



L'indagine d'infortunio aziendale Per evitare che possa ripetersi.

Nella vostra azienda i cosiddetti «eventi indesiderati», ossia infortuni, quasi infortuni, malattie professionali e danni materiali, vengono analizzati e registrati in modo sistematico? L'obiettivo di un'indagine è evitare che simili eventi possano ripetersi e nel contempo migliorare il sistema di sicurezza aziendale. Le procedure descritte in questa guida vi permettono di identificare le cause concrete e profonde degli eventi lesivi e di adottare una serie di misure che siano efficaci nel tempo.

suvaPro

sicurezza sul lavoro

Indice

● Analisi degli infortuni – perché?.....	3
● Come procedere?	4
1. Raccogliere i fatti	4
2. Individuare le cause	5
3. Adottare le necessarie contromisure	5
4. Annotare i risultati	6
5. Informare i soggetti interessati	6
6. Verificare l'attuazione delle misure.....	6
● Come gestire i colloqui: suggerimenti	7
● Migliorare il sistema di sicurezza	8
● Ulteriori strumenti	8

Suva
Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
Sicurezza sul lavoro
Casella postale, 6002 Lucerna

Per informazioni:
Tel. 041 419 51 11

Per ordinazioni:
www.suva.ch/waswo
Fax 041 419 59 17
Tel. 041 419 58 51

L'indagine d'infortunio aziendale
Per evitare che possa ripetersi.

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.
1ª edizione – gennaio 2002
3ª edizione – giugno 2004 – PDF

Codice: 66100.i

Analisi degli infortuni – perché?

Quando una malattia professionale o un infortunio colpisce una persona, questo evento è di per sé doloroso per la persona colpita, mentre per l'azienda rappresenta un costo economico. Possono risultare costose anche eventuali interruzioni nel servizio causate da «quasi infortuni» o eventi che provocano solo danni materiali. Per questo motivo bisogna affrontare il problema di petto, onde evitare che tali eventi possano ripetersi.

Ogniqualevolta si verifica un evento indesiderato – anche in caso di «quasi infortuni» e danni ai beni materiali – ci si rende conto di una carenza nel sistema di sicurezza. Pensate ad esempio alla caduta di un carico: oggi un incidente simile può provocare soltanto danni materiali, ma domani potrebbe costare la vita ad una persona. Per questo motivo è importante prendere sul serio e esaminare attentamente anche i quasi infortuni e i danni materiali.

Quando si effettua un'indagine d'infortunio **l'obiettivo non è trovare un colpevole**, bensì:

- evitare che simili eventi possano ripetersi;
- capire dove e con quali misure è possibile migliorare la sicurezza;
- mostrare ai dipendenti che voi prendete sul serio il problema della sicurezza e della tutela della salute sul posto di lavoro.

Come datori di lavoro, capi d'azienda o superiori siete responsabili della definizione e della messa in atto delle misure di sicurezza nella vostra azienda. Pertanto, è bene che voi facciate luce di persona sugli eventi indesiderati. Vi consigliamo di farvi aiutare in questo compito dall'addetto alla sicurezza della vostra azienda.

Come procedere?

L'indagine deve essere avviata subito dopo l'evento, altrimenti rischiate di perdere informazioni preziose. Potete utilizzare la «scheda di rilevazione eventi» allegata (codice 66100/1.i). La scheda è disponibile anche come file Word su Internet (www.suva.ch/waswo → digitare codice 66100/1).

1. Raccogliere i fatti

- Parlate con la persona infortunata – se possibile, sul luogo in cui è avvenuto il fatto. Ecco una serie di domande che dovrete porre.

1. Antefatto

- Cosa ha fatto prima dell'evento?
- Quale era la sua mansione o la mansione del gruppo?
- Come era organizzato il lavoro, con chi collabora?
- Chi l'ha istruita o l'ha introdotta al lavoro?

- Quali attrezzature di lavoro (utensili, macchine, strumenti vari) erano a sua disposizione e quali sono state utilizzate?
- Quali fattori legati all'ambiente circostante (luce, rumore, vibrazioni, calore, polveri, ecc.) hanno influenzato le condizioni di lavoro?
- In caso di lavoro all'aperto: quali erano le condizioni del tempo?

2. Dinamica

- Cosa è successo, come si è svolto il fatto dal suo punto di vista?
- Quale attività stava svolgendo nel momento in cui si è verificato il fatto?

3. Situazione dopo l'evento

- Quale era la situazione dopo che si è verificato il fatto?
- Chi si trovava dove? Cosa (pezzo da lavorare, utensile, ecc.) si trovava dove? In quale stato?

Raccogliere i fatti	
I. Descrizione dell'evento	
1. Antefatto	<ul style="list-style-type: none">■ <i>Trasporto di fasci di profilati (lunghezza 6 m, peso 2300 kg) dal deposito provvisorio al magazzino con un carrello elevatore contrappesato avente una portata di 2500 kg.</i>■ <i>I profilati sono stati sollevati con due cinghie e una barra trasversale fissata alle estremità delle forche.</i>
2. Dinamica	<ul style="list-style-type: none">■ <i>Il dipendente X ha trasportato i profilati che oscillavano.</i>■ <i>Sulla strada in leggera pendenza il carrello elevatore ha iniziato a inclinarsi sul fianco sinistro.</i>■ <i>Il carrellista ha tentato di saltare giù dal carrello che si stava ribaltando.</i>
3. Situazione dopo l'evento	<ul style="list-style-type: none">■ <i>Il carrello elevatore giaceva ribaltato su un fianco.</i>■ <i>Il conducente era incastrato tra il tettuccio del posto di guida e il terreno.</i>■ <i>Il conducente è stato tratto in salvo dal servizio di pronto intervento.</i>
II. Come è potuto accadere (stabilire le cause concrete)	
	<ul style="list-style-type: none">■ <i>Utilizzo inappropriato del carrello elevatore (modalità di trasporto inadeguata)</i>■ <i>Mancanza di formazione per il conducente</i>■ <i>Nessuna valutazione del rischio</i>

Figura 1: estratto di una scheda di rilevazione eventi.

- Parlate con i testimoni (colleghi di lavoro, collaboratori, superiori, terzi).
- Ispezionate il luogo in cui è avvenuto l'evento, verificate le attrezzature di lavoro che sono state utilizzate (luogo di lavoro, macchina).
- Se possibile, scattate foto e disegnatte schizzi.
- Analizzate le modalità di lavoro, l'organizzazione e le istruzioni impartite.
- Verificate il livello di formazione e l'effettiva istruzione dei lavoratori.

Prendete nota solo dei fatti. Eventuali supposizioni o punti oscuri devono essere considerati come tali.

2. Individuare le cause

Questo è un punto cruciale se volete adottare le misure più appropriate. In questo caso dovete analizzare **le cause** che hanno determinato l'evento dannoso.

A partire dalle informazioni raccolte si può dedurre come si è svolto l'incidente. Bisogna quindi indagare sulla presunta dinamica dei fatti: è di per sé logica? Il fatto può essere avvenuto in questo modo? Se necessario, bisogna porre ulteriori domande.

Attenzione: non cedete alla tentazione di attribuire le cause al comportamento errato dei lavoratori. Nella maggior parte dei casi gli eventi indesiderati sono dovuti a carenze a livello organizzativo e tecnico.

Suggerimento: se volete imparare ad analizzare in maniera esaustiva ogni tipo di evento e ad adottare le necessarie misure di prevenzione, vi consigliamo il nostro corso di metodica «Analisi di infortuni ed eventi con la tecnica dell'albero delle cause». Per informazioni e iscrizioni vedere il sito www.suva.ch/corsi.

3. Adottare le necessarie contromisure

Rispondete alle seguenti domande:

- Con quali misure si potrebbe evitare il ripetersi di questi eventi?
- Quali di queste misure sono realizzabili? Quali eliminano le cause nel modo più duraturo?
- Bisogna prendere misure immediate?
- Chi è responsabile dell'attuazione di tali misure?
- Entro quale data devono essere attuate le misure?

Le misure non devono valere solo per i dipendenti, ma per tutti i settori; quindi non si applicano solo alle persone, ma anche alla «tecnica» e all'«organizzazione». Per evitare il ripetersi di eventi lesivi è necessario estendere le misure a più settori.

4. Annotare i risultati

Prendete bene nota dei risultati delle vostre indagini. In questo modo, potete documentare l'accaduto, le cause e le misure adottate e utilizzare questi dati per future valutazioni. Registrate ogni caso separatamente. La maniera più semplice è utilizzare un modulo che può essere allegato alla denuncia di infortunio ufficiale inoltrata all'assicuratore infortuni (vedi il modulo allegato 66100/1.i).

Se registrate gli infortuni in formato elettronico e volete effettuare un'indagine statistica, potete scaricare da Internet il programma «Sunet» (www.suva.ch/sunet).

5. Informare i soggetti interessati

Accertatevi che tutti i dipendenti siano stati correttamente informati sull'accaduto e sulle conseguenti misure da adottare. Astenetevi dall'attribuire responsabilità e colpe a chiacchierata.

6. Verificare l'attuazione delle misure

Verificate di persona se le misure sono state applicate e se sono efficaci. Solo in questo modo i dipendenti capiscono quanto sia importante per il superiore garantire la sicurezza e la tutela della salute sul posto di lavoro.

Compilato da: Hans Muster		Data: 14. ottobre 2001				
Pianificazione delle misure:						
N.	Misure immediate	Scadenza	Preposto	Eseguito Data	Visto	Note
1	<i>Divieto di trasportare profilati metallici con il carrello elevatore contrappeso.</i>	Subito	Sepp Meier	15.10.01	Mei	
2	<i>La barra trasversale utilizzata per il trasporto va tolta dalla circolazione e smaltita.</i>	Subito	Peter Müller	16.10.01	Mue	
N.	Misure definitive	Scadenza	Preposto	Eseguito Data	Visto	Note
3	<i>Stabilire un nuovo sistema di trasporto interno per i profilati metallici e far eseguire una valutazione del rischio su questo sistema da parte di uno specialista della sicurezza sul lavoro.</i>	15.11.01	Hans Muster			
4	<i>Uno specialista della sicurezza sul lavoro deve effettuare una valutazione del rischio per tutte le operazioni di trasporto all'interno dell'azienda.</i>	31.12.01	Hans Muster			
5	<i>Dare una formazione ai conducenti di carrelli elevatori presso un centro di formazione riconosciuto dalla Suva.</i>	31.12.01	Hans Muster			
N.	Misure da adottare nel sistema di sicurezza aziendale	Scadenza	Preposto	Eseguito Data	Visto	Note
6	<i>Aderire alla soluzione settoriale dell'Associazione Svizzera del Metallo e attuare le misure in essa contenute.</i>	31.12.01	Hans Muster			

Figura. 2: estratto di una scheda di rilevazione eventi.

Come gestire i colloqui: suggerimenti

Infortuni, malattie professionali, quasi infortuni o danni materiali: si tratta sempre di eventi indesiderati e spiacevoli. Questi fatti creano insicurezza nelle persone, suscitano emozioni e reazioni di difesa. Indagare su di essi porta alla luce varie possibilità di cambiamento e miglioramento. Per questo motivo non è sempre facile gestire i colloqui. Qui di seguito troverete alcuni suggerimenti utili.

- Prendetevi tutto il tempo di cui avete bisogno.
- Spiegate innanzitutto alle persone coinvolte quale è l'obiettivo dell'indagine.
 - Dite loro che è vostra intenzione evitare il ripetersi di tale evento. Ogni suggerimento è prezioso. Si tratta di scoprire assieme ai diretti interessati le vere cause degli eventi e di trarne le adeguate contromisure.
 - Fintantoché i dipendenti temono conseguenze negative o eventuali danni per la propria persona, non divulgate informazioni che li accusano in prima persona. Dite chiaramente alle persone coinvolte che non è vostra intenzione cercare dei colpevoli.
- Ponete domande schiette, del tipo «come è avvenuto esattamente?», «cosa è successo?», «perché la protezione era disattivata?». Soprattutto le «domande-perché» permettono al vostro interlocutore di spiegarsi meglio e di giustificarsi, non facendogli pesare più di tanto l'errore commesso. Spesso, la persona interessata crede di aver agito nelle migliori intenzioni dell'azienda: bisogna essere rapidi e liquidare un incarico in giornata, ecc.
- Ascoltate attentamente l'interlocutore.
 - Fate domande se pensate di non aver capito bene qualcosa. Per verificare se avete capito bene il vostro interlocutore, ponetegli le seguenti domande: «Quindi, se ho capito bene, il mandrino è stato bloccato, successivamente ha avviato la macchina e poi l'ha spenta per serrare il pezzo da lavorare, e infine ha messo il regolatore di giri su 200?»
 - Chiarite i messaggi che pensate di aver letto «tra le righe», rielaborandoli e sottoponendoli al giudizio dell'interlocutore, ad es.: «Dal suo tono ne deduco che si sentiva sotto pressione. O mi sbaglio?»
- Accettate il fatto che ogni persona coinvolta possa avere un punto di vista diverso sulla situazione. Siate consapevoli che le vostre conclusioni sono soltanto un'interpretazione dei fatti e che quindi possono essere giuste o sbagliate. Dato che l'incertezza ci disturba, tendiamo spesso ad essere precipitosi e a fare collegamenti che non esistono. Siate cauti con le interpretazioni.
- Dimostrate comprensione dicendo che «chi fa, sbaglia».
- Cogliete l'occasione per evidenziare ulteriori punti deboli nel sistema di sicurezza aziendale. In linea generale, i dipendenti sanno perfettamente quali rischi comporta il loro lavoro.

Migliorare il sistema di sicurezza

Prendete spunto dagli eventi indesiderati per analizzare più da vicino il sistema di sicurezza aziendale e per migliorarlo.

Esempio: se l'indagine d'infortunio dimostra che a determinare un evento sono state le scarse conoscenze di un dipendente, è importante che una delle prime misure da adottare sia formare meglio la persona interessata. Molte volte è bene andare fino in fondo alla questione. Si potrebbe scoprire che negli ultimi anni l'azienda è stata interessata da incidenti la cui causa principale è uno scarso know-how. Il problema è come poter far fronte a questa lacuna e migliorare le conoscenze dei dipendenti in materia di sicurezza. Forse è opportuno migliorare l'introduzione dei nuovi collaboratori o assumere personale più qualificato per l'esecuzione di determinati lavori.

Un sistema di sicurezza aziendale comprende i seguenti punti.

1. Principi guida e obiettivi di sicurezza
2. Organizzazione della sicurezza
3. Formazione, istruzione, informazione
4. Regole di sicurezza
5. Individuazione dei pericoli, valutazione dei rischi
6. Pianificazione e realizzazione delle misure
7. Organizzazione dell'emergenza
8. Partecipazione
9. Tutela della salute
10. Controllo/Audit

Organizzazione secondo la CFSL (= Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro)

L'analisi degli infortuni aziendali è un aspetto fondamentale del punto 5.

Il **modulo 66100/2.i** vi servirà ad individuare eventuali punti deboli nel sistema di sicurezza aziendale. Dopo ogni evento rispondete alle 19 domande (fronte pagina) e riportate i risultati nel quadro riassuntivo (retro pagina).

Questo documento vi può aiutare a migliorare costantemente il vostro sistema di sicurezza aziendale. La scheda è disponibile anche come file Word su Internet (www.suva.ch/waswo → digitare codice 66100/2).

Ulteriori strumenti

Migliorare la sicurezza sul lavoro è un obiettivo che va perseguito nel tempo e non solo dopo che si è verificato un infortunio.

Per poter agire con lungimiranza sono utili i seguenti strumenti:

- **liste di controllo per l'individuazione dei pericoli e la pianificazione delle misure.** La vasta gamma di liste di controllo Suva è disponibile anche in Internet (www.suva.ch/listediconrollo).
- **ispezioni di sicurezza.** Per poter eseguire queste verifiche al meglio, consultate la pubblicazione Suva «L'ispezione di sicurezza in seno all'azienda» (codice 66087.i).
- **sicurezza e protezione della salute: a che punto siamo? Un test per le PMI.** L'autovalutazione vi permette di verificare il livello di sicurezza in seno all'azienda. È disponibile in forma cartacea (codice 88057.i) o in Internet, come test interattivo (www.suva.ch/asa).