

Treball al CAP

118
Octubre
de 2024

Prevenió de malalties
relacionades amb el treball



ELS CASOS DEL SEMESTRE

Entre gener i juny 2024 es van notificar al Sistema de Vigilància de Malalties Relacionades amb el Treball 378 casos, dels què el 71,4% van afectar dones.

L'edat mitjana va ser de 44,8 anys (DE=10,7), sense diferències entre sexes, i les ocupacions més freqüents van ser professionals de la ciència i intel·lectuals (19,6%), personal de serveis i comerç (17,2%) i professionals de suport (16,9%) seguits de personal administratiu (15,6%) i personal amb ocupacions elementals (9%). Respecte el país d'origen, un 39,4% havia nascut fora de l'Estat.

La patologia més notificada va ser de tipus ansiós-depressiu (80,7% dels casos notificats), de la qual el 75% va produir-se en dones. Els trastorns que van seguir en freqüència van els musculoesquelètics (8,5%).

El 19,5% de les persones afectades treballava en empreses de fora de Barcelona i la situació laboral més freqüent va ser la contractació indefinida (87,4%).

Finalment, el 83,7% dels treballadors i treballadores estava en situació d'incapacitat temporal en el moment de la notificació.

● Els casos del semestre

● L'estudi d'un cas

● Sabies que

● Les taules del semestre

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



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



En els últims anys l'expansió de les xarxes socials i el creixement exponencial de la publicació de continguts sense cap mena de filtre previ han creat la necessitat d'una nova ocupació: la moderació de continguts en xarxes socials. Les persones que ocupen aquests llocs de treball són les encarregades de revisar fotos, vídeos i comentaris que les persones usuàries penjen a les xarxes socials i, basant-se en unes directrius preestablertes, decidir si s'han d'eliminar. Això les exposa a contingut altament violent, a més sovint sota una gran pressió perquè han de prendre aquestes decisions de forma ràpida i sense equivocar-se.

A continuació es presenta el cas d'una persona exposada a aquest tipus de violència.

Es tracta d'una persona de 40 anys que treballava com a moderadora de continguts i que presentava un trastorn d'ansietat i d'estres posttraumàtic que va cursar amb una incapacitat temporal (IT) durant 10 mesos.

• Antecedents i malaltia actual

Es tracta d'una persona que va començar a treballar a l'empresa a inicis del 2020. Les seves tasques consisteixen en filtrar i aprovar o eliminar contingut (fotos, vídeos, àudios, posts, comentaris...) de dues xarxes socials molt populars, segons normes preestablertes. El contingut era de caire violent, sexual, il·legal, sensible... Entre 2020 i 2022, durant la pandèmia de Covid-19 fa teletreball i els continguts que té assignats són de menor violència (fotografies, comentaris de "haters") però a partir d'octubre de 2022, quan torna a la presencialitat, augmenta la violència de les imatges. Aquestes imatges poden incloure vídeos de contingut molt violent, pornogràfic molt dur o continguts pedòfils. L'organització de la jornada és la següent: 55 minuts de visualització d'imatges i 5 minuts de descans per cada hora i disposa de 20 minuts de descans al dia.

Des de 2022 s'ofereix un servei de suport psicològic, facilitat per l'empresa, al qual pot acudir però explica que no s'orienta a cap mesura preventiva o d'abordatge de la pressió a la qual està sotmesa o als continguts violents que visualitza a diari. A més, ja que no es guarda la informació dels treballadors que hi acudeixen, ha d'explicar cada cop tot el que li passa i tornar a reviuir les situacions d'angoixa i violència. També manifesta el seu descontentament referint que les respostes que rep per part del personal de psicologia és que fa una feina molt útil per la societat i n'ha d'estar orgullosa i li recomanen pintar mandales i que miri vídeos de gossets o gatets per reduir el nivell d'ansietat.

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

► Que va estar exposada als següents riscos:

- Elevades exigències psicològiques, per elevat volum de feina i pressió de temps, des d'octubre de 2022.
- Visualització de violència, des de febrer de 2020.
- Manca de suport social, tant emocional com instrumental, per part dels seus superiors, des d'octubre de 2022.
- Baix control del treball des de febrer de 2020.
- Manca de justícia organitzacional, des de febrer de 2020.

► Que els fets relatats poden ésser considerats factors causals del trastorn d'ansietat i estrès posttraumàtic que van motivar la IT, i pels quals segueix control mèdic i suport psicoterapèutic.





• Factors de risc identificats

Relacionats amb les exigències psicològiques: s'identifiquen elevades exigències amb relació al volum de feina i pressió de temps des d'octubre de 2022. Té assignats uns elevats objectius de treball que impliquen l'exposició a un important nombre d'hores consecutives d'ús de pantalles de visualització de vídeos/imatges: visualitza constantment imatges (vídeos, fotos) de contingut violent o pornogràfic, normalment ha de fer uns 500 tickets diaris i sobre cadascun ha de prendre una decisió (eliminar-la o no de les xarxes socials) sota el seguiment d'uns criteris que s'ha d'aprendre i que varien cada dues – quatre setmanes. Se li demana que el 98% de les decisions que prengui siguin correctes en base a aquests criteris. Rep pressions continues per tal de complir els objectius o pel temps que dedica a cada vídeo o si s'ha passat un minut en algun descans.

Relacionats amb l'exposició a la visualització de violència: s'identifica la visualització diària d'imatges de violència sobre les quals ha de decidir si mantenir-les o eliminar-les de les xarxes socials. La proporció de contingut violent/pornogràfic/pedòfil de tots els vídeos que revisa es molt alt. Sovint ha de tornar a visualitzar les mateixes imatges diversos cops ja que la seva difusió a les xarxes és molt alta.

Relacionats amb el suport social de superiors: s'identifica manca de suport emocional i instrumental per part del seus superiors, a partir d'octubre del 2022. No tenen en compte les necessitats ni les demandes d'ajuda que els hi adreça davant la gran pressió de treball i el seu deteriorament de salut tant física com mental.

Relacionats amb la manca de control: s'identifica un baix control des de febrer de 2020 degut a la manca de criteris i directrius clares a l'hora de treballar. Els criteris per decidir l'eliminació o no d'una imatge són variables i canvien amb freqüència, cosa que dificulta el desenvolupament de les tasques i la consecució dels objectius de treball.

Relacionats amb la justícia organitzacional: des de febrer de 2020, caracteritzada per diferències de tracte i sou entre el personal en funció del mercat/idioma en què treballen.

Es van emetre diverses recomanacions adreçades a preservar la salut de la persona treballadora, dirigides tant a ella com als professionals sanitaris que l'atenien, així com al Servei de prevenció de riscos laborals de la seva empresa. En aquest darrer cas, les recomanacions es referien a:

1. Valorar el seu estat de salut i fer-ne un seguiment, així com realitzar les actuacions oportunes per tal de millorar les condicions psicosocials.
2. En el cas que no s'hagués realitzat, dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials de l'empresa.
3. Implantar un programa de prevenció de riscos psicosocials d'acord amb els resultats d'aquesta avaluació.
4. Valorar l'exposició perllongada a imatges violentes com a risc laboral i considerar possibles mesures preventives al respecte.





Què fan les persones que treballen moderant continguts en xarxes socials

La tasca consisteix en identificar, categoritzar, verificar i, si cal, eliminar o restringir contingut generat per les pròpies persones usuàries de les xarxes socials. Aquest contingut pot incloure publicacions, vídeos, comentaris o missatges que són il·legals o infringeixen les normes de la plataforma, i que han de ser eliminats amb la finalitat de protegir les persones usuàries, especialment les menors d'edat, d'informacions o imatges nocives que poden causar greus danys psicològics. A tall d'exemple, Facebook va eliminar 3,6 milions d'articles de contingut violent només en el primer trimestre de 2018.

Tot i que moltes tasques de moderació estan automatitzades mitjançant intel·ligència artificial, cal la moderació per part de persones per prendre decisions més matisades que impliquen contextos culturals o situacions ambigües, on les màquines poden fallar a l'hora d'interpretar significats o intencions. Per això han de tenir habilitats tecnològiques per fer servir eines sofisticades de filtratge de contingut, intel·ligència artificial i eines de gestió de dades. Igualment, cal que entenguin els contextos culturals i idiomàtics en els quals es genera el contingut, ja que les normes i valors varien d'un país a un altre. A més, la capacitat d'analitzar i actuar ràpidament és crucial per mantenir la seguretat i la confiança a la xarxa.

Quines són les condicions d'ocupació més habituals

Si bé inicialment les mateixes xarxes eren les que contractaven les persones treballadores, ha anat augmentat l'externalització d'aquesta feina a altres empreses, sovint ubicades en països com Índia, Nigèria, Indonèsia i alguns països de Llatinoamèrica, on freqüentment la legislació laboral és menys exigent que a Europa. En altres casos el treball es fa de manera autònoma a través de plataformes online, cosa que implica que les persones treballadores assumeixen els costos, riscos i responsabilitats relacionades amb la prevenció de riscos laborals, la seguretat social i els impostos.

Habitualment es treballa en jornades de 8 hores en torns rotatoris de dues setmanes de matí, tarda i nit, incloent caps de setmana. La quantitat de continguts revisats depèn en molts casos de l'antiguitat de la persona treballadora, de manera que les que porten més temps en l'empresa poden arribar a revisar fins a 900 continguts diaris. Per tal d'assolir els estrictes objectius i l'acompliment d'uns terminis ajustats, el personal sol estar sotmès a un seguiment rigorós de la seva productivitat. En aquest sentit, és freqüent l'estímul de la competitivitat publicant rànquings diaris amb el nombre de revisions de cada persona i el control estricte dels temps de descans (per anar al bany, pels àpats, temps de "wellness").

Publicacions científiques

Drootin, A. "Community Guidelines": the Legal Implications of Workplace Conditions for Internet Content Moderators. *Fordham Law Review* vol. 90 (2021).

[Disponible aquí](#)

EU-OSHA. Occupational safety and health risks of online content review work provided through digital labour platforms. (2022).

[Disponible aquí](#)

García, J. Enfermedades del trabajo en la era digital: ¿están las leyes ajustadas a las nuevas realidades? Los trastornos psiquiátricos de un moderador de contenidos de Internet. *Rev. Jurisprud. Labor.* 1, 1-13 (2020).

[Disponible aquí](#)

Roukaya, B. & Yassine, O. Psychological distress in a social media content moderator: A case report. *Arch. Psychiatry Ment. Heal.* 4, 073-075 (2020).

[Disponible aquí](#)

Spence, R., Bifulco, A., Bradbury, P., Martellozzo, E. & DeMarco, J. The Psychological Impacts of Content Moderation on Content Moderators: A Qualitative Study. *Cyberpsychology* 17, (2023).

[Disponible aquí](#)





A quins riscos laborals estan exposades



Un dels principals riscos laborals és el contacte constant amb contingut violent (que en molts casos és de violència extrema) i/o il·legal. Per exemple imatges de pornografia infantil, abús sexual, decapitacions, tortures a persones i animals, suïcidis, homicidis, contingut misogin, homofòbic, racista, àudios amb discursos d'odi. A més, cal tenir en compte que algunes de les imatges poden visualitzar-se en directe.

Un altre risc molt freqüent és l'exposició a elevades exigències psicològiques degut al gran volum de treball diari i la pressió de temps, atès que tots els continguts s'han de revisar el més ràpid possible i amb la precisió més alta.

També és freqüent la manca de suport social, d'una banda per part dels comandaments directes en el moment de demanar ajuda per afrontar les sensacions que es presenten durant la jornada laboral, i d'altra banda per part de companys i companyes degut a que sovint es troben en situació d'aïllament per mantenir la confidencialitat i la concentració, a banda de la dificultat de donar-se suport entre persones exposades als mateixos riscos.

Un altre dels riscos psicosocials és el baix control sobre la feina per la constant supervisió de la seva activitat.

A més dels riscos psicosocials, aquestes persones treballadores estan exposades a riscos ergonòmics propis del treball amb pantalles com ara sedestació perllongada, treball sedentari, mala postura, moviments freqüents/repetitius de braços, mans i canells o treballar amb una pantalla de baixa qualitat.

Com pot afectar la feina a la seva salut



Els principals diagnòstics als quals s'ha associat la moderació de continguts són depressió, estrès traumàtic secundari (o trauma vicari) i burnout. L'estrès traumàtic secundari es caracteritza per pensaments intrusius, hiperexcitació i hipervigilància, com si fos la persona la que hagués viscut el trauma directament, tot i que també s'associa amb una transformació de l'autoimatge i la visió del món. El burnout es caracteritza per esgotament emocional, cinisme i reducció de la sensació d'assoliment. Algunes autores es refereixen també a la fatiga per compassió, un estat emocional i físic d'esgotament conseqüència de l'exposició repetida o prolongada al dolor, trauma o sofriment d'altres, i que comporta un esgotament emocional i una reducció de la seva capacitat d'oferir empatia i compassió.

A més dels diagnòstics esmentats, s'han descrit diverses manifestacions com sentiments de culpa, por, ansietat, ira, incompetència, a més de falta d'energia, insomni, dolor muscular i mal de cap entre d'altres. Aquets símptomes s'associen al fet que pot existir la sensació d'empatia cap al sofriment amb intenció d'alleujar aquest dolor, però aquest desig d'ajudar es veu frustrat perquè des d'una pantalla no poden fer res.

A més dels trastorns de salut mental, també són més freqüents els trastorns musculoesquelètics, la fatiga visual, les malalties cardiovasculars i la diabetis.

Notícies en premsa

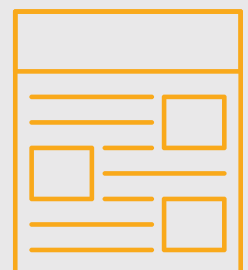
La Vanguardia
Del shock a la locura: cómo trabajan los moderadores de Facebook
[Disponible aquí](#)

rac1
Moderadores de continguts de Facebook a Barcelona: els secrets d'una feina impactant
[Disponible aquí](#)

3cat
Multa a una empresa de revisors de xarxes socials
[Disponible aquí](#)

rtve
El 20% de los moderadores de Facebook Barcelona, de baja por depresión, ansiedad o estrés postraumático
[Disponible aquí](#)

laSexta
El terrible contenido que ven los moderadores de redes sociales
[Disponible aquí](#)





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

	Homes						Dones						Total	
	<25	25-34	35-44	45-54	55-64	>64	Total	<25	25-34	35-44	45-54	55-64		>64
Trastorns Musclesquelètics (TME)	-	1	5	3	4	-	13	1	2	2	12	7	-	24
Malalties del sistema respiratori (MSR)	-	-	1	-	1	-	2	-	-	-	1	1	-	2
Trt. mentals i del comportament (TMC)	1	17	31	22	14	1	86	5	43	74	58	50	3	233
Malalties del sistema nerviós (MSN)	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3	-	-	3
Malalties de la pell (MP)	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	1	-	-	1
Traumatismes i enverinaments (TE)	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	3
Altres (A)	-	-	-	-	3	-	3	-	-	2	1	1	-	4
Total	1	18	40	25	23	1	108	6	45	78	79	59	3	270

Malalties relacionades amb el treball notificades a la USL Barcelona segons diagnòstic i ocupació.

	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
Trt. musclesquelètics	-	2	4	-	11	-	5	-	7	29
M. del sistema respiratori	-	1	2	-	-	1	-	-	1	5
Trt. mentals i del comportament	17	68	52	59	51	-	8	10	24	289
Malalties del sistema nerviós	-	-	2	-	-	-	2	-	-	4
Malalties de la pell	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Traumatismes i enverinaments	-	-	3	-	1	-	1	-	1	6
Altres	-	3	1	-	1	1	-	-	1	7
Total	17	74	64	59	65	2	16	10	34	341*

*37 valors perduts d'ocupació

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

	Badal	Besòs	Bon Pastor	Bordieta	Camp de l'Arpa	Carles Ribas	Casc Antic	Casernes	Ciutat Meridiana	Congrés	Cotxeres	Dreta Eixample - Monumental	El Carmel	El Clot	Encants	Esq. Eixample - Casanova	Esq. Eixample - Comte Borrell	Guinardó	Guineueta	Lisboa	Joanic	La Marina	La Pau	Les Corts	Lesseps - La Salut	Marc Aureli	Montnegre	Numància	Passatge de Sant Joan	Poble Sec - Montjuïc	Poblenou	Porta	Prosperitat - Verdum	Ramon Turró	Raval Nord - Dr. Lluís Sayé	Raval Sud	Roquetes	Sants	Sagrada Família	Sagrera	Sanlehy	Sant Andreu	Sant Antoni	Sant Elies	Sant Martí	Sant Rafael	Sardenya	Sarrià	Via Barcino	Turó de la Peira	Universitat	Vallcarca - Sant Gervasi	Valldrera - Les Planes	Vermeda Sud	Via Roma	Vila de Gràcia	Vila Olímpica	Xafarines	Total		
TME	1	4	1	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	1	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	35	
MSR	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
TMC	2	4	7	4	4	2	8	8	1	5	7	5	8	4	9	6	9	4	8	12	2	1	5	9	6	7	6	2	6	9	1	8	10	10	1	1	7	4	11	3	6	5	1	6	2	7	3	7	3	1	7	17	13	1	2	2	4	7	320		
MSN	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3				
MP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1					
TE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5			
A	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7			
Total	3	9	8	6	4	2	9	9	1	6	7	6	9	4	9	9	9	5	8	17	4	1	5	10	7	8	7	3	6	10	1	8	10	12	2	6	8	5	13	5	8	6	1	8	2	7	3	7	3	6	7	19	13	1	2	2	4	8	378		

TME: Trt. Musclesquelètics MSR: M. del sistema respiratori TMC: Trt. mentals i del comportament MSN: M. sistema nerviós MP: M. de la pell TE: Traumatismes i enverinaments A: Altres