PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 8 - numero 1574 di venerdì 20 ottobre 2006

Fattori di rischio occupazionale nei call center

I risultati di una indagine svolta in Piemonte nel gennaio 2006.

Pubblicità

I call center sono una attività lavorativa critica per fattori ergonomici ed organizzativi, una attività ancora poco conosciuta e di prioritario interesse per le politiche di prevenzione.
Lo sostengono gli autori di una indagine svolta in Piemonte dal Servizio di Epidemiologia dell'ASL 5 Piemonte, in collaborazione con il DoRS (Centro di Documentazione per la Promozione della Salute) ed il Dipartimento Salute e Sicurezza della CGIL.

L'indagine ha coinvolto gli addetti di 7 call center, principalmente donne (74%), con l'obiettivo di descrivere le condizioni lavorative e problemi di salute potenzialmente associati.

I dati preliminari del progetto "Fattori di Rischio Occupazionale nei Call Center: un'indagine campionaria sulle lavoratrici e sui lavoratori nella Regione Piemonte" sono stati presentati in un poster nel corso del 30° Congresso dell'Associazione Italiana di Epidemiologia (AIE) che si è tenuto a Palermo dal 4 al 6 ottobre 2006.

I lavoratori che hanno risposto al questionario (60% degli operatori interpellati) hanno un'età media di 35 anni e svolgono principalmente attività di assistenza ai clienti, servizi di informazione, telemarketing.

"Pur tenendo conto dei limiti dei dati autoriferiti e della non elevata rispondenza del campione - affermano gli autori dell'indagine ? si sono evidenziate consistenti e plausibili associazioni tra condizioni lavorative (ergonomiche, ambientali e fattori psico-sociali) e specifici problemi di salute."

"L'indice di stato psicologico [...] è risultato notevolmente inferiore rispetto a quello misurato nel campione di popolazione generale Istat "Salute 2000", mentre la differenza tra indici di salute fisica è meno marcata".
Il 39% degli intervistati riferisce di aver sofferto, nel mese precedente la rilevazione, di disturbi visivi e il 57% di problemi muscoloscheletrici comportanti visite mediche e assunzione di farmaci.
"Si sono osservate significative associazioni tra problemi alla vista ed inadeguata illuminazione della postazione di lavoro o presenza di riflessi sui monitor. Condizioni di umidità inadeguate sono risultate significativamente associate a disturbi dorso lombari."

Il poster.
