

Condizioni lavorative e problemi di salute negli operatori dei *call center*: uno studio su dati autoriferiti nella regione Piemonte

LUISELLA GILARDI, LIDIA FUBINI, A. D'ERRICO*, U. FALCONE, C. MAMO*, A. MIGLIARDI, D. QUARTA*, MARIA ELENA COFFANO

DoRS, Centro di Documentazione per la Promozione della Salute, Regione Piemonte, Grugliasco (To)

* Servizio Regionale di Epidemiologia, ASL TO 3 Grugliasco (To)

KEY WORDS

Occupational disease; call center; risk factors

SUMMARY

«*Working conditions and health problems among call-centre operators: a study on self-reported data in the Piedmont Region (Italy)*». **Background:** Currently, about 250.000 workers are employed in the call-centre sector in Italy. The nature and the organization of the work exposes workers to a variety of psychosocial and ergonomic hazards, with a potential impact on physical and psychological health. **Objective:** The aim of the study was to investigate working conditions and health status among call-centre operators, in order to estimate the prevalence of exposure to psychosocial and ergonomic risk factors, and of potentially work-related health problems. **Methods:** Workers from seven call-centres operating in the Torino area were invited to participate in the survey. During the period 2005-2006, 775 subjects working in telecommunications (70%), telemarketing (14%) and finance (16%) completed a standardized questionnaire on socio-demographics and lifestyle, working conditions, symptoms and diseases. **Results:** Poor microclimatic conditions, elevated noise, high levels of exposure to psychosocial factors and a high prevalence of unfavourable ergonomic working conditions were observed. With regard to health conditions, the mental health index was lower than that expected for the Italian population. Overall, 60% of the subjects reported headache, 57% musculoskeletal symptoms and 46% voice disorders, for which they consulted a physician and/or took medication. **Conclusion:** A high proportion of call-centre operators were exposed to organizational and psychosocial risk factors, while the self-reported prevalence of potentially work-related health conditions was also high, as has been reported by other authors. Although further epidemiological studies are needed to meaningfully evaluate these associations, it also appears necessary to implement interventions on the most frequently encountered hazards in this sector.

RIASSUNTO

Il settore occupazionale dei call center (CC) è in rapida crescita in Europa e negli Stati Uniti. Attualmente, in Italia vi lavorano circa 250.000 operatori. Secondo i risultati di diversi studi, la compresenza di fattori ergonomici, orga-

nizzativi e psicosociali sfavorevoli in questo ambiente di lavoro determinerebbe l'insorgere di disturbi sensoriali e psicologici, nonché di patologie muscolo-scheletriche. Obiettivi del presente studio erano di: 1) descrivere la prevalenza di esposizione a vari fattori di rischio nell'ambiente di lavoro dei call center; 2) stimare la prevalenza delle patologie potenzialmente correlate all'esposizione a tali fattori di rischio nei lavoratori impiegati in questo settore. Sono stati invitati a partecipare all'indagine i lavoratori appartenenti a 7 CC situati nell'area torinese. Nel corso del 2005-2006, un campione di 755 lavoratori (donne per il 74%) appartenenti ai comparti delle telecomunicazioni (70%), bancario (16%) e servizi alle aziende (14%), hanno compilato un questionario standardizzato su organizzazione e ambiente di lavoro, condizioni di salute, variabili socio-demografiche e stili di vita. Il microclima sfavorevole e il rumore elevato sono stati i fattori di rischio di tipo fisico riportati con maggiore frequenza. Inoltre sono stati osservati alti livelli di esposizione a stress, definito secondo il modello di Karasek-Theorell, e una elevata frequenza di condizioni ergonomiche sfavorevoli. Per quanto riguarda gli esiti di salute, gli indici di salute mentale risultano peggiori rispetto a quelli stimati per la popolazione italiana. I problemi di salute riferiti con maggiore frequenza sono: le cefalee, i problemi muscolo-scheletrici e i disturbi alla voce, comportanti il ricorso a cure rispettivamente nel 60%, 57% e 46% dei soggetti in studio. I risultati del presente studio sembrano confermare una diffusa esposizione a fattori di rischio ergonomici, microclimatici e psicosociali osservata anche da altri autori, nonché una elevata prevalenza di disturbi di tipo muscolo-scheletrico e psicologico, potenzialmente associati a queste esposizioni. Parallelamente allo svolgimento di ulteriori valutazioni epidemiologiche, occorre iniziare a investire nella prevenzione con interventi mirati in grado di ridurre il livello dei fattori di rischio riscontrati e il loro impatto sullo stato di salute.