

Treball al CAP

105
Gener
de 2020

Prevenió de malalties
relacionades amb el treball



ELS CASOS DEL TRIMESTRE

Entre juliol i setembre de 2019 es van notificar al Sistema de Vigilància de Malalties Relacionades amb el Treball 137 casos, dels què el 69,3% van afectar a dones. L'edat mitjana va ser de 42,5 anys (DE=9,6) sense diferències entre sexes, i les ocupacions més freqüents van ser professionals de serveis i comerç (23,8%), seguits per professionals de suport (17,7%). Respecte el país d'origen, un 28,8% havia nascut fora de l'Estat. La patologia més notificada va ser de tipus ansiós-depressiu (79,6% del casos notificats), de la qual el 73,4% va produir-se en dones. Els trastorns que van seguir en freqüència van ser els musculoesquelètics (12,4%). El 24,4% de les persones afectades treballava en empreses de fora de Barcelona i la situació laboral més freqüent va ser la contractació indefinida (82,3%). Finalment, el 83,3% dels treballadors i treballadores estava en situació d'incapacitat temporal en el moment de la notificació.

- Els casos del trimestre
- L'estudi d'un cas
- Sabies que
- Les taules del trimestre

També podràs consultar tots els números de les publicacions al web www.asp.cat



Vols rebre les publicacions de la Unitat de Salut Laboral de Barcelona?



Un dels riscos als quals estan exposades les persones que treballen donant un servei a d'altres és la violència exercida per les pròpies persones receptores d'aquest servei (usuari/àries o clients/es). A continuació es presenta el cas d'una treballadora exposada a aquest tipus de violència.

El cas va ser notificat per l'**EAP Consell de Cent**, tractant-se d'una **dona de 57 anys** que treballava com a **mestra d'educació primària** i presentava un **trastorn d'ansietat**. La treballadora feia un any que havia estat traslladada a un nou centre escolar ubicat en un barri socioeconòmicament desfavorit, atenent alumnat (sisè de primària) de col·lectiu amb dificultats per la seva integració social.

• Antecedents i malaltia actual

La treballadora va començar a tenir problemes amb dues alumnes de la seva classe, aquestes alumnes li cridaven i insultaven freqüentment mentre la treballadora duia a terme la seva tasca docent, impeding el bon desenvolupament de la mateixa i causant-li un estat d'alerta permanent. En ocasions rebia amenaces físiques per part d'aquestes dues alumnes i els pares d'una d'elles, fins que en una ocasió, a mitjans del curs, una d'elles la va agredir físicament donant-li un cop a l'esquena pel qual la treballadora va ésser atesa per la mútua laboral i va cursar durant una setmana una incapacitat temporal (IT) per accident laboral.

Davant les reiterades situacions de violència, la direcció de l'escola no només no va donar un clar suport a la treballadora sinó que va generar moments de confrontació entre la treballadora i les alumnes. La direcció intercedia en el conflicte convocant reunions amb la treballadora, les alumnes i els seus pares, durant les quals s'acabava justificant o minimitzant l'actuació de les alumnes. La treballadora quedava desautoritzada com a docent i la direcció va arribar a retirar-la del seu rol com a tutora dins la classe de les alumnes conflictives. Tot plegat li suposava haver de realitzar esforços constants per mantenir la seva postura com a docent davant les alumnes i també davant la direcció, per la qual no se sentia recolzada.

La treballadora, que tenia l'antecedent d'una ciclotímia des de l'any 2001, va patir una reaparició de clínica ansiosa i depressiva arrel de la situació viscuda a la feina, que va anar empitjorant, requerint un ajust del seu tractament ansiolític i finalment l'inici d'una IT.

A partir de la informació recollida i aportada per la treballadora, i tenint present l'evidència científica, les hipòtesis tècniques més probables foren:

- Que la treballadora va estar exposada de manera constant des del setembre de 2018 a: a) violència laboral externa de tipus 2 (violència del consumidor/a) de la classificació de la California Division of Occupational Safety and Health Administration, b) manca de suport emocional i instrumental per part de la direcció de l'escola i c) elevat grau de dissonància emocional.
- Que els fets relatats podien ésser considerats factors causals de la clínica ansiosa que va motivar la IT iniciada el gener de 2019 i, al mateix temps, factors agreujants de la ciclotímia que presentava la treballadora, per la qual seguia control i tractament psiquiàtric.





• Factors de risc identificats

1. Relacionats amb la violència externa: es va identificar una situació de violència laboral externa des del setembre de 2018, quan la treballadora va començar a treballar a l'escola. Aquesta violència es donava en forma de violència verbal (crits, insults i amenaces físiques) per part de dues alumnes de l'escola i els pares d'una d'elles i violència física en una ocasió per part d'una de les alumnes.
2. Relacionats amb el suport social de superiors: es va identificar manca de suport emocional i instrumental per part de la direcció de l'escola, des del setembre de 2018, la qual donava escàs suport a la treballadora per a la resolució del conflicte, la desautoritzava com a docent davant les alumnes i li va retirar les seves funcions de tutora.
3. Relacionats amb la dissonància emocional: des de setembre de 2018, la treballadora realitzava un important esforç de contenció emocional davant les situacions de confrontació amb les alumnes i davant la direcció de l'escola, amb impossibilitat de poder fer valer el seu criteri i manera d'actuar vers les situacions de conflicte.

La treballadora rebia agressions verbals freqüents per part de les alumnes, mentre duia a terme la seva tasca docent, impeding el bon desenvolupament de la mateixa i causant-li un estat d'alerta permanent.

Es va recomanar a la treballadora que sol·licités la determinació de contingència del seu procés d'IT, a través de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. També se li va recomanar que lliurés l'informe de la USL al Servei de Prevenció de Riscos Laborals (SPRL) de la seva empresa, per tal que aquest tingués coneixement de la situació i realitzés les actuacions oportunes. Es van fer recomanacions a la xarxa assistencial dirigides a mantenir el procés d'IT segons els criteris clínics.

Es van fer també recomanacions dirigides al SPRL com ara: a) valorar l'estat de salut de la treballadora i fer-ne un seguiment així com realitzar les actuacions oportunes per tal de millorar la situació psicosocial actual, b) en el cas que no s'hagués realitzat, dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials de l'empresa i implantar un programa de prevenció de riscos psicosocials d'acord amb els resultats d'aquesta avaluació i c) implantar un protocol de prevenció i gestió de la violència externa en l'àmbit laboral i fer-ne difusió entre tot el personal i els seus representants.





La violència en el lloc de treball

La violència en el lloc de treball o violència laboral és un fenomen que afecta a tots els sectors i categories laborals, que afecta negativament la salut, el benestar i la seguretat de les persones treballadores.

Segons la Organització Internacional del Treball la violència laboral és qualsevol acció, incident o comportament (incloent agressions físiques però també qualsevol conducta verbal o sexual) mitjançant la qual una persona treballadora és agredida, amenaçada, intimidada, assetjada, humiliada o lesionada per una altra durant l'exercici de la seva activitat professional o com a conseqüència directa de la mateixa.

Per tal que aquestes situacions siguin enteses com a violència laboral s'han de produir en el lloc de treball, o bé en altres llocs on se li demani a la persona treballadora que estigui present per a dur a terme les seves tasques.

Diversos autors distingeixen la *violència laboral interna*, que és la que es dona entre persones treballadores (incloses directives), de la *violència laboral externa*, que és aquella que rep una persona treballadora per part d'una persona aliena a l'organització en la qual treballa, incloent persones usuàries o clients/es.

Existeixen, però, altres classificacions dels tipus de violència laboral, una de les més completes és la de la California Division of Occupational Safety and Health Administration:

- **Tipus 1: Violència intrusiva:** la que exerceixen aquelles persones sense cap relació legítima amb la víctima, ni relació comercial ni d'usuari. El més habitual són els robatoris.
- **Tipus 2: Violència del consumidor/a:** la que exerceixen les persones usuàries o clients/es o els familiars d'aquestes sobre les persones treballadores que els hi estan oferint un servei (per exemple: personal sanitari, mestres, personal de seguretat pública, conductors/es de transports públics, etc.).
- **Tipus 3: Violència relacional:** és la que rep una persona treballadora per part d'un company/a de feina o un/a superior. També s'inclouen en aquesta categoria els casos en què la violència l'exerceix algú amb una relació personal amb la víctima (parella, familiar o amic).
- **Tipus 4: Violència organitzativa:** violència de l'organització de treball (empresa) vers el seu personal o vers els seus clients/tes o usuari/àries.

Eurofound (2017), Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update), Publications Office of the European Union, Luxembourg. Disponible a: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1634en.pdf, [accedit 02/12/2019].

Workplace violence and harassment: a European picture. European risk observatory report. European Agency for Safety and Health at Work (2010). Publications Office of the European Union, Luxembourg. Disponible a: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>, [accedit 02/12/2019].

ILO 2008, Introduction to violence at work. Disponible a: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm>, [accedit 02/12/2019].

ILO 2003, Code of Practice on Workplace Violence in Services Sectors and Measures to Combat this Phenomenon, OIT, Mewws/2003/11, Geneva. Disponible a: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf, [accedit 02/12/2019].

Californian, Department of Industrial Relations, Division of occupational Safety and Health (DOSH), CAL/OSHA, Model Injury and Illness Prevention Program for Workplace Security, State of California, 1995. Disponible a: http://www.dir.ca.gov/DOSH/dosh_publications/iipsecurity.html, [accedit 04/12/2019].



Segons dades de la 6a Enquesta Europea de Condicions de Treball (2015), un 12% de les persones treballadores a la Unió Europea declararen haver estat exposades en el mes previ a agressions verbals, un 4% a amenaces, un 6% a comportaments humiliants i un 2% a violència física, en aquest cas durant l'any previ.

El risc d'exposició a violència externa per part del consumidor/a és més elevat en sectors com el de la sanitat i serveis socials, educació, comerç al detall, transport, restauració, hoteleria i administració pública, on es té un contacte habitual i diari amb persones receptores insatisfetes de béns i serveis.

Qualsevol dels tipus de violència en el lloc de treball pot tenir conseqüències negatives per les persones treballadores però també pels companys/es de feina i la pròpia organització de treball. Es poden produir des de desmotivació i pèrdua de satisfacció per la feina feta fins a danys per a la salut física o mental, com ara por, fòbies i alteracions de la son i, en casos extrems, es pot produir un trastorn d'estrès posttraumàtic. Els efectes negatius per a l'organització es reflectiran en un augment de l'absentisme, una menor productivitat i un deteriorament de les relacions laborals.

Bowie, V., 2002, Workplace violence, WorkCover, New South Wales, Australia.

Pérez Bilbao J, Nogareda Cuixart C. NTP 489: Violencia en el Lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. 1998. Disponible a: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_489.pdf/4f149448-058e-4cf6-b82d-02e20404e762, [accedit 04/12/2019].

de la Pinta ML, Olivas JB, Naranjo MM. La violencia en el lugar de trabajo. Seguritecna. 2012(391):86-8.

Factsheet 24 - Violence at work. European Agency for Safety and Health at Work (2002). Disponible a: <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-24-violence-work>, [accedit 04/12/2019].

Factsheet 47 - Prevention of violence to staff in the education sector. European Agency for Safety and Health at Work (2003). Disponible a: <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-47-prevention-violence-staff-education-sector>, [accedit 04/12/2019].

La violència en el lloc de treball o violència laboral afecta negativament la salut, el benestar i la seguretat de les persones treballadores.





Malalties relacionades amb el treball notificades a la USL Barcelona segons diagnòstic, edat i sexe. Juliol-Setembre 2019

	Homes							Dones						
	<25	25-34	35-44	45-54	55-64	>64	Total	<25	25-34	35-44	45-54	55-64	>64	Total
T. Musclesquelètics	-	1	3	3	1	-	8	-	2	4	-	3	-	9
M. del sistema respiratori	-	-	-	1	-	-	1	-	2	-	-	1	-	3
T. mentals i del comportament	-	7	9	9	4	-	29	2	21	34	15	8	-	80
M. sistema nerviós	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	-	2
Traumatismes i enverinaments	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1
Altres	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	8	13	14	7	-	42	2	25	39	15	14	-	95

Malalties relacionades amb el treball notificades a la USL Barcelona segons diagnòstic i ocupació. Juliol-Setembre 2019

	Direcció i gerència empreses	Professionals ciència i intel·lectuals	Professionals suport	Personal Administratiu	Personal serveis i comerç	Personal agricultura i pesca	Personal indústria i construcció	Operadors/es instal·lacions i maquinària	Ocupacions elementals	Total
T. musclesquelètics	-	-	-	2	5	-	4	1	5	17
M. del sistema respiratori	-	2	-	-	1	-	1	-	-	4
T. mentals i del comportament	7	19	22	18	24	1	5	1	5	109
M. sistema nerviós	-	-	-	-	1	-	1	-	1	3
Traumatismes i enverinaments	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Altres	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
Total	7	21	23	20	31	1	12	3	12	137

Malalties relacionades amb el treball notificades a la USL Barcelona segons diagnòstic i centre notificador. Juliol-Setembre 2019

	Casc Antic	Gòtic	Raval Sud	Raval Nord	Barceloneta	Sant Antoni	Universitat	Poble Sec	Pg de Sant Joan	Comte Borrell-2C	Casanova-2E	Vila de Gràcia-6B	Sanlehy	Bordeia-Magòria	Numància	Les Cortes	Sant Elies-5B	El Carmel	Lisboa-7D	Horta-7F	Sardenya	Baix Guinardó	Congrés	Encants	Camp de l'Arpa	Ramon Turró	Poblenou	El Clot	Sant Martí-10H	La Pau	Besòs	Vila Olímpica	Ciutat Meridiana	Chafarinas	Guineueta	Sant Andreu-9H	Bon Pastor	Trinitat Vella	Sagrada Família	Sant Gervasi	Gaudí	La Sagrera	Dreta de l'Eixample (2 EAP)	Sarrià	Lesseps-La Salut (2 EAP)	La Marina	Vallcarca-Sant Gervasi	Cotxeres de Borbó	CAP Vallès Oriental	Les Cortes/Pedralbes 4B	Casernes	Porta-8K	Total			
T. musclesquelètics	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	17			
M. del sistema respiratori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
T. mentals i del comportament	1	1	5	1	2	4	1	1	8	4	3	2	1	4	1	2	2	1	2	1	2	4	2	1	1	2	2	3	-	1	2	-	2	-	2	1	3	1	1	2	1	-	2	6	4	3	1	4	1	1	1	6	1	109		
M. sistema nerviós	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3			
Traumatismes i enverinaments	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2			
Altres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2				
Total	1	1	6	3	2	4	1	1	8	4	3	2	2	4	1	2	2	2	3	1	2	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	4	2	1	4	1	2	2	6	6	4	1	4	1	1	8	1	137				