

B. Štajner, M. Štajner, I. Gogić Štajner*

PROCJENA RIZIKA U KONTAKT-CENTRIMA U KONTEKSTU COVID-19

UDK 616.98:578.834]:614.4
PRIMLJENO: 16.9.2020.
PRIHVAĆENO: 24.9.2021.

Ovo djelo je dano na korištenje pod Creative Commons Attribution 4.0 International License



SAŽETAK: Promjenom uvjeta rada prouzročenom zarazom pandemijskih razmjera nametnuta je potreba usklađenja procjene rizika s obzirom na novonastalu situaciju. Razvoj bolesti ovisan je o broju osoba koje se istovremeno nalaze na mjestu rada. U tom pogledu najugroženija su ona radna mjesta i poslovi koji su dosadašnjim procjenama rizika svrstani u kategoriju poslova s malim rizikom, ali pojavom koronavirusa razina rizika znatno se povećala uz pojavu bolesti sa smrtnim ishodom. Iz tih razloga nameće se obveza procjenjivanja rizika uredskog poslovanja, naročito u „kontakt-centrima“ gdje se na istom mjestu istodobno nalazi veći broj radnika. U radu je prikazan metodološki način procjene rizika na primjeru rada „kontakt-centra“ s težištem na biološke štetnosti te plan mjera koji je potrebno provesti kako bi se smanjila razina rizika.

Ključne riječi: procjena rizika, zaštita na radu, biološke štetnosti

UVOD

Izraz „kontakt-centar“ ili pozivni centar u pravilu se odnosi na radne jedinice unutar nekog trgovačkog društva ili na poduzeće koje se specijaliziralo za usluge „kontakt-centra“. Glavni posao zaposlenika je pružanje usluga kupcima putem telefona ili kombinacijom telefona i računala.

Prema propisima radnog prava poslodavac ima obvezu osigurati izvođenje radnih procesa na način koji neće štetno utjecati na sigurnost i zdravlje radnika. U sklopu temeljnih obveza i prava radnika poslodavac je dužan osigurati uvjete za rad na siguran način koji ne ugrožavaju zdravlje, a u skladu s posebnim zakonom i drugim propisima. Ako to nije u mogućnosti provesti, dužan je zabraniti rad. Procjenom rizika utvrđuje se razina nesigurnosti te mjere koje je potrebno provesti u pogledu smanjenja razine rizika.

Odredbom članka 17. Zakona o zaštiti na radu¹ propisana je obveza poslodavca organizirati i provoditi zaštitu na radu, vodeći pri tome računa o prevenciji rizika te prilagoditi zaštitu na radu promjenjivim okolnostima zbog poboljšanja stanja. Promjenom uvjeta rada zbog zaraze pandemijskih razmjera nametnuta je potreba usklađenja procjene rizika s obzirom na novonastalu situaciju.

U kontakt-centrima razvoj bolesti nije ovisan o štetnosti koje proizlaze iz tehnološkog procesa, već ovisi o broju osoba koje se nalaze na mjestu rada. U tom pogledu najugroženija su ona radna mjesta i poslovi koji su zbog načina rada i radnih uvjeta svrstani u kategoriju poslova s malim rizikom, ali pojavom bolesti COVID-19 razina rizika znatno se povećala zbog mogućnosti obolijevanja sa smrtnim ishodom. Iz tih razloga nameće se potreba procjenjivanja rizika uredskog poslovanja, naročito u „kontakt-centrima“ gdje se na istom mjestu istodobno nalazi veći broj radnika.

*Bruno Štajner, (bruno@zitel.hr), Marko Štajner, Ivana Gogić Štajner, ZITEL d.o.o., Bolnička cesta 94, 10090 Zagreb.

¹Objavljeno u N.N., br. 71/14., ispravak 118/14., uredba 154/14., izmjene i dopune N.N., br. 94/18., 96/18.

U procjenjivanju rizika potrebno je uzeti u obzir broj ljudi koji rade u građevini i način na koji su grupirani kako bi se izbjegao nepotrebni kontakt, a time i rizik za njihovu sigurnost i zdravlje. Nakon utvrđene razine rizika, potrebno je provesti i dodatne mjere zaštite od zaraze koje proizlaze iz odluka Stožera civilne zaštite. Nakon provedbe korekcijskih mjera zaštite, provodi se ponovno procjenjivanje rizika. Ako se utvrdi da rizik nije uklonjiv, pa niti prihvatljiv, provode se mjere izolacije (rad na daljinu, smanjenje broja eksponiranih radnika i dr.).

PROCJENA RIZIKA

Prisutnost opasnosti, štetnosti i napora na radnom mjestu utvrđuje se procjenom rizika. Prema Pravilniku o izradi procjene rizika², procjena rizika je postupak kojim se uz ostalo utvrđuje razina štetnosti u smislu oštećenja zdravlja i nastanka profesionalne bolesti te poremećaja u procesu rada koji bi mogao izazvati štetne posljedice za sigurnost i zdravlje radnika.

Na temelju utvrđenih rizika poslodavac je iste dužan otkloniti, a ako to nije u mogućnosti, ima obvezu provedbe drugih organizacijskih i tehničkih mjera zaštite na radu, smanjiti vrijeme izloženosti, smanjiti broj izloženih radnika, osigurati osobna zaštitna sredstva ili druge odgovarajuće mjere zaštite.

Procjenu rizika potrebno je redovito obnavljati, a posebice u svakom slučaju kada se pojavi bilo kakva promjena uvjeta koja bi mogli utjecati na izloženost radnika biološkim agensima. Epidemija pandemijskih razmjera uzrokovana koronavirusom (SARS-CoV-2) i bolesti COVID-19 zahtijeva reviziju procjene rizika, prvenstveno za radnike koji su zbog prirode posla u obvezi biti u kontaktu sa zaraženim ili potencijalno zaraženim osobama.

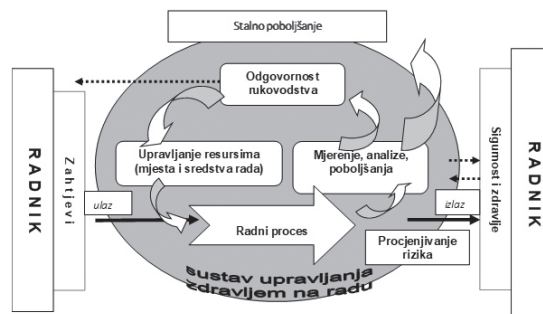
Propisima i preporukama Stožera civilne zaštite utvrđuju se minimalni zahtjevi glede sigurnosti i zdravlja radnika pred rizicima za njihovo zdravlje i sigurnost, uključujući i sprečavanje takvih rizika koji proizlaze ili bi mogli proizaći iz izloženosti biološkim agensima zbog prirode svojeg posla.

²Narodne novine, broj 112/14. i 129/19.

Za radna mjesta i poslove gdje se okuplja veći broj radnika i komitenata (kupaca), poslodavac je u obvezi procijeniti razinu rizika od zaraze, predvidjeti i provoditi mjere kojima se neuklonjivi rizici svode na najnižu razinu, preventivne mjere i postupke te postupke u slučaju pobola radnika. Procjenjivanje bioloških rizika ne odnosi se samo na zdravstvene radnike koji su zbog prirode posla i inače izloženi biološkim štetnostima, već i na radnike kod kojih u normalnim radnim uvjetima ne postoji opasnost od bioloških rizika. Zbog mogućnosti zaraze koronavirusom u takva radna mjesta ubrajaju se i poslovi u kontakt-centrima.

Model procesnog pristupa upravljanja sigurnošću i zdravljem

Način upravljanja sigurnošću i zdravljem na radu moguće je prikazati na modelu procesnog pristupa. Na slici 1 prikazan je model procesno usmjerenog sustava upravljanja kvalitetom. Sustav polazi od zahtjeva radnika, ali i ostalih zainteresiranih strana (poslodavci, uža i šira društvena zajednica, partneri, zaposleni) i prilikom obavljanja poslovnih procesa završava njihovim zadovoljstvom rezultata, odnosno sigurnošću i zdravljem radnika. Osim toga, sustav objedinjuje skup svih elemenata koji utječu na sigurnost i zdravlje radnika i međusobno su povezani. Sustav se može promatrati i u kontekstu procjene rizika i moguće zaraze od koronavirusa. Pod pretpostavkom da radnik na posao dolazi zdrav (nezaražen), proces rada mora biti tako organiziran i uključivati sve organizacijsko-tehničke mjere, praćenje sigurnosno-zdravstvenih mjera, poboljšanje sustava zaštite, kako bi se mogućnosti zaraze svele na razinu „malo opasno“.



Izvor: vlastiti prema normi ISO 9001:2008 - Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi, HRN EN ISO 9001

Slika 1. Model procesno usmjerenog sustava upravljanja sigurnošću i zdravljem na radu
Figure 1. Model of the process system for the management of safety and health at work

PROCJENA BIOLOŠKOG RIZIKA U KONTAKT-CENTRIMA

Procjena biološkog rizika je postupak koji uključuje identifikaciju, vjerojatnost pojave i ozbiljnost potencijalnih štetnih učinaka na zdravlje ljudi koji su povezani sa specifičnom bolešću uzrokovanom koronavirusom.

Prvi korak kontrole rizika na radnom mjestu jest njihova identifikacija. Kod COVID-19 rizici su povezani s načinom na koji se virus širi.

Rizik od dobivanja COVID-19 veći je ako se:

- provodi više vremena s potencijalno zaraženim ljudima
- radi u neposrednijoj blizini drugih osoba
- komunicira s više osoba
- radi u zatvorenim prostorima
- mjesta rada dijele s drugim poslodavcima
- rad obavlja u više etažnim građevinama.

Rizik od teških zdravstvenih ishoda nije isti za sve radnike. On raste s godinama i veći je za ljude s određenim zdravstvenim problemima. Iz tog razloga potrebno je provesti anketu zdravstvenog stanja radnika te detektirati radnike starije populacije kako bi se za takvu skupinu radnika provele dodatne mjere zaštite (npr. rad na izdvojenom prostoru, rad od kuće i sl.).

Kako je širenje koronavirusa moguće od strane zaraženih osoba koje nemaju simptome bolesti, sve kontaktne osobe, uključujući i radnike potrebno je promatrati kao zaražene osobe.

Način i metoda izrade procjene rizika te obvezni sadržaji na kojima se procjena rizika temelji propisani su općim Pravilnikom za izradu procjene rizika³. Sam način procjenjivanja rizika koji se odnosi na biološke štetnosti zasniva se na Pravilniku o zaštiti radnika od rizika zbog izloženosti biološkim agensima pri radu (u nastavku: Pravilnik⁴). Pravilnik je donesen na temelju tada važećeg Zakona o zaštiti na radu, a u skladu s Direktivom 2000/54/EZ o zaštiti radnika od rizika povezanih s izlaganjem biološkim agensima na radu.

³Pravilnik o izradi procjene rizika, objavljeno u Narodnim novinama, broj 112/14. i 129/19.

⁴Objavljeno u Narodnim novinama, broj 155/18.

Određivanje i procjenjivanje rizika

COVID-19 je zarazna bolest uzrokovana SARS-CoV-2 koronavirusom. Do danas je zabilježeno trideset i devet vrsta koronavirusa⁵. Virus uzrokuje akutne respiratorne infekcije različitih simptoma kao što su kašalj, grlobolja, otežano disanje, upalu gornjih dišnih putova, nagli gubitak osjeta okusa/mirisa. U najtežim slučajevima, od posljedica bolesti izazvanih koronavirusom, pacijenti mogu umrijeti.

U pravilu, virus se širi od oboljele osobe na druge osobe neposrednim kontaktom ili inficiranjem dodirnih površina. U iznimno rijetkim slučajevima evidentiran je prijenos koronavirusa sa životinje na osobu i obrnuto. Kako trenutačno ne postoji učinkovito sredstvo za liječenje, koronavirus može se svrstati u četvrtu kategoriju bioloških agensa. Prema Pravilniku „biološki agens iz skupine 4 je onaj koji uzrokuje tešku bolest kod ljudi i predstavlja ozbiljnu opasnost za radnike; može predstavljati veliki rizik za širenje u okolinu, a obično na raspolaganju nema djelotvorne profilakse ili liječenja“.

Analiza i procjena prikupljenih podataka

Nakon izvršenog obilaska i snimanja postojećeg stanja, analiziraju se prikupljeni podatci te njihova usklađenost s propisanim parametrima i preporukama Stožera civilne zaštite. Utvrđuje se primjena osnovnih i posebnih pravila zaštite na radu. Izrekom se utvrđuje jesu li primijenjena propisana pravila, a ako nisu, upisuju se odstupanja od pravila.

Primjena osnovnih pravila zaštite na radu odnosi se na primjenu epidemioloških mjera i preporuka Stožera civilne zaštite. Osnovna pravila uz druga pravila, odnose se na:

- radno vrijeme
- međusobne kontakte radnika
- održavanje sastanaka
- kontakte s radnicima drugih poslodavaca.

Posebna pravila zaštite na radu primjenjuju se ako se osnovnim pravilima zaštite na radu ne

⁵Izvor: <https://es.wikipedia.org/wiki/Orthocoronavirinae>

mogu ukloniti opasnosti za sigurnost i zdravlje radnika. U kontekstu bolesti COVID-19 odnose se na:

- obvezu i načine uporabe odgovarajuće osobne zaštitne opreme
- tematski pisane upute za zaštitu od zaraze
- obvezu osposobljavanja (način primjene zaštitnih sredstva, poštovanje propisanih mjera zaštite, upoznavanje s uputama)
- kontrolni pregled i anamnezu na ulazu u poslovne prostore (mjerenje temperature, izjava o zdravlju, kontaktu sa zaraženim osobama, putovanju u druge države i dr.).

KLASIFIKACIJA BIOLOŠKIH ŠTETNOSTI

Rizici povezani s izloženosti biološkim tvarima utvrđuju se na temelju pisanih pravila, i to:

- Pravilnika o zaštiti radnika od rizika zbog izloženosti biološkim agensima pri radu
- Direktive 2000/54/EC
- Pravilnika o zaštiti radnika od izloženosti opasnim kemikalijama na radu, graničnim vrijednostima izloženosti i biološkim graničnim vrijednostima
- Smjernice Stožera civilne zaštite.



Slika 2. Oznaka opasnosti od nCoV - 2019

Figure 2. Hazard sign nCoV – 2019

Identifikacija rizika

Koronavirus može se širiti na radnom mjestu, i to:

- od osobe do osobe, od osoba koje su u bliskom međusobnom kontaktu

- preko kontaminiranih površina ili predmeta kada osobe dodirnu lice kontaminiranim rukama.

Tablica 1. Prikaz izvora zaraze s nCoV-19

Table 1. Sources of infection shown by nCoV-19

Biološke štetnosti	Izvor/ aktivnost/naziv
Zarazni materijali (nCoV-19)	Osobna zaštitna oprema
	Pribor
	Radne površine
Zaraženi ljudi (nCoV-19)	Međusobni kontakti
	Kontakti sa strankama
	Kontakti s radnicima drugih poslodavaca

Izvor: vlastiti, prema Pravilniku o zaštiti radnika od rizika zbog izloženosti biološkim agensima pri radu

Razina vjerojatnosti

Razina vjerojatnosti procjenjuje se kombinacijom vjerojatnosti i mogućnošću zaraze. Razina rizika može se dodijeliti pojedinačnom riziku, kao i kombinaciji rizika. Vjerojatnost zaraze koronavirusom ovisi o provedbi preporučenih mjera (primjenom osnovnih i posebnih pravila zaštite na radu).

Tablica 2. Vjerojatnost od zaraze (V)

Table 2. Probability of infection (V)

Red. br.	Vjerojatnost	Mogućnost zaraze
1	Neznatno	Nije vjerojatno, samo u iznimnim slučajevima neprovođenjem nekih mjera zaštite
2	Malo vjerojatno	Ne bi se trebalo dogoditi, ali je moguće u kontaktu s drugim radnicima ili dodirnim površinama
3	Moguće	Može se dogoditi nepoštovanjem preporuka
4	Vrlo vjerojatno	Za očekivati ako nije moguće izbjeći bliske kontakte s drugim osobama
5	Iznimno veliko	Istovremenim korištenjem dizala, površina za kretanje, nepoštovanjem razmaka, dulje zadržavanje u istom prostoru, više radnika u istom prostoru bez mjera zaštite

Izvor: vlastiti prema WHO smjernicama za procjenu rizika za COVID-19

POSLJEDICA

Kriterij za određivanje posljedica (P) djelovanja koronavirusa na zdravlje određen je prema razini štetnog djelovanja koronavirusa i posljedicama koje može izazvati. Kriterij rizika podijeljen je u 5 skupina prema WHO smjernicama za procjenu rizika za COVID-19.

Tablica 3. Prikaz težine posljedica koronabolesti (P)

Table 3. Gravity of the consequences of corona illness (P)

Red. br.	Posljedica	Veličina posljedica
1	Beznačajno	kašalj i kratkoća daha ili otežano disanje, curenje iz nosa, bol u mišićima
2	Malo štetno	učestalost gubitka apetita, visoka temperatura, manji respiratorni problemi, gubitak ukusa
3	Srednje štetno	osjećaj umora, neprestana bol u prsima i kašalj, groznica, grlobolja, zadihanost, gubitak ukusa, gastrointestinalni simptomi, upala pluća
4	Ozbiljno štetno	zbunjenost, gubitak apetita, respiratorna podrška, hospitalizacija
5	Izrazito štetno	septički šok, gubitak daha, respiratorni zastoj i zastoj više od jednog organa, smrt

Izvor: vlastiti prema WHO smjernicama za procjenu rizika za COVID-19

Tablica 4. Prikaz rizika (umnožak vjerojatnosti i težine posljedica)

Table 4. Risk (shown as probability multiplied by gravity of consequences)

Vjerojatnost		Težina posljedice – zaraze				
		Beznačajno	Malo štetno	Srednje štetno	Ozbiljno štetno	Izrazito štetno
		1	2	3	4	5
Neznatno	1	1	2	3	4	5
Malo vjerojatno	2	2	4	6	8	10
Moguće	3	3	6	9	12	15
Vrlo vjerojatno	4	4	8	12	16	20
Iznimno veliko	5	5	10	15	20	25

Izvor: vlastiti prema smjernicama WHO za procjenu rizika za COVID-19

Razina rizika

Rizik (R) predstavlja umnožak vjerojatnosti (V) zaraze koronavirusom i težine posljedica (P), kao što je prikazano u Tablici 4. Kriterij rizika podijeljen je u 5 skupina prema WHO uputama za procjenjivanje rizika od koronavirusa na radnom mjestu.

Prema vjerojatnosti zaraze i posljedicama, rizik je podijeljen u 5 kategorija. Prva i druga kategorija predstavljaju mali rizik od mogućnosti zaraze uz primjenu osnovnih pravila zaštite na radu. Ako osnovnim pravilima zaštite na radu ne postoji mogućnost smanjenja rizika od zaraze, potrebno je primijeniti posebna pravila (srednji rizik). Razina 4 i 5 ulaze u veliki rizik od zaraze.

Tablica 5. Prikaz razine rizika i preporučenih mjera

Table 5. Risk level and recommended measures

Razina	Rizik	Preporučene mjere
MALI RIZIK	1 Neznatan (1-2)	Dodatne mjere nisu potrebne. Preporuča se informirati radnike.
	2 Prihvatljiv (3-4)	Održavati postojeću situaciju ili je poboljšati. Informirati radnike.
SREDNJI RIZIK	3 Srednje velik (5-12)	Poduzimati mjere za smanjenje rizika. Redovno i ciljano pratiti zdravstveno stanje radnika. Informirati radnike. Primijeniti osnovna i posebna pravila zaštite.
VELIKI RIZIK	4 Velik (15-16)	Odmah poduzeti mjere. Odmah kontrolirati zdravstveno stanje radnika na mjestu rada. Upozoriti radnike na opasnost.
	5 Iznimno velik (20-25)	Odmah zaustaviti proces rada. Hitno poduzeti mjere.

Izvor: vlastiti

PLAN MJERA ZA SMANJENJE RIZIKA OD ZARAZE

Završna faza procjene rizika u kontakt centrima je procijeniti preostali rizik te donijeti plan za uklanjanje, odnosno smanjenje razine neuklonjivog rizika.



Izvor: vlastiti

Slika 3. Opća načela prevencije od bolesti COVID-19
Figure 3. General principles for the prevention of COVID-19 illness

Prema općim načelima zaštite, najbolja zaštita postiže se eliminacijom rizika. Kako se poslovi u kontakt-centru obavljaju u zatvorenom prostoru, jedini način eliminacije postiže se radom od kuće ili na drugi odgovarajući način ograničavanja kontakta radnika na mjestu rada. Ako to nije moguće provesti, provodi se zamjena opasne tvari (koronavirus) s manje opasnim. Nažalost, u ovom slučaju takvu vrstu zaštite nije moguće provesti. Iz tog razloga provode se tehničke mjere zaštite koje se odnose na postavljanje fizičkih pregrada između radnika, automatsko otvaranje vrata ili blokada vrata u otvorenom položaju i dr. U većini slučajeva u kontaktnim-centrima potrebno je provesti i administrativne mjere zaštite. One se odnose na smanjenje broja zaposlenih radnika, djelomični rad od kuće, naizmjenični rad radnika, klizno radno vrijeme i dr.

Za dio radnika navedenim mjerama zaštite nije moguće u potpunosti otkloniti mogućnost zaraze koronavirusom na mjestu rada. Za takve radnike potrebno je osigurati odgovarajuća osobna zaštitna sredstva, koja se prvenstveno odnose na zaštitne maske, a za tehničko osoblje na održavanju higijene i dezinfekciju radnog prostora potrebno je osigurati i druga sredstva zaštite u skladu s propisima i preporukama.

ZAKLJUČAK

Covid-19 širi se kad zaražena osoba kašlje, kihne ili izdahne. Kapljice u zraku slijeću na površine na kojima mogu preživjeti i do devet dana. Svatko tko dodirne kontaminiranu površinu, a zatim dodirne lice, može se zaraziti virusom. Također postoji mogućnost neposredne zaraze od Covid-19 kada zaražena osoba stoji u blizini drugih osoba. Simptomi će se pojaviti između 2 do 14 dana nakon infekcije. Rizik od zaraze veći je ako se na istoj lokaciji istovremeno nalazi veći broj radnika koji međusobno dijele radne i pomoćne prostore. Rizik se znatno povećava ako se u istoj građevini nalaze radnici drugog poslodavca.

U kontakt-centrima u pravilu radi veći broj radnika, a mjesta rada dijele se s drugim poslodavcima. Svi poslodavci koji rade u istom prostoru, nakon izrađene procjene rizika koja obuhvaća zarazu od koronavirusa, trebali bi uskladiti provedbu mjera zaštite od zaraze na sljedeći način:

- provesti mjere prepoznavanja radnika s povišenom temperaturom
- na ulaznom dijelu radnog prostora osigurati sredstva za dezinfekciju ruku
- organizirati klizno radno vrijeme s različitim početkom i završetkom radnog vremena
- ograničiti broj radnika koji se istovremeno koriste dizalom
- ograničiti broj radnika koji se istovremeno koriste sanitarnim prostorom
- osigurati različita vremena korištenja dnevnog odmora (pauza za „gablec“)
- zabraniti osobne kontakte poput rukovanja, ispijanja kave, pušenja i dr.
- osigurati radnicima dovoljan broj zaštitnih maski i narediti njihovo korištenje tamo gdje nije osiguran međusobni razmak
- uvesti režim dnevnog čišćenja svih radnih površina i uređaja s kojima se radnici dotaknu, uključujući predmete u prostorijama kao kvake i ručke ladica
- potaknuti program rada od kuće uz upotrebu telekomunikacija
- izolirati u izdvojene urede posebno osjetljive radnike kao što su starije i bolesne osobe, trudnice i sl.

- na svim istaknutim mjestima postaviti upute za zaštitu od koronavirusa
- stimulirati da radnici za prijevoz koriste osobna vozila, a ne javni prijevoz
- povremeno educirati i upoznavati radnike s provedenim mjerama zaštite od koronavirusa
- provoditi i druge mjere zaštite u skladu sa specifičnim mjerama koje donosi Stožer civilne zaštite.

LITERATURA

Assessment of biological risks, dostupno na: <https://www.biosafety.be/content/assessment-biological-risks#intro>, pristupljeno: 24.8.2020.

Code of practice occupational safety and health in call centres, dostupno na: https://www.commerce.wa.gov.au/sites/default/files/atoms/files/code_call_centre_0.pdf, pristupljeno: 24.8.2020.

Koronavirus (COVID-19): smjernice za individualnu procjenu rizika na radnom mjestu, dostupno na: <https://www.gov.scot/publications/coronavirus-covid-19-guidance-on-individual-risk-assessment-for-the-workplace>, pristupljeno: 24.8.2020.

Nacionalni propisi zaštite na radu, dostupno na: <http://uznr.mrms.hr/propisi/nacionalni-propisi/>, pristupljeno: 24.8.2020.

Office Health and Safety Guide, dostupno na: [ccohs.ca/products/publications/pdf/samples/office.pdf](https://www.ccohs.ca/products/publications/pdf/samples/office.pdf), pristupljeno: 24.8.2020.

Pravilnik o zaštiti radnika od rizika zbog izloženosti biološkim agensima pri radu, Narodne novine, br. 155/08.

Pravilnik o zaštiti radnika od izloženosti opasnim kemikalijama na radu, graničnim vrijednostima izloženosti i biološkim graničnim vrijednostima, Narodne novine, br. 91/18.

Vučinić, Z.: Procjena rizika, dostupno na: http://www.vuka.hr/fileadmin/user_upload/knjiznica/on_line_izdanja/Zoran_Vucinic_Procjena_rizika.pdf, pristupljeno: 24.8.2020.

RISK ASSESSMENT IN COVID-19 CONTACT CENTRES

SUMMARY: The changed work conditions caused by the world-wide pandemic have brought about the need to review risk assessment in this new situation. The development of illness is directly related to the number of persons occupying the place of work at the same time. In that respect, the jobs that had previously been assessed as low risk have with the onset of the pandemic become much more high risk, often including deaths. For this reason, risk of office work must be reassessed, particularly in contact centres where many workers may occupy the premises at the same time. The paper presents a method for risk assessment on the example of a contact centre, with focus on biological hazard, as well as offering a set of measures to be implemented in order to reduce the risks.

Key words: *risk assessment, safety at work, biological hazards*

*Professional paper
Received: 2020-09-16
Accepted: 2021-09-24*