PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 9 - numero 1621 di venerdì 05 gennaio 2007

Linee guida per il lavoro nei call center

Rischi e linee di intervento per la prevenzione. La pubblicazione è frutto di un lavoro svolto dall'ASL di Milano e da un gruppo di lavoro di CGIL-CISL-UIL.

Pubblicità

I principali fattori di rischio che caratterizzano la realtà lavorativa dei call-center e le possibili linee di intervento per eliminarli sono contenuti nelle "Linee guida per il lavoro nei call center", realizzata dal Servizio SPSAL della ASL Città di Milano in collaborazione con un gruppo di lavoro promosso da CGIL-CISL-UIL.

Le Linee Guida sono il frutto di un lavoro durato due anni che ha preso in esame recenti studi internazionali e i risultati di una indagine su 24 call-center dell'area milanese.
I questionari compilati dai lavoratori sono stati integrati con un'analisi dell'organizzazione del lavoro attraverso colloqui con i responsabili, valutazione dei layout e, in alcuni casi, misure fonometriche.

Stress, elevati carichi di lavoro, limitata varietà di compiti, rumorosità ambientale eccessiva, mancanza di formazione sulla corretta sistemazione del posto di lavoro, problemi di microclima e scarsa pulizia sono alcune delle criticità rilevate.

Per ogni fattore di rischio la pubblicazione suggerisce alcune linee di intervento.
Ad esempio relativamente alla pulizia e all'igiene, nelle diverse indagini svolte nei call-center una elevata percentuale di lavoratori ha segnalato problemi di igiene derivanti dalla condivisione di postazioni di lavoro e attrezzature.
A tale proposito le Linee guida precisano che occorre una accurata e regolare pulizia che deve includere: postazioni di lavoro (telefono, scrivania, tastiera, sedia), eventuale moquette, aree di riposo, servizi igienici, fotocopiatrici.
"Una cura particolare riguarda le cuffie: a causa del contatto con la parte esterna del condotto uditivo e con la bocca è possibile infatti che ci sia una trasmissione di infezioni tra gli operatori."
Queste le linee di intervento indicate:
- Dotare gli operatori di una cuffia individuale che non va utilizzata dagli altri impiegati
- In ogni caso pulire le cuffie (da entrambe le parti, orecchie e bocca) con mezzi di disinfezione adeguati e assicurare una dotazione personale di filtro copri-microfono ed i cuscinetti auricolari
- Sostituire frequentemente i filtri coprimicrofono ed i cuscinetti auricolari
- Addestrare gli operatori all'utilizzo della cuffia, con controllo della sua regolare pulizia.

Nella parte conclusiva delle Linee guida viene proposta una check list che riprende in modo analitico la sequenza dei potenziali fattori di rischio e delle possibili linee di intervento presentati.
La check list consente così di prendere in considerazione tutti gli elementi che devono far parte della valutazione dei rischi e di mettere a fuoco gli interventi preventivi già attuati e quelli da attuare.
Alla check list è affiancato anche un questionario sintetico in grado di raccogliere le valutazioni soggettive di una serie di indicatori particolarmente significativi.

"Quanto messo a punto - spiegano gli autori della pubblicazione - viene proposto come uno strumento, utilizzabile nella fase di valutazione dei rischi e nell'individuazione delle misure di prevenzione, così come previsto dall'art.4 comma 1-2 del D.Lgs.626/94. Strumento, riteniamo, ancor più utilizzabile nel momento in cui, con la legge 1 marzo 2002 n.39, si è reso esplicito l'obbligo del datore di lavoro di valutare tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, inclusi quelli legati allo stress lavorativo."

E' bene precisare che le linee di intervento tracciate nella pubblicazione sono di carattere generale e non possono riprodurre tutte le diverse realtà rappresentate dai call-center. Misure di prevenzione specifiche potranno, quindi, derivare dalla valutazione dei rischi nelle singole realtà aziendali.

Linee guida per il lavoro nei Call-Center (formato PDF, 605 kB).

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it