

PuntoSicuro di giovedì 20 settembre 2007

DISTURBI MUSCOLOSCELETRICI NEI LAVORATORI DEI CALL CENTER

Stress, mancanza di supporto da parte dei supervisori, carenze di tipo ergonomico tra i principali fattori di rischio.

Mal di collo, dolori alle spalle e ai gomiti affliggono un lavoratore dei call center su due.

Lo sostengono gli autori di uno studio che ha valutato la prevalenza di problemi muscolo scheletrici alle estremità superiori - Upper Extremity Musculoskeletal Disorder (UEMSD) - in un campione di lavoratori impiegati nel settore dei call center in Piemonte.

I 755 lavoratori che hanno partecipato allo studio hanno compilato un questionario riguardante l'organizzazione del lavoro, le condizioni di salute, le variabili socio-demografiche e gli stili di vita.

Sono stati valutati problemi muscolo scheletrici alle estremità superiori nelle quattro settimane precedenti l'indagine che hanno comportato ricorso a farmaci o abbiano richiesto il consulto di un medico.

In particolare è stata analizzata la relazione tra tali disturbi e alcune caratteristiche lavorative, tra le quali: settore e anzianità, ore settimanali lavorate, turni, postazione di lavoro, illuminazione, rumore, condizioni microclimatiche, frequenza e durata delle pause, numero e tempo intercorso tra le telefonate, supporto del supervisore e dei colleghi, insicurezza dell'impiego, domanda psicologica, controllo sul proprio lavoro e stress lavorativo.

Il 45% degli intervistati hanno riferito di soffrire di disturbi muscolo scheletrici alle estremità superiori per i quali hanno consultato un medico o assunto farmaci.

I prevalenti erano i problemi al collo (39%), seguiti da spalla (22%), polso- mano (10%) e gomito (4%); 169 (50%) lavoratori hanno riferito sintomi in più di una parte del corpo.

Tra i fattori di rischio lavorativi che sono risultati correlati in modo significativo a disturbi muscolo scheletrici alle estremità superiori vi sono la mancanza di riconoscimento da parte del supervisore, l'assenza di supporto per il polso durante l'uso della tastiera, elevato stress lavorativo, il rumore e l'umidità del locale di lavoro, insieme all'aver avuto infortuni, malattie croniche potenzialmente correlate a UEMSD ed infine la pratica di attività sportiva nel tempo libero.

In particolari i disordini a carico della zona gomito/polso-mano erano anche associati all'anzianità lavorativa nel settore dei call center, a brevi intervalli tra una telefonata e l'altra, all'uso frequente del mouse, all'insicurezza dell'impiego e al basso livello di istruzione.

Per maggiori informazioni consultare la sintesi dello studio
(di seguito)

**FATTORI DI RISCHIO PER PROBLEMI MUSCOLO SCHELETRICI
ALLE ESTREMITÀ SUPERIORI NEI LAVORATORI DEI CALL CENTER****Introduzione**

Il settore dei call center (CC) è in rapida crescita in Europa e negli Stati Uniti. Attualmente vi lavorano circa 250.000 operatori in Italia. La compresenza di fattori ergonomici, organizzativi e psicosociali sfavorevoli presenti in questo ambiente di lavoro determina l'insorgere di disturbi sensoriali e psicologici nonché di patologie muscolo scheletriche.

Obiettivo

Valutare la prevalenza di problemi muscolo scheletrici alle estremità superiori – Upper Extremity Musculoskeletal Disorder (UEMSD) in un campione di lavoratori impiegati nel settore dei call center in Piemonte e identificare i fattori ergonomici e psicosociali associati a tali patologie.

Metodi

Sono stati invitati a partecipare all'indagine i lavoratori appartenenti a 7 CC situati, per la maggior parte, nell'area torinese. Nel corso del 2005 – 2006, 755 lavoratori appartenenti ai settori delle telecomunicazioni (70%), bancario (16%) e servizi alle aziende (14%), hanno compilato un questionario standardizzato per la raccolta di dati riguardo l'organizzazione del lavoro, le condizioni di salute, le variabili socio-demografiche e gli stili di vita.

L'outcome è stato definito come la presenza di problemi muscolo scheletrico alle estremità superiori nelle quattro settimane precedenti l'indagine che hanno comportato ricorso a farmaci o abbiano richiesto il consulto di un medico. E' stata analizzata la relazione tra UEMSD le variabili socio-demografiche, e le seguenti caratteristiche lavorative: settore e anzianità, ore settimanali lavorate, turni, postazione di lavoro, illuminazione, rumore, condizioni microclimatiche, frequenza e durata delle pause, numero e tempo intercorso tra le telefonate, supporto del supervisore e dei colleghi, insicurezza dell'impiego, domanda psicologica, controllo sul proprio lavoro e stress lavorativo. Il rischio relativo di UEMSD è stato stimato attraverso rapporti di prevalenza ottenuti con modelli di regressione multipla di Poisson corretti attraverso lo stimatore robusto della varianza Huber-White sandwich. (Barros and Hirakata, 2003).

Risultati

In generale 336 (45%) lavoratori hanno riferito di soffrire di UEMSD per i quali hanno consultato un medico o assunto farmaci. I prevalenti erano i problemi al collo (39%), seguiti da spalla (22%), polso-mano (10%) e gomito (4%); 169 (50%) lavoratori hanno riferito sintomi in più di una parte del corpo. I fattori di rischio lavorativi correlati in modo significativo a UEMSD sono risultati: la mancanza di riconoscimento da parte del supervisore, l'assenza di supporto per il polso durante l'uso della tastiera, elevato stress lavorativo, il rumore e l'umidità del locale di lavoro, insieme all'aver avuto infortuni, malattie croniche potenzialmente correlate a UEMSD ed infine la pratica di attività sportiva nel tempo libero. Restringendo l'analisi a 200 lavoratori sofferenti di problemi collo/spalla i risultati sostanzialmente non cambiano. E' stata inoltre effettuata un'analisi su 89 lavoratori affetti da problemi a carico della regione gomito/polso-mano, sebbene 67 fra questi soffrissero anche di problemi collo/spalla. Il mancato riconoscimento da parte del supervisore, alcune caratteristiche della postazione di lavoro e l'essere stato vittima di incidente erano i fattori di rischio identificati per entrambe le sedi; i disordini a carico della zona gomito/polso-mano erano anche associati all'anzianità lavorativa nel settore dei call center, a brevi intervalli tra una telefonata e l'altra, all'uso frequente del mouse, all'insicurezza dell'impiego e al basso livello di istruzione.

Conclusioni

L'alta prevalenza di problemi agli arti superiori osservati in questo campione è simile a quella riscontrata in altri studi realizzati nel settore dei call center (Hoekstra et al., 1995; Norman et al., 2004; Rocha et al., 2005). I risultati del presente studio evidenziano un'associazione tra UEMSD e stress lavorativo, mancanza di supporto da parte del supervisore e carenze di tipo ergonomico della postazione di lavoro. La relazione osservata tra elevati livelli di rumore e UEMSD riscontrata nel presente studio non è stata ancora descritta in letteratura. Nonostante l'ampia sovrapposizione di problemi tra le diverse regioni indagate, i fattori di rischio per i problemi a carico della zona collo/spalla e gomito/polso-mano sembrano differire e dovrebbero essere analizzate separatamente.