

Fattori di rischio per disturbi muscolo scheletrici a carico delle estremità superiori fra i lavoratori dei call center

STUDIO	<i>Descrizione bibliografica</i>
	d'Errico A, Caputo P, Falcone U, Fubini L, Gilardi L, Mamo C, Migliardi A, Quarta D, Coffano E. Risk factors for upper extremity musculoskeletal symptoms among call center employees. J Occup Health 2010; 52: 115-124
CONTESTO	
	I call center sono un settore in rapida crescita. Anche in Italia si è osservata una notevole espansione passando da circa 1.500 lavoratori impiegati in questo settore nel 1994 a circa 200.000 nel 2005-2006. Il lavoro presso un call center ha alcune caratteristiche che lo assimilano ad un normale lavoro d'ufficio, tuttavia ne differisce per alcune peculiarità. Si tratta di un lavoro in cui vi è una varietà molto limitata di compiti e un'elevata ripetitività di azioni. Numerosi studi hanno osservato un'alta prevalenza di disturbi muscolo scheletrici a carico delle estremità superiori, associati sia a fattori di rischio ergonomico sia psicosociale. Alcuni studi mettono in evidenza differenze nei fattori di rischio associati ai disturbi della zona collo-spalla rispetto a avambraccio e polso/mano.
OBIETTIVO	<i>Che cosa lo studio/revisione intende valutare</i>
	1) Descrivere la prevalenza di disturbi muscolo scheletrici a carico delle estremità superiori in un campione di lavoratori di call center italiani 2) Valutare la relazione tra i sintomi a carico degli arti superiori e i fattori di rischio (auto riferiti) di tipo ergonomico, psicosociale e altre variabili dell'ambiente di lavoro 3) Valutare se i fattori di rischio per i disturbi della zona collo-spalla differiscono da quelli della zona gomito-polso/mano.
DISEGNO	<i>Tipo di studi (rct, caso controllo ...) Se si tratta di una revisione indicare quanti studi contiene</i>
	Studio trasversale. Campione di 755 lavoratori di call center operanti prevalentemente nell'area torinese. La survey è stata realizzata nel periodo 2005-2006, attraverso la somministrazione di un questionario costituito da 138 domande divise in tre sezioni principali: 1) il luogo di lavoro 2) le condizioni di salute 3) le variabili socio economiche. I disturbi muscolo scheletrici sono stati definiti come disturbi autoriferiti che hanno comportato una visita medica e/o l'assunzione di farmaci nelle 4 settimane antecedenti la compilazione del questionario.

INTERVENTO	<i>Caratteristiche dell'intervento valutato (metodi e strumenti utilizzati)</i>
OUTCOME	<i>Esiti che lo studio o la revisione intendono valutare</i>
	Vedi obiettivi
SINTESI DEI RISULTATI	<i>Dati quantitativi relativi a uno o più outcome individuati, riportati nello studio</i>
	In totale il 45% dei lavoratori ha riferito di soffrire di disturbi a carico delle estremità superiori. I disturbi del collo sono stati i più frequenti (39%) seguiti da quelli alle spalle (22%), alla zona polso-mano (10%) e al gomito (4%). Tra i fattori di rischio associati ai dolori a carico della zona collo/spalle sono stati riscontrati: un basso livello di controllo sul proprio lavoro, un'elevata rumorosità dell'ambiente, scarsa illuminazione della scrivania e l'impossibilità di appoggiare la schiena durante il lavoro. I sintomi a carico della regione gomito - polso/mano sono associati con: breve intervallo tra una chiamata e l'altra, limitato spazio, mancanza di supporto per gli avambracci, insicurezza lavorativa e lunga permanenza nel settore dei call center.
SINTESI DELLE CONCLUSIONI	<i>Sintesi sui diversi livelli di efficacia degli interventi presi in esame, ed eventuali problemi (bias, trasferibilità, limiti) relativi allo studio/revisione</i>
	Lo studio mostra un'elevata prevalenza di disturbi muscolo scheletrici a carico delle estremità superiori tra i lavoratori dei call center, localizzati in particolare nella zona collo/spalle. Numerosi fattori di rischio ergonomici e psicosociali sono correlati a questi sintomi. La suggestiva differenza tra i fattori di rischio per le due regioni indagate indica che dovrebbero essere analizzate separatamente.
PER APPROFONDIRE	
	1. Gilardi L, Fubini L, d'Errco A, Falcone U, Mamo C, Migliardi A, Quarta D, Coffano ME. Condizioni lavorative e problemi di salute negli operatori dei call center: uno studio sui dati autoriferiti nella Regione Piemonte. Med Lav 2008; 99, 6:415-423. 2. Centro Regionale di Documentazione per la Promozione della Salute-DoRS . Studio R.O.C.C Fattori di rischio occupazionale nei call center: un'indagine campionaria sulle lavoratrici e sui lavoratori nella regione Piemonte. Rapporto di ricerca. Maggio 2007