την ψευδαίσθηση της ασφάλειας ενώ αυτή δεν υπάρχει. Η λανθασμένη και ελλιπής λειτουργία του μπορεί να οδηγήσει σε δυσμενέστερα αποτελέσματα απ' ότι η έλλειψή του. Πολλές φορές η εφαρμογή των προτύπων προϋποθέτει και την ύπαρξη κάποιου λογισμικού το οποίο βοηθά ώστε να αποφεύγονται οι ελλείψεις και οι λανθασμένες κινήσεις.

Φυσικά, όσο υπάρχει ο ανθρώπινος παράγοντας στον εργασιακό χώρο υπάρχει και η πιθανότητα να συμβούν ατυχήματα. Η προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την πρόληψη των ατυχημάτων δεν πρέπει να σταματά. Η συμμετοχή από

όλους τους εργαζομένους ατομικά, τους οργανισμούς, φορείς, επιχειρήσεις, κράτος και εργαζόμενους κρίνεται απαραίτητη.

Η υιοθέτηση ενός συστήματος υγιεινής και ασφάλειας κατά OHSAS 18001 προϋποθέτει την ενεργό συμμετοχή και την πλήρη στήριξη της διοίκησης. Το πρότυπο OHSAS 18001 μπορεί να θεωρηθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μία επιχείρηση.

Όπως προέκυψε από την ανάλυση, η εφαρμογή προτύπων υγιεινής και ασφάλειας μπορεί να επιλύσει πολλά σημαντικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η δέσμευση και η αφοσίωση τόσο της διοίκησης όσο και των εργαζομένων. Η εφαρμογή αυτού του σχεδίου σχετίζεται άμεσα με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε αυτό να αποκτήσει συνείδηση σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας και ταυτόχρονα καθορίζει τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του ανά θέση εργασίας. Μια συντονισμένη προσέγγιση για την προστασία και την προαγωγή της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, βελτιώνει τις επαγγελματικές σχέσεις, αυξάνει τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων και οδηγεί στη βελτίωση της ποιότητας της επαγγελματικής ζωής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

13.1. Φόρμες του προτύπου OSHA 18001

Ακολουθως παρουσιάζονται τρεις φόρμες του προτύπου OSHA έτσι όπως πρέπει να συμπληρωθούν από την κάθε εταιρεία ώστε να εφαρμόζουν το πρότυπο και να πιστοποιηθούν με αυτό. Οι φόρμες αυτές είναι οι εξής:

1.Φόρμα 300

Σε αυτή τη φόρμα καταγράφονται αναλυτικά όλα τα περιστατικά τα οποία κατατάσσονται με βάση τη σοβαρότητά τους μαζί με τα ονοματεπώνυμα των υπαλλήλων και τις ώρες απουσίας αυτών από την εργασία εξαιτίας των περιστατικών αυτών.

OSHA's Form 300 (Rev. 01/2004)

Log of Work-Related Injuries and Illnesses

You must record information about every work-related death and every work-related injury or illness that results in lost consciousness, restricted work activity or job transfer, days away from work, or medical treatment beyond first aid. You must also record significant work-related injuries or illnesses that are diagnosed by a physician or licensed health care professional. You must also record work-related injuries and illnesses that meet any of the specific recording criteria listed in 29 CFR Part 1904.13 through 1904.17. Feel free to use one line for a single case if you need to. You must complete an Injury and Illness Incident Report (OSHA Form 301) or equivalent form for each injury or illness recorded on this form. If you are not sure whether a case is recordable, call your local OSHA office for help.

Year 20__

U.S. Department of Labor
Occupational Safety and Health Administration

From approved OSHA no. 1214-0176

Establishment No. _____ City _____ State _____

Attention: This form contains information relating to employee health and must be used in a manner that protects the confidentiality of employees to the extent possible while the information is being used for occupational safety and health purposes.

Identify the person		Describe the case		Classify the case		Enter the number of days lost or number of work restriction days		Check the " Injury " column or check one type of illness																											
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)																										
Case No.	Employee's name	Job title (e.g., Miller)	Date of injury or onset of illness	Where the case occurred (e.g., Loading dock and roof)	Describe injury or illness, parts of body affected, and object/instrument that directly injured or made person ill (e.g., "Sawed finger" with saw)	Death	Days away from work	Job transfer or restriction	Other work restriction days																										
						(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)

Page 1 of 1

2. Φόρμα 300 A

Σε αυτή τη φόρμα καταγράφεται ξεχωριστά κάθε περιστατικό. Αναφέρονται όλα τα στοιχεία του υπαλλήλου καθώς και η δραστηριότητά του πριν το ατύχημα και οι δράσεις της εταιρείας μετά το συμβάν.

Cal/OSHA Form 301 Injury and Illness Incident Report

Attention: This form contains information relating to employee health and must be used in a manner that protects the confidentiality of employees to the extent possible while the information is being used for occupational safety and health purposes.
See CCR Title 8 14300.29(b)(16)-(19)



Department of Industrial Relations
Division of Occupational Safety & Health

This *Injury and Illness Incident Report* is one of the first forms you must fill out when a recordable work-related injury or illness has occurred. Together with the *Log of Work-Related Injuries and Illnesses* and the accompanying *Annual Summary*, these forms help the employer and Cal/OSHA develop a picture of the extent and severity of work-related incidents.

Within 7 calendar days after you receive information that a recordable work-related injury or illness has occurred, you must fill out this form or an equivalent. Some state workers' compensation, insurance, or other reports may be acceptable substitutes. To be considered an equivalent form, any substitute must contain all the instructions and information asked for on this form.

According to CCR Title 8 Section 14300.33 Cal/OSHA's recordkeeping rule, you must keep this form on file for 5 years following the year to which it pertains.

If you need additional copies of this form, you may photocopy and use as many as you need.

Completed by _____

Title _____

Phone (____) _____ Date ____/____/____

Information about the employee

- 1) Full name _____
- 2) Street _____
City _____ State _____ ZIP _____
- 3) Date of birth ____/____/____
- 4) Date hired ____/____/____
- 5) Male
 Female

Information about the physician or other health care professional


- 6) Name of physician or other health care professional _____
Facility _____
Street _____
City _____ State _____ ZIP _____
- 7) If treatment was given away from the workplace, where was it given?
 Yes
 No
- 8) Was employee treated in an emergency room?
 Yes
 No
- 9) Was employee hospitalized overnight as an inpatient?
 Yes
 No

Information about the case

- 8) Case number from the Log _____ (Transfer the case number from the Log if you record the case.)
- 9) Date of injury or illness ____/____/____
- 10) Time employee began work ____ AM / PM
- 11) Time of event ____ AM / PM Check if time cannot be determined
- 14) What was the employee doing just before the incident occurred? Describe the activity, as well as the tools, equipment, or material the employee was using. Be specific. Examples: "drinking a ladder while carrying roofing materials"; "spraying chlorine from hand sprayer"; "daily computer key-entry."
- 15) What happened? Tell us how the injury occurred. Examples: "When ladder slipped on wet floor, worker fell 20 feet"; "Worker was sprayed with chlorine when gasket broke during replacement"; "Worker developed soreness in wrist over time."
- 16) What was the injury or illness? Tell us the part of the body that was affected and how it was affected; be more specific than "hurt," "pain," or "sore." Examples: "strained back"; "chemical burn, hand"; "carpal tunnel syndrome."
- 17) What object or substance directly harmed the employee? Examples: "concrete floor"; "chlorine"; "metal arm saw." If this question does not apply to the incident, leave it blank.
- 18) If the employee died when did death occur? Date of death ____/____/____

3. Φόρμα 301

Σε αυτή τη φόρμα καταγράφονται κάθε χρόνο τα συγκεντρωτικά στοιχεία όλων των περιστατικών: ο συνολικός αριθμός τους και ο χωρισμός τους ανάλογα με την σοβαρότητά τους και οι συνολικές ώρες απουσίας των εργαζομένων από την εταιρεία.



Year 20____
U.S. Department of Labor
Occupational Safety and Health Administration
Form approved OSHA no. 1284-079

OSHA's Form 300A (Rev. 01/2004)

Summary of Work-Related Injuries and Illnesses

All establishments covered by Part 1910.4 must complete this Summary page, insert the work-related injuries or illnesses occurred during the year. Remember to review the Log to verify that the entries are complete and accurate before compiling this summary.

Using the Log, count the individual entries you made for each category. Then write the totals below, making sure you've added the entries from every page of the Log. If you had no cases, write "0".

Employees, former employees, and their representatives have the right to review the OSHA Form 300 in its entirety. They also have limited access to the OSHA Form 301 or its equivalent. See 29 CFR part 1904.38, in OSHA's confidentiality rule, for further details on the access provisions for these forms.

Number of Cases	
Total number of deaths	Total number of other recordable cases
(G) _____	(H) _____

Number of Days	
Total number of days away from work	Total number of days of job transfer or restriction
(K) _____	(L) _____

Injury and Illness Types	
Total number of ...	
(M) Injuries	(N) Poisonings
_____	_____
(O) Skin disorders	(P) Hearing loss
_____	_____
(Q) Respiratory conditions	(R) All other illnesses
_____	_____

Establishment information

Your establishment name: _____

Street: _____ City: _____ State: _____ ZIP: _____

Industry description (e.g., Manufacturer of metal work tables): _____

Standard Industrial Classification (SIC) (Division (e.g., 3715): _____

OR

North American Industrial Classification (NAICS) (if known (e.g., 336222): _____)

Employment information (If you don't have this form, write "N/A" on the back of this page and return.)

Annual average number of employees: _____

Total hours worked by all employees last year: _____

Sign here

Knowingly falsifying this document may result in a fine.

I certify that I have examined this document and that to the best of my knowledge the entries are true, accurate, and complete.

Signature: _____ Title: _____

Date: _____

Post this Summary page from February 1 to April 30 of the year following the year covered by the form.
 Public reporting burden for this collection of information is estimated to average 30 minutes per response, including time to review the instructions, search existing data sources, gather the data needed, and complete and review the collection of information. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing the burden, to Washington, DC 20503. Do not send this report to the collection of information.

Πηγή: US Department of Labor:Occupational Safety & Health Administration
www.osha.gov/recordkeeping/new-osha300form1-1-04.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14
ΓΕΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη Βιβλιογραφία

- § Anschutz Tom, **When OSHA Comes Calling**, Occupational Hazards Vol. 68 no3, March 2006
- § Ayers David, **Mapping Support for an EHS Management System**, Occupational Hazards 68 no6 January 2006, p.p. 53-4, 56, 58, 60
- § BSI-OHSAS 18001: **Occupational health and safety management systems Specification**, 1999.
- § BS 8800: 1996 **Guide to Occupational Health and Safety Management Systems**, *British Standards Institution*, London.
- § Connell Roben, **Making the Case for OHSAS 18001**, Occupational Hazards Vol.66 no6 January 2004
- § Daniels S. E., **A Model for Customer Service**, Quality Progress vol.36 no8, 2003
- § Dodge R. Bruce, **Unintentional learning and the occupational health and safety experience**, Education & Training, Volume 40 · Number 3 · 1998 · pp. 109–114
- § DTIR workplace: **Guide Laboratory Health and Safety Management System**, May 1994, Queensland Government Department of Employment and Industrial Relations www.whs.qld.gov.au
- § Eui S., YongtakS. & Dohyung K. 2000, **Genertion of visual fields for ergonomic design and evaluation**, *International Journal of Industrial Ergonomics*, 2000, vol 46 pg 445-456
- § Fleming, S.H., **“A New OSHA—Results Oriented”**, Job Safety and Health Quarterly, Fall 1994, pp.10-14.
- § Fleming, S.H., **“Model Offices: A Design for OSHA’s Future”**, Job Safety and Health Quarterly, Spring 1995, pp.24-26.
- § Gallagher, C., Underhill, E. and Rimmer, M., **Occupational Health and Safety Management Systems: A Review of their Effectiveness in Securing, Healthy and Safe Workplaces**, report prepared for National Occupational Health and Safety Commission, Sydney 2001

- § Geldart Sybil **Have Companies Improved Their Health and Safety Approaches Over the Last Decade? A Longitudinal Study**, American journal of industrial medicine 47:227–236 , 2005
- § Glucksman Daniel I., **OSHA Proposes Revision to PPE Rule** , Occupational Hazards 69 no7, July 2007
- § Goetzel Ron Z., **Employer integration of health promotion and health protection programs**, International Journal of Workplace, Health Management Vol. 1 No. 2, 2008 pp. 109-122
- § Gorjup Maria Tatiana, **In search of job quality in call Centers**, Personnel Review Vol. 38 No. 3, 2009, pp. 253-269
- § **Guide to the Safety, Health and Welfare at Work Act**, 1989
- § Hansen, M.D., **Environmental safety and health compliance in the 1990s**. Professional Safety, 39(2), Feb. 1994a, p.p. 29-32.
- § Hansen, M.D., **ISO 9000: The effect on the global safety community**, Professional Safety, 39(6), June 1994b, p.p.44-47.
- § Hansen Mark D., **Management Systems: Integrating safety, health, environmental and quality programmes**, Professional Safety 51 no10 October 2006, p.p. 34-41
- § Harvey Harold, **The health promotion implications of the knowledge and attitude of employees in relation to health and safety leaflets**, International Journal of Environmental Health Research 10, 315–329, 2000
- § Health and Safety Executive, **“A guide to measuring health and safety performance”**, Health and Safety Executive, discussion document 2001, www.hse.gov.uk
- § Hoevenberg J., E. Willems, **Atypical employment in the EU**, Labour Review vol.136 σελ. 49-71, 1997
- § Holdsworth Lynn, **Empowerment, stress and satisfaction: a study of a call center**, Leadership and organization Development Journal, pp 131-140, 2003
- § HSG 65, **Successful Health and Safety Management** (2nd edition), HSE Books, London 1997
- § **Human factors of work in call centres**, ETSI TR 102 202 V 1.1.2, Technical report, 2003-2005
- § **Ideas for OSHA**, Professional Safety 51 no8 August 2006 www.asee.org

- § Jobs Charles, Deena Burris, David Butler, **The social and economic impact of the call center industry in Ireland**, International Journal of Social Economics Vol. 34 No. 4, 2007 pp. 276-289
- § Kroemer K., **Ergonomics:How to design for Ease and Efficiency**, Prentice Hall, 2001, σελ. 363-367
- § Levenstein C., **The nature of Office and Clerical work**, Encyclopedia of Occupational Health and Safety, σελ 99.2-99.15
- § Liu Hunszu, **Design of Computer Integrated Safety and Health Management System**, Universal Access in HCI, Part III, HCII 2007, LNCS 4556, pp. 399–405, Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2007
- § Lyon, B.K. & Hollcroft, B.D., **Implementing a health and safety management system**. Novi, MI: Clayton Group Services Inc. Retrieved Aug. 21, 2006, <http://www.claytongrp.com/h&smansysart.html>.
- § *Lyon Bruce K. and Bruce D. Holicroft, "Implementing a health and safety management system"* , www.claytongrp.com/h&smansysart.html Management Systems: Integrating safety, health, environmental and quality, Professional Safety Vol. 51 no10 October 2006, p.p. 38-39
- § Mc Farland, **An Ergonomic Assessment of a Segmented Keyboard**, Univesity of South Wales Dpt of Safety Science, 1996
- § McGuire David, **The impact of physical environment on employee commitment in call centres**, Team Performance Management, Vol. 15 No. 1/2, 2009 pp. 35-48
- § Mc Leod D, **The ergonomics edge: Improving safety, quality and productivity**, New York, J.Winley and sons, 1995
- § Mearns Kathryn and Jon Ivar Havold,**Occupational health and safety and the balanced scorecard**, The TQM Magazine Volume 15 · Number 6 · 2003 · pp. 408-423
- § Mearns, K., Whitaker, S. and Flin, R., **"Safety climate, safety management practice and safety performance in offshore environments"**, Safety Science, Vol. 41,2003, pp. 641-680
- § Mulhausen J., J. Damiano: **A Strategy for Assessing and Managing Occupational Exposures**. American Industrial Hygiene Association, Fairfax, VA (1998).

- § Nash JamesL, **Improving OSHA's Targeting of Construction Inspections**, Occupational Hazards 66 no7 July2004
- § National Institute for Occupational Safety & Health, **NIOSH urges immediate action to prevent workplace homicide**, σελ. 94-101, 1993
- § Perry G., **Occupational medicine forum**, **Journal of Occupational and Enviromental Medicine**, vol.38 σελ 339-341, 1996
- § Petersen Dan, **Techniques of Safety Management**, 2nd edition, 1978, pp. 33-35
- § Pheasant S., **Bodyspace-Anthropometry, Ergonomics akd the the design of work**, London, Taylor & Francis, 2001
- § Pheasant S. **Ergonomics, Work and Health**, Maryland, Aspen publishers Inc., 1991
- § Pitt Mike, **Keeping the workplace safe**, Human Reource Management International Digest, VOL. 15 NO. 6 2007, pp. 43-44
- § Roper Kathy O., **Distractions in the workplace Revisited**, Journal of Facilities Management Vol. 6 No. 2, 2008, pp. 91-109
- § Rowe Kelly P., **OSHA and Small Businesses: A Winning Combination**, Occupational Hazards 69 no3 March 2007, p.p. 33-7
- § Sarkar A.K.,S.K. Adak, **Risk assessment of cardiovascular diseases among bank employees- a biochemical approach**, Occup. Med Vol. 49, No 5 σελ. 313-318, Lippincott & Wilkins, 1999
- § Schulte P.A., **Information Dissemination and Use: Critical Components in Occupational Safety and Health**, American journal of industrial medicine 44:515-531, 2003
- § Shannon Harry, **Creating Safer and Healthier Workplaces: Role of Organizational Factors and Job Characteristics** American journal of industrial medicine 40: 319-334, 2001
- § Soediono Mahalia and Brian H. Kleiner, **Developments Concerning the Occupational Safety and Health Act**, Managerial Law Volume 44 Number 1/2 2002
- § **Software Solutions: Focus on OSHA Software**, Electrical Construction and Maintenance 105 no6 Jenuary 2006
- § **The ethical call center where people clamor to work**, Human Reource Management International Digest, vol. 14 No. 5 2006, pp. 34-37

- § Theeuwes J., Alfredinck J.W.A.M. & Perel, M., **Relation between Glare and Diving Performance**. Human Factors, vol. 44 pg 95-107, 2002
- § Toffel Michael **Estimating and Controlling Workplace Risk: An Approach for Occupational Hygiene and Safety Professionals**, Applied Occupational and Environmental Hygiene Volume 17(7): 477–485, 2002
- § Torres Katherine, **OSHA Then and Now**, Occupational Hazards Vol. 68 no12 December 2006
- § Varca Philip E., **Telephone surveillance in call centers: prescriptions for reducing strain**, Managing Service Quality Vol. 16 No. 3, 2006, pp. 290-305
- § Walters David, **Trade unions and the training of health and safety representatives in Europe**, *South Bank University, London, England*, Employee Relations, Vol. 18 No. 6, 1996, pp. 50-68.
- § Walters David, **Trade unions and the training of health and safety representatives Challenges of the 1990s**, *Centre for Industrial and Environmental Safety and Health, South Bank University, London, UK* Personnel Review, Vol. 26 No. 5, 1997, pp. 357-376.
- § Waring Alan, **Corporate health and safety strategy**, Facilities Volume 14 · Number 3/4 · March/April 1996 · pp. 52–55
- § Waring, A.E., **Safety Management Systems**, Chapman & Hall, London, 1995
- § Wilkinson Carol, **Fundamentals of Health at Work** The social Dimensions, Taylor & Francis, pp.1-13, 1997

Ελληνική Βιβλιογραφία και Διαδύκτιο

- § Γράτσος Π: **Συστήματα διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία**, Ιούλιος 2002, www.qualitynet.gr.
- § Δρίβας Σπύρος, **Το σύνδρομο του άρρωστου κτιρίου** ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε., 2004
- § Δρίβας Σπ., Τ. Γκινάλα, **Ο θόρυβος στην εργασία: φύση κίνδυνοι και προστασία**, Εβ.Βαφείδου, , ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε. , 2005
- § **Εισαγωγή στις μυοσκελετικές παθήσεις που σχετίζονται με την εργασία**, Facts vol. 71 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2007
- § **Εισαγωγή στο θέμα του θορύβου στην εργασία**, Facts vol. 56 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2005

- § Επίσημη Ιστοσελίδα Α.Α.Ε.Α.Υ.: <http://www.adedy.gr>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Alpha Plan Consultants: <http://www.aplan.gr>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα American Society for Engineering Education: www.asee.org **ANSI/AIHA Z10, OHS Management Systems**, Professional Safety 50 Vol no12 December 2005
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Centers for Disease Control and Prevention: **National Institute for Occupational Safety & Health, Elements of ergonomics programs**, US Department of Health and Human Services, 1997 (<http://www.cdc.gov.niosh/homepage.html>)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα ΕΛΟΤ: <http://www.elot.gr>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδας (Ε.Σ.Υ.Ε.): www.statistics.gr
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Eurogip: <http://www.eurogip.fr/pdf/Eurogip-08E-cost.pdf> «**Costs and funding of occupational diseases in Europe**», Eurogip-08-E, 2004
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Eurofound: <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2005/11/word/gr0511101nel.doc>, **Τα εργατικά ατυχήματα στην Ελλάδα κατά την χρονική περίοδο 2000-2005**
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Eurobank www.eurobank.gr
- § Επίσημη Ιστοσελίδα HSBC www.hsbc.com
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Health and Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg36.pdf> “**Working with VDUs**”, Οδηγός για εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Health and Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg173.pdf> “**Officewise**”, Οδηγός ΥΑΕ για εργασία σε γραφεία
- § Επίσημη Ιστοσελίδα OSHA (<http://osha.europa.eu>)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα OSHA <http://gr.osha.europa.eu/statistics/index.stm#1>, **Η στατιστική εικόνα της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας στην Ελλάδα**
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov/consultation>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov/sharp>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.osha.gov/smallbusiness>
- § Επίσημη Ιστοσελίδα <http://www.qms.gr/>

- § Επίσημη Ιστοσελίδα : Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδος,
(http://www.fireservice.gr/pyr_cms_files/dynamic/c79211/doc.)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα: Πανεπιστήμιο Πατρών: Υγεία & Χειρισμός Ηλεκτρονικού Υπολογιστή, (http://www.upatras.gr/osh/html/pc_osh.html)
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Ψηφιακού Κέντρου Έρευνας:
http://www.vrc.gr:8080/roadmaps/files/document/quality/Comp_Standarts.doc
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Ψηφιακού Κέντρου Έρευνας:
http://www.vrc.gr:8080/roadmaps/roadmaps/quality/page.html?page_id=2026
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας:
www.yrakp.gr/uploads/docs/661.pdf , **Η κατάσταση της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας στην Ευρώπη (Συνοπτική έκθεση)**
- § Επίσημη Ιστοσελίδα Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας:
www.yrakp.gr/uploads/docs/662.pdf , **The State of Occupational Safety & Health in the European Union (Greek National Report)**
- § Κουκουλάκη Θεώνη, **Η τυποποίηση σε θέματα υγείας και ασφάλειας της εργασίας**, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε,1999
- § Κουκουλάκη Θ., Κ.Λώμη, **Υγεία και ασφάλεια εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα**, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε., 2007
- § Κουκουλάκη Θ., Σ. Κωνσταντοπούλου, **Εκτίμηση και πρόληψη επαγγελματικού κινδύνου στις διοικητικές υπηρεσίες**, ΕΛΙΝΥΑΕ, 2008
- § **Μείωση των κινδύνων από το θόρυβο στην εργασία**, Facts vol.59 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2005
- § **Μέτρα ελέγχου και μείωση του θορύβου**, Facts vol.58 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2005
- § Μπουραντάς Δημήτρης, **Μάνατζμεντ**, Εκδόσεις Μπένου 2001, Σελ 473-491
- § Μπουραντάς Δημήτρης, **Μάνατζμεντ**, Εκδόσεις Μπένου 2001, Σελ 535
- § Μπουραντάς Δημήτρης, **Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων**, Εκδόσεις Μπένου 2002, Σελ 265-315
- § **Οδηγός Νομοθεσίας για την Υγεία και την Ασφάλεια σε Τράπεζες** , ΟΤΟΕ 1997 σελ. 6-7, 25, 97-147
- § **Παρενόχληση στο χώρο εργασίας**, Facts vol. 23 Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2002

- § Σαραφόπουλος Ν: **Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας**, Εκδόσεις Μεταίχιμο, *Μάρτιος 2002*, σελ. 63,115
- § Σαραφόπουλος Ν: **Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας**, Εκδόσεις Μεταίχιμο, *Μάρτιος 2002*, σελ. 207-230
- § Σταμάτη Άντα, **Εργατικά ατυχήματα**, *Εφημερίδα «Καθημερινή»*, 28-08-06
- § Στανάς Ι., **Το σύνδρομο του άρρωστου κτιρίου**, *Ισοτιμία* 22/06/08
- § Τρόποι αντιμετώπισης των ψυχοκοινωνικών θεμάτων και μείωσης του άγχους που οφείλεται στην εργασία, *Facts vol.32* Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2002