

## **ARTICOLO DI PUNTOSICURO**

**Anno 9 - numero 1785 di giovedì 20 settembre 2007**

# **Disturbi muscoloscheletrici nei lavoratori dei call center**

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

Pubblicità

google\_ad\_client

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.

Pubblicità

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.

Pubblicità

google\_ad\_client

**Ultimo aggiornamento in Banca Dati (riservato agli abbonati):**

MINISTERO DELLA SALUTE DECRETO 12 Luglio 2007, n. 155 Regolamento attuativo dell'articolo 70, comma 9, del decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626. Registri e cartelle sanitarie dei lavoratori esposti durante il lavoro ad agenti cancerogeni. (GU n. 217 del 18-9-2007 )



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

---

[www.puntosicuro.it](http://www.puntosicuro.it)