

Πρότυπο παρουσίασης

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	
ΘΕΜΑ	ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΝΕΟΥ ΠΑΓΚΟΥ ΤΑΜΙΩΝ
ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ	ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΒΕΛΤΙΣΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ ΛΤΔ
ΑΡΙΘ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	4100
Χώρα	ΚΥΠΡΟΣ
Διεύθυνση	ΣΤΑΣΙΝΟΥ 51, ΣΤΡΟΒΟΛΟΣ
Τηλ.:	22127402
Φαξ:	
Ηλ. Ταχ.:	nakis.tryfonos@bankofcyprus.com
Αρμόδιος επικοινωνίας	ΝΑΚΗΣ ΤΡΥΦΩΝΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΕΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	
Χώρα	
Διεύθυνση	
Τηλ.:	
Φαξ:	
Ηλ. Ταχ.:	
Αρμόδιος επικοινωνίας	
ΤΟΜΕΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΕΙΑΣ
ΚΑΘΗΚΟΝ	
Εργασία σε θέσεις εξυπηρέτησης προσωπικού (ταμίες).	
ΠΡΟΒΛΗΜΑ (κίνδυνος / επικινδυνότητα / συνέπεια) Ο ανασχεδιασμός των πάγκων εξυπηρέτησης των πελατών περιλαμβάνει πλέον σημαντικές αλλαγές που δεν έχουν δοκιμαστεί όπως χαμηλότερο κάθισμα, εργασία χωρίς εκτυπωμένα έντυπα (paperless), νέες οθόνες, νέο εξοπλισμό συναλλαγών με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να πρέπει να υιοθετήσουν νέες πρακτικές εργασίας. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η συγκεκριμένη θέση εργασίας είναι εντατικής απασχόλησης, η πιθανότητα εμφάνισης εργονομικών προβλημάτων κρίθηκε σε προληπτικό επίπεδο ότι πιθανόν να παρουσιάσει αυξημένη πιθανότητα.	

ΛΥΣΗ (πρόληψη κινδύνου)

Βλέπε επισυναπτόμενο έγγραφο

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
Αν και η λύση δεν έχει εφαρμοστεί, το προσωπικό εμφανίζεται ιδιαίτερα ικανοποιημένο για τη συμμετοχή του στον τελικό σχεδιασμό του πάγκου.	
ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ/ΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ	
<ol style="list-style-type: none"> (1) Η υιοθέτηση της Διοίκησης μίας στρατηγικής εμπλοκής των εργοδοτούμενων στα θέματα εργονομικού σχεδιασμού (2) Η άμεση αντίδραση του Λειτουργού Ασφάλειας & Υγείας στο πρόβλημα (3) Η εμπλοκή όλων των Τμημάτων για να δοθεί μία συνολική προληπτική λύση σε ένα θέμα που σχετίζεται με το στρατηγικό σχεδιασμό της Τράπεζας λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα της Α&Υ σε επίπεδο πρόληψης ενδεχόμενου ρίσκου εργονομικών προβλημάτων (4) Εμπλοκή εξειδικευμένου συμβούλου με υψηλή τεχνογνωσία στο αντικείμενο (5) Η σύσταση Ομάδας Εργονομικού Σχεδιασμού του πάγκου των ταμιών από όλη την ιεραρχία (6) Η συμμετοχή των εργοδοτούμενων-χρηστών στον οριστικοποίηση των προδιαγραφών μέσω της υλοποίησης πρακτικής άσκησης (workshop) σε συνδυασμό με τους Διευθυντές των εμπλεκόμενων Τμημάτων 	
ΚΟΣΤΟΣ/ΟΦΕΛΟΣ (συμπεριλαμβανομένου του κοινωνικού και οικονομικού κόστους και οφέλους, καθώς και του κόστους και οφέλους για το ανθρώπινο δυναμικό)	<ul style="list-style-type: none"> • Οι ταμίες εμφανίζονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την Τράπεζα και τον Λειτουργό Α&Υ όχι μόνο για την εμπλοκή τους αλλά και για την ευκαιρία που είχαν να συζητήσουν υφιστάμενα προβλήματα της θέσης εργασίας τους ώστε να μην επαναληφθούν στον νέο σχεδιασμό. • Η μείωση της πιθανότητας εμφάνισης μυοσκελετικών προβλημάτων. • Η δημιουργία κουλτούρας ασφάλειας στο χώρο εργασίας κατά την οποία έγινε συνείδηση ότι (α) σε όλα τα θέματα αλλαγών πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η παράμετρος της ασφάλειας και (β) η συνεργασία όλων των επιπέδων της εμπλεκόμενης στο αντικείμενο ιεραρχίας φέρει άμεσες και αποδοτικές λύσεις χωρίς να παραβιάζεται αλλά μάλλον να ωφελείται ο στρατηγικός σχεδιασμός της Τράπεζας
<input type="checkbox"/> ΕΑΝ ΕΙΝΑΙ ΕΦΙΚΤΟ, ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΕΤΕ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ και/ή ΑΛΛΕΣ ΕΙΚΟΝΕΣ του ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ, (π.χ. φωτογραφία ενός ανασχεδιασμένου εργασιακού περιβάλλοντος, εικονογραφημένο υλικό από τις εφαρμοζόμενες μεθόδους ή από το υλικό της κατάρτισης).	
ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΕΤΕ ΠΟΙΟΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΑΡΕΙ ΤΟ ΒΡΑΒΕΙΟ	Η επιχείρηση

Επεξηγήσεις σχετικά με τις επικεφαλίδες

- **ΘΕΜΑ** – Μία ή δύο βασικές λέξεις για την περιγραφή του παραδείγματος, π.χ. χειρωνακτική διακίνηση φορτίων, υπερβολαβία, αναδιοργάνωση της εργασίας, ασφαλής χρήση εργαλείων, κ.λπ.
- **ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ:** Μία γραμμή π.χ. πρόγραμμα κατάρτισης μαθητευομένων, ασφαλέστερη χρήση χημικών ουσιών από καθαριστές κ.λπ.
- **ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:** Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο οργανισμός που υποβάλλει την υποψηφία περίπτωση είναι άλλος από την επιχείρηση όπου εφαρμόστηκε η καλή πρακτική. Σε τέτοιες περιπτώσεις, παρακαλείσθε να παρέχετε λεπτομερή στοιχεία και για τους δύο φορείς, καθώς και τα στοιχεία των αρμόδιων επικοινωνίας και στους δύο φορείς. Εάν, για παράδειγμα, παράδειγμα καλής πρακτικής αποτελεί, μια διαδικασία ή ένα εργαλείο εκτίμησης κινδύνου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άλλες επιχειρήσεις, το μέγεθος της επιχείρησης που ανέπτυξε το υποβληθέν παράδειγμα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για την κατάταξη του υποψηφίου (κατηγορία επιχείρησης που απασχολεί λιγότερους ή περισσότερους από 100 εργαζόμενους).
- **ΤΟΜΕΑΣ:** Εάν είναι δυνατόν, ο τομέας πρέπει να αναφέρεται με τη χρησιμοποίηση της στατιστικής ταξινόμησης της οικονομικής δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Γενική Ονοματολογία των οικονομικών δραστηριοτήτων στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες (NACE) Αναθ.2, 2008.

- ΚΑΘΗΚΟΝ: Περιγραφή του καθήκοντος και του χώρου εργασίας/της δραστηριότητας/της κατάστασης που προκαλεί τον κίνδυνο/της επικινδυνότητας/των συνεπειών.*
- ΠΡΟΒΛΗΜΑ: Περιγράψτε πώς, πότε και με ποια μορφή προκύπτουν οι κίνδυνοι/οι επικίνδυνες καταστάσεις, καθώς και τις συνέπειες και τα αποτελέσματα (ενδεχόμενες βλάβες στην υγεία, ασθένειες, ατυχήματα, επιπτώσεις στην παραγωγή και στην εργασία κ.λπ.). Η περιγραφή πρέπει να είναι σαφής έτσι ώστε όσοι έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες μέσω του Διαδικτύου να μπορούν να κατανοούν τα μέτρα που έχουν ληφθεί και τους λόγους για τους οποίους ελήφθησαν.*
- ΛΥΣΗ: Σαφής περιγραφή των μέτρων που έχουν ληφθεί, π.χ. διαδικασία επιλογής, συμμετοχή του εργατικού δυναμικού, εφαρμογή, κ.λπ. Η εφαρμοζόμενη λύση πρέπει να είναι κατανοητή ούτως ώστε ο αναγνώστης να έχει μια σαφή εικόνα της.*
- ΚΟΣΤΟΣ / ΟΦΕΛΟΣ: Αναφορά του συνόλου των δαπανών που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της εφαρμογής της νέας λύσης και της μείωσης του κόστους που προέκυψε ως άμεση ή έμμεση συνέπεια της καινοτομίας (εφόσον διατίθενται σχετικά στοιχεία).
- ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ/ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ: Αναφορά των μετρήσιμων αποτελεσμάτων καθώς επίσης και οποιωνδήποτε «μη μετρήσιμων» ωφελειών, π.χ. μείωση της συχνότητας εμφάνισης συμπτωμάτων αδιαθεσίας, βελτίωση του εργασιακού κλίματος, βελτιωμένος από εργονομική και/ή οικονομική άποψη τρόπος εργασίας κ.λπ. Εδώ μπορεί να περιληφθεί το κοινωνικό και οικονομικό κόστος και όφελος, καθώς και το κόστος/όφελος για το ανθρώπινο δυναμικό, όπως επίσης και οι θετικές συνέπειες.
- ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ/ΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ: Στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την επίτευξη του προσδοκώμενου αποτελέσματος, π.χ. η συμμετοχή των εργαζομένων στην ανάπτυξη του σχεδίου ή στην εκτίμηση κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων όπως η εύκολη πρόσβαση στα τμήματα που απαιτούν συντήρηση, στις αρχές σχεδιασμού εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένων των υπερβολικών κατά τον προγραμματισμό της συντήρησης ή τον εφοδιασμό τους με επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το χώρο εργασίας στον οποίο θα εργαστούν προκειμένου να μπορέσουν να εκτελέσουν το έργο τους με ασφάλεια.

* Ως συμπληρωματικές πληροφορίες πρέπει να παρέχονται φωτογραφίες και λοιπό εικονογραφημένο υλικό και, εφόσον είναι δυνατόν, γραφικές παραστάσεις, πίνακες και διαγράμματα.

Λύση (πρόληψη κινδύνου)

Η Τράπεζα, στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας διασφάλισης της ασφάλειας και υγείας του προσωπικού της αναπτύσσει και εφαρμόζει διαδικασίες που στοχεύουν στη δημιουργία σωστού εργασιακού περιβάλλοντος και την πρόληψη των μυοσκελετικών παθήσεων.

Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν:

- Εργονομική προσαρμογή εξοπλισμού
- Εφαρμογή προληπτικών ελέγχων υγείας στο προσωπικό (wellness checkup)
- Πληροφόρηση και εκπαίδευση
- Εφαρμογή πολιτικής παροχής ειδικού εξοπλισμού εργασίας όπου απαιτείται
- Υιοθέτηση πρακτικής συμμετοχικής προσέγγισης κατά τον σχεδιασμό – αξιολόγηση των θέσεων ή/και εξοπλισμού εργασίας

Οι καλύτερες εργονομικές λύσεις προκύπτουν μέσα από ομαδικές συζητήσεις που συμμετέχουν οι άμεσα εμπλεκόμενοι (συμμετοχική προσέγγιση).

Για τον σκοπό αυτό η Τράπεζα κατά τη διαδικασία σχεδιασμού ή και αξιολόγησης - επανααξιολόγησης εξοπλισμού εργασίας εμπλέκει τους άμεσα επηρεαζόμενους εργαζόμενους.

Η πρακτική αυτή υιοθετήθηκε πιλοτικά με επιτυχία κατά την επιλογή βέλτιστων εργονομικών καθισμάτων (2017-2018) για το προσωπικό και ακολούθως κατά τον εργονομικό σχεδιασμό των νέων πρότυπων θέσεων εργασίας για τους Λειτουργούς Εξυπηρέτησης Πελατών (ταμίες).

Η μελέτη – γνωμοδότηση επί του εργονομικού σχεδιασμού έγινε στα πλαίσια σχεδιασμού του νέου πρότυπου καταστήματος της Τράπεζας το οποίο αναμένεται να λειτουργήσει το 2019.

Στα πλαίσια του σχεδιασμού η Τράπεζα ανέθεσε το σχεδιασμό του πάγκου εξυπηρέτησης πελατών (ταμιών) σε Αρχιτεκτονικό Γραφείο (μελετητές) ενημερώνοντας συγχρόνως τον Λειτουργό Ασφάλειας να εξετάσει και κάθε άλλη βελτιωτική παράμετρο με γνώμονα την εργονομία όχι μόνο του επίπλου αλλά και της θέσης γενικότερα ώστε οι ταμίες να εργάζονται με τη μεγαλύτερη δυνατή άνεση χωρίς να θυσιάζεται η εξυπηρέτηση των πελατών.

Με διαρκή στρατηγική της Τράπεζας να προχωρά στα θέματα σχεδιασμού θέσεων εργασίας με συμμετοχή και των άμεσα επηρεαζόμενων - χρηστών (ταμιών στη συγκεκριμένη περίπτωση), το έργο της συνολικής εργονομικής προσέγγισης περιέλαβε τις ακόλουθες φάσεις:

1. Σύσταση Ομάδας Εργονομικού Σχεδιασμού αποτελούμενη από τους ακόλουθους
 - Λειτουργός Ασφάλειας & Υγείας
 - Αρχιτέκτονες Μελετητές
 - Εξωτερικός σύμβουλος της Τράπεζας σε θέματα Ασφάλειας και Υγείας (ΕΞΥΠΠ)
 - Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις & Υπηρεσίες της Τράπεζας (Λιανική Τραπεζική, Ανθρώπινο Δυναμικό, Τεχνικές Υπηρεσίες, IT, Ασφάλεια και Υγεία και Προμήθειες)

- Ομάδα από επιλεγμένους ταμίες ώστε να αντιπροσωπεύονται διάφοροι σωματότυποι
- 2. Αρχικός σχεδιασμός από τους Αρχιτέκτονες μελετητές σύμφωνα με τις νέες προδιαγραφές - απαιτήσεις της θέσης εργασίας
- 3. Καταγραφή του απαιτούμενου εξοπλισμού και της χωροταξίας του
- 4. Παρατήρηση των υφιστάμενων θέσεων εργασίας με επιτόπιες επισκέψεις
- 5. Συζήτηση με τους ταμίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά χρήσης του εξοπλισμού όπως κινήσεις, διάρκεια, υιοθέτηση απαιτούμενων στάσεων εργασίας, άλλες ανάγκες, διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων
- 6. Σύνταξη σχετικής Έκθεσης βελτιώσεων από τον Σύμβουλο με βάση τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων και την ίδια τεχνογνωσία
- 7. Ανασχεδιασμός του πάγκου
- 8. Κατασκευή πρότυπου πάγκου σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις
- 9. Τοποθέτηση του πρότυπου πάγκου σε υποκατάστημα μαζί με όλο τον εξοπλισμό
- 10. Υλοποίηση πρακτικής άσκησης (workshop) κατά την οποία οι επιλεγμένοι ταμίες ενημερώθηκαν για τη νέα μορφή εργασίας, προσομοίωσαν τη λειτουργία του πάγκου και συνέβαλαν σε επιπλέον χρηστικές γνωμοδοτήσεις παρουσία των Διευθυντών των εμπλεκόμενων Τμημάτων
- 11. Σύνταξη τελικής Έκθεσης εργονομικών βελτιώσεων (επισυνάπτεται αντίγραφο)

Το όλο έργο διήρκεσε περίπου δύο μήνες, ενεπλάκησαν συνολικά 35 άτομα και επενδύθηκαν περίπου 17 ανθρωποημέρες.

Εν όψει της σταδιακής ανακαίνισης του δικτύου καταστημάτων η πρόταση θα εφαρμόζεται σταδιακά και πάλι ώστε να δίδεται το περιθώριο έτι περαιτέρω βελτιώσεων μετά από την τελική χρήση.

**Φωτογραφικό υλικό από το Εργαστήριο πιλοτικής δοκιμής και γνωμοδότησης
επί του νέου σχεδιασμού της θέσης εργασίας ΛΕΠ που πραγματοποιήθηκε στις
10/04/2019**







