



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

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](http://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](http://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 chiacchiera.

#### 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: <b>Hans Muster</b>		Data: <b>14. ottobre 2001</b>				
<b>Pianificazione delle misure:</b>						
N.	Misure immediate	Scadenza	Preposto	Eseguito Data	Visto	Note
1	<i>Divieto di trasportare profilati metallici con il carrello elevatore contrappeso.</i>	<b>Subito</b>	<b>Sepp Meier</b>	<b>15.10.01</b>	<b>Mei</b>	
2	<i>La barra trasversale utilizzata per il trasporto va tolta dalla circolazione e smaltita.</i>	<b>Subito</b>	<b>Peter Müller</b>	<b>16.10.01</b>	<b>Mue</b>	
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>	<b>15.11.01</b>	<b>Hans Muster</b>			
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>	<b>31.12.01</b>	<b>Hans Muster</b>			
5	<i>Dare una formazione ai conducenti di carrelli elevatori presso un centro di formazione riconosciuto dalla Suva.</i>	<b>31.12.01</b>	<b>Hans Muster</b>			
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>	<b>31.12.01</b>	<b>Hans Muster</b>			

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](http://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](http://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](http://www.suva.ch/asa)).