

SEMINARI DI STUDIO IN STREAMING SINCRONO
martedì 12 e 26 aprile 2022 | 14:00-17:00

ORGANIZZARE LA SICUREZZA IN AZIENDA

Comunicare gli incidenti mancati (near-miss)

12 aprile 2022 | Imparare dagli incidenti mancati per prevenire efficacemente i rischi

Procedura per la segnalazione dei near miss Accordo INAIL-Utilitalia - Casi applicativi

Dott. Annalisa Guercio

Inail, Consulenza Tecnica Accertamento Rischi e Prevenzione

Si ringraziano del sostegno e della collaborazione all'evento:



versalis



DMT
CYCLING SINCE 1978



SELF GARDEN
IL COMPOST DI QUALITÀ



Fondazione
Geometri
Ferraresi



ORDINE DEI PERITI INDUSTRIALI
E DEI PERITI INDUSTRIALI LAUREATI
DELLA PROVINCIA DI FERRARA



Protocollo Inail-Utilitalia 2018

cambiamento culturale
prevenzione globale
incontri diretti ad ogni livello

→ **accordi**

Federambiente

2009, 2013

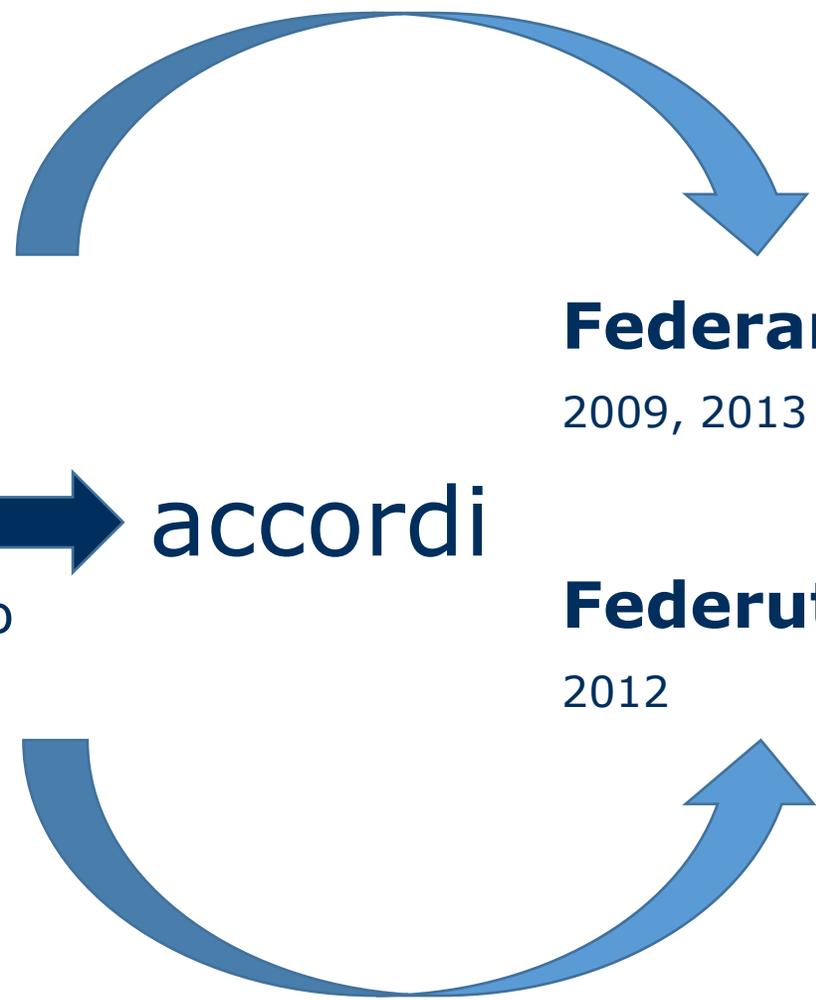
Federutility

2012

→

Utilitalia

2018



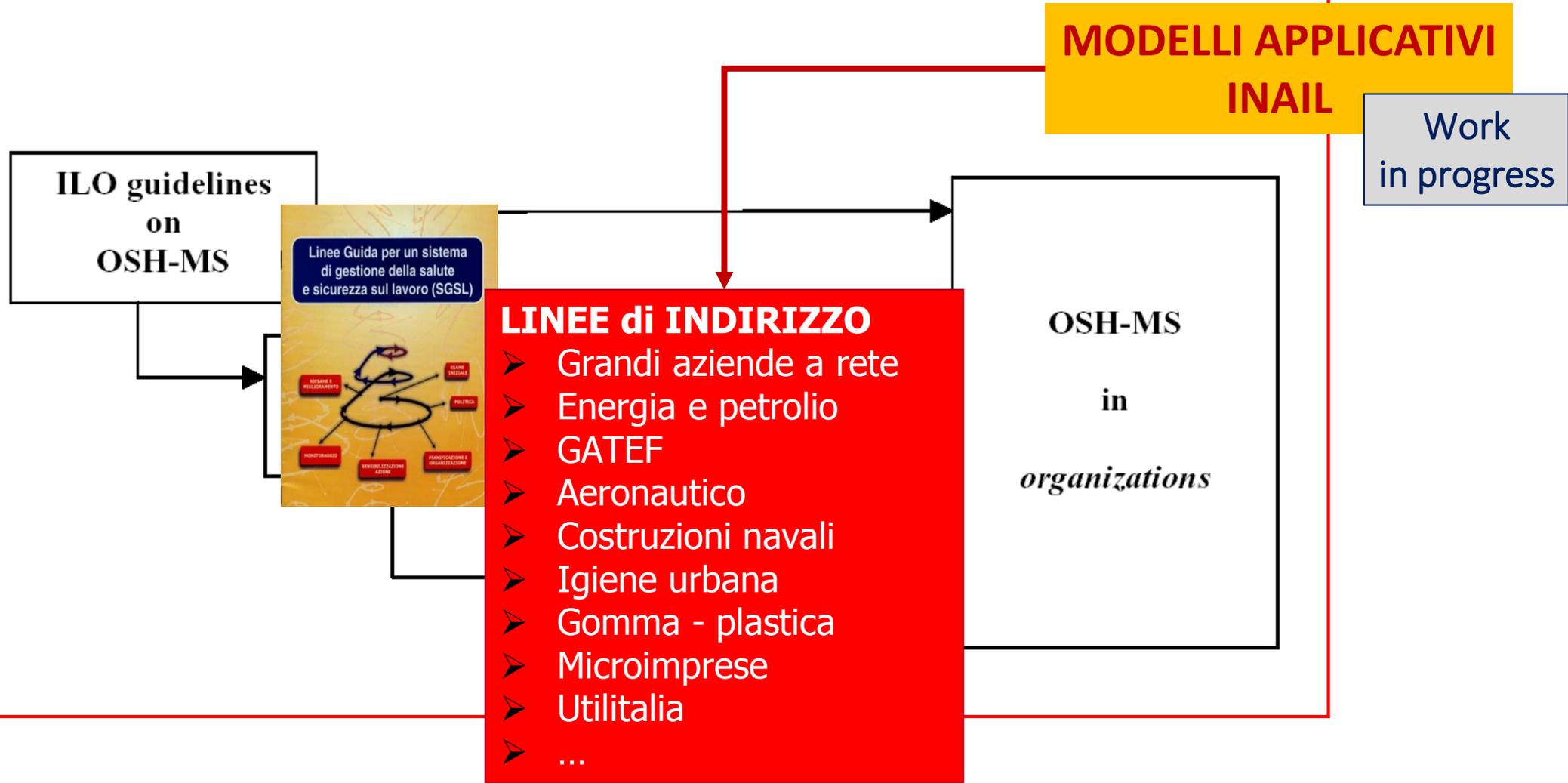
Protocollo Inail-Utilitalia 2018

Attività

1. monitoraggio dei risultati dell'adozione, da parte delle aziende, dei **SGSL- GATEF** e **SGSL-R** verso il miglioramento continuo e conseguente ampliamento e **integrazione** delle specifiche LI
2. studio e analisi dei **quasi incidenti**
3. analisi dell'evoluzione del **fenomeno infortunistico** nei settori rappresentati, supportata dal raffronto dei dati rilevati in contesto europeo
4. approfondimento delle conoscenze dei rischi derivanti da movimento manuale dei carichi e da **agenti biologici**
5. studio di forme di **promozione** dell'implementazione dei SGSL, partendo dall'analisi del processo applicativo aziendale, funzionale alla calibrazione di criteri per la progettazione di percorsi formativi

Protocollo Inail-Utilitalia 2018: le linee di indirizzo SGSL-U

Figure 1. Elements of the national framework for OSH management systems



Protocollo Inail-Utilitalia 2018: il necessario approccio sistemico

UNI ISO 45001

10. Il miglioramento continuo

3.37 miglioramento continuo

Attività ricorrente per
accrescere le prestazioni

Kaizen



KAI (cambiamento, miglioramento)

ZEN (buono, migliore)

UNI ISO 45001

10. Il miglioramento continuo

10.1 Generalità

L'organizzazione deve **determinare ogni opportunità di miglioramento e intraprendere le azioni necessarie al conseguimento dei risultati attesi del proprio SGSL**

Esempi di miglioramento comprendono azioni correttive, cambiamento radicale, innovazione e riorganizzazione

10.2 Incidenti, non conformità, azioni correttive

UNI ISO 45001

10. Il miglioramento continuo

10.1 Generalità

10.2 Incidenti, non conformità, azioni correttive

L'organizzazione deve ***stabilire, attuare e mantenere*** uno o più processi, compreso ***reporting***, investigazioni e azioni da intraprendere, per determinare e gestire gli incidenti e le non conformità.

UNI ISO 45001

10. Il miglioramento continuo

Quando si verifica un **incidente** o una non **conformità**, l'organizzazione deve:

- **reagire tempestivamente**: intraprendere azioni per controllarli e correggerli, affrontarne le conseguenze
- **valutare**, con la **partecipazione** dei lavoratori e il **coinvolgimento** di altre parti interessate pertinenti, la necessità di **ac** per **eliminare le cause radice**, in modo che non si ripetano o si verifichino altrove
- **riesaminare** VR per la SSL e altri rischi
- **determinare** e attuare ogni azione necessaria **appropriata**
- VR per la SSL in caso di pericoli nuovi o modificati prima di intraprendere azioni
- **riesaminare** l'efficacia delle azioni intraprese
- effettuare, se è il caso, le **modifiche al SGSL**

Il miglioramento continuo: il punto nodale della rilevazione degli incidenti

Un ulteriore cambiamento

Il reporting e l'investigazione degli incidenti **senza ritardi ingiustificati possono** consentire l'eliminazione dei pericoli e la tempestiva riduzione al minimo dei relativi rischi per la SSL

5 LEADERSHIP E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

5.1 Leadership e impegno

L'alta direzione deve dimostrare leadership e impegno nei riguardi del SGSL:

...

d) assicurando **disponibilità di risorse** per stabilire, attuare, mantenere e migliorare il SGSL

g) **guidando e sostenendo le persone** affinché contribuiscano all'efficacia del SGSL

h) assicurando e **promuovendo il miglioramento continuo**

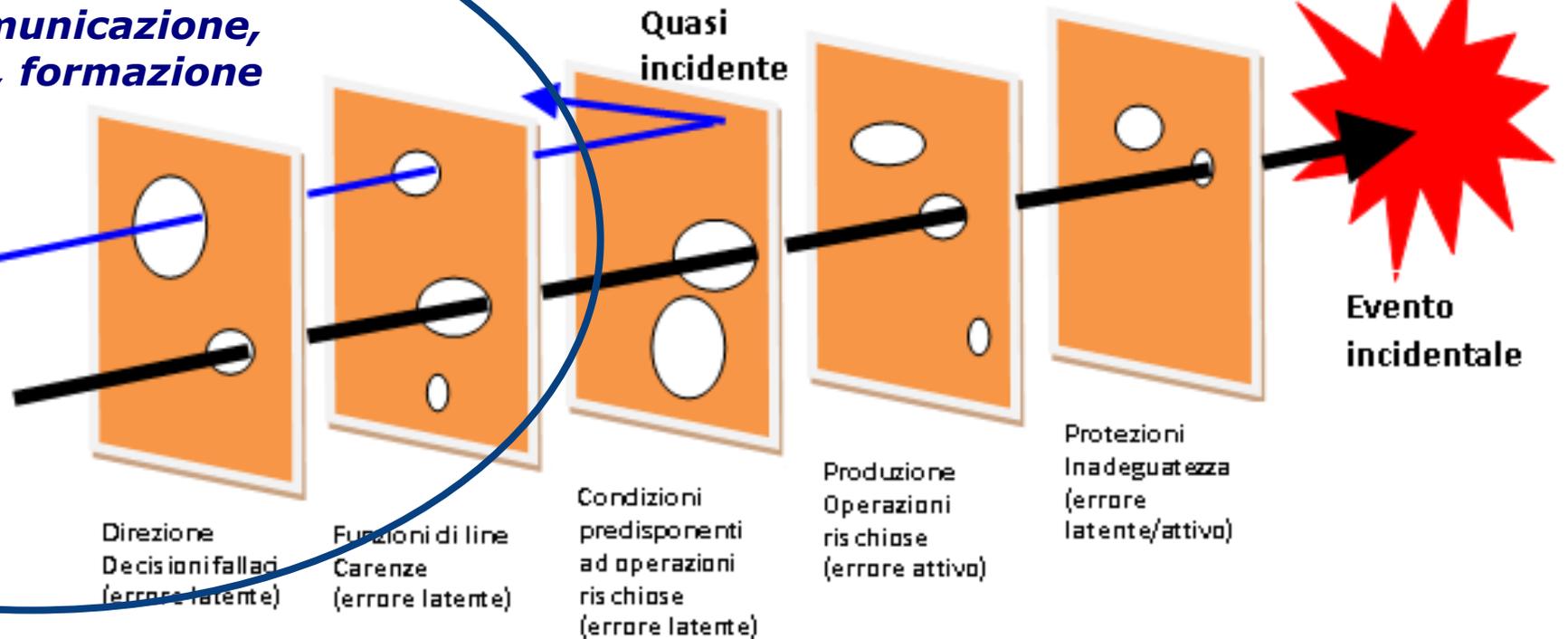
k) **proteggendo** i lavoratori dalle **ritorsioni a seguito della segnalazione** di incidenti, pericoli, rischi e opportunità

Errori e comunicazione

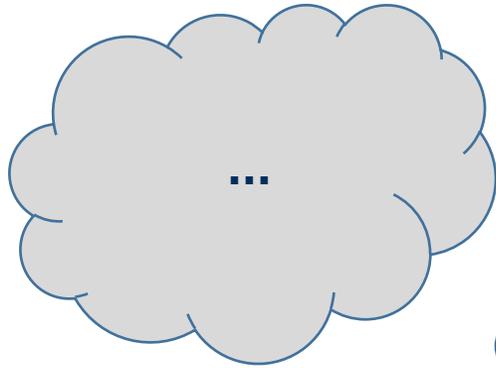
Lacune di comunicazione, informazione, formazione

Lacune nella leadership

Lacune nella gestione della SSL



Errori e feedback



Ho risparmiato un po' sulle fondazioni ma non se ne accorderà nessuno...



Il miglioramento continuo: il punto nodale della rilevazione degli incidenti

Ostacoli alla comunicazione

La cultura della colpa

Gli incidenti sembrano essere imprevedibili (pluralità di cause e frammentazione di info)

Idea di «responsabilità personale» profondamente radicata (e conveniente)

- più facile determinare l'errore umano «esecutivo» = **trovare il capro espiatorio**
- più facile **l'attribuzione di colpe senza analizzare il contesto**

Idea della «brutta figura con i capi»

Idea della «spia»

Logica accusatoria: tesa all'accertamento di una responsabilità personale

Il miglioramento continuo: il punto nodale della rilevazione degli incidenti

Base: errore è insito nella natura umana

Tutti sbagliano

Error management

- l'errore umano è **inevitabile** (*errare humanum est*)
- anche le **persone migliori commettono errori**
- gli errori umani, piuttosto che **cause**, sono **conseguenze di criticità organizzative**
- errori possono essere effettuati **ad ogni livello del sistema**
- le condizioni di lavoro sono **più facili da cambiare** della condizione umana



Il miglioramento continuo: il punto nodale della rilevazione degli incidenti

Passaggio dall'approccio accusatorio a quello funzionale

Mutamento della cultura della sicurezza dell'organizzazione, a tutti i livelli

Modelli di analisi appropriati alla complessità degli eventi

Cambiamento della percezione

- rischio e pericolo
- gestione della SSL
- responsabilità
- leadership e impegno

cultura della sicurezza
NO BLAME

incidenti = opportunità
di miglioramento

Il miglioramento continuo: il punto nodale della rilevazione degli incidenti

Piano di comunicazione

- **sapere** cosa sta succedendo
- **identificare** su chi impatta l'evento
- **informare, notificare, collaborare, mitigare, adeguare, ristabilire**
- **riportare, soddisfare, imparare, migliorare**



Near miss

la **condivisione** è una condizione per soddisfare le **necessità** per affrontarli **affinché non si verifichino di nuovo o altrove**

opportunità di miglioramento continuo

Il miglioramento continuo: il punto nodale della rilevazione degli incidenti

Significati comuni

3.35) Incidente: evento derivante da un lavoro o che ha origine nel corso di un lavoro e che potrebbe causare o che causa lesioni e malattie (3.18).

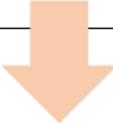
Un **incidente** in cui si verificano lesioni e malattie è definito "**infortunio**".

Un **incidente** che non causa lesione o malattia, ma con un potenziale per farlo può essere descritto come "mancato infortunio", "**near-miss**", "near-hit" o "close call".



Il miglioramento continuo: il punto nodale della rilevazione degli incidenti

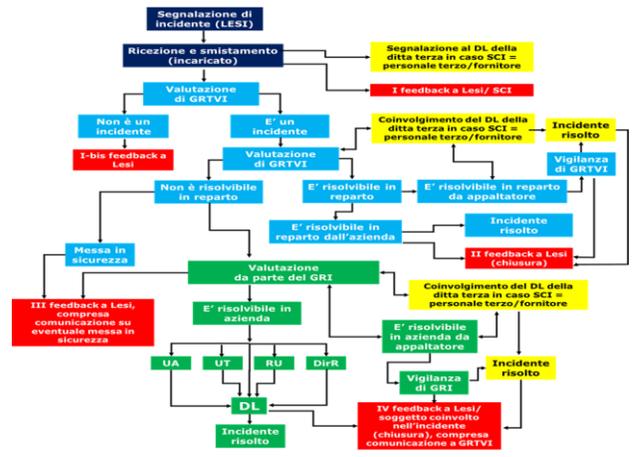
Significati comuni

Situazione pericolosa	Incidente	
	Near miss	Infortunio
L'oggetto "martello" permane, senza disturbi, in modo stabile in bilico su una superficie posta al di sopra dell'altezza dell'uomo	L'oggetto "martello", per qualche motivo, cade su un gruppo di lavoratori senza colpirne alcuno	L'oggetto "martello", per qualche motivo, cade su un gruppo di lavoratori e ne colpisce uno, provocando una ferita
 perché il martello è stato lasciato su una superficie elevata, in bilico e incustodito?	 cosa ha provocato il disequilibrio e la caduta dell'oggetto "martello"?	 perché i lavoratori erano in quella posizione? Era una situazione consentita?

Procedura di rilevazione dei near miss

Flusso di comunicazione per qualunque organizzazione

- **attività**
- **contenuti** e relativi **documenti** da produrre/trasmettere/ricevere
- **ruoli** e i diversi **livelli** a cui la segnalazione di incidente può giungere affinché sia facilitata e migliorata l'analisi delle cause degli stessi e perché queste possano essere risolte



Procedura di rilevazione dei near miss

Le figure e i gruppi coinvolti nel flusso di comunicazione

LESI (lavoratore che effettua la segnalazione di incidente)

- **segnala** l'incidente al GRTVI, tramite incaricato
- può coincidere con il soggetto coinvolto nell'incidente (SCI)
- può appartenere sia al personale aziendale che alle ditte appaltatrici
- **riceve i feedback** di avvenuta ricezione, stato di avanzamento lavori/ messa in sicurezza, chiusura e attuazione di misure preventive e correttive
- **può proporre** ed effettuare tempestivamente una soluzione, qualora sia possibile e necessario; in tal caso, deve effettuare congiuntamente l'invio della segnalazione al GRTVI, tramite incaricato
- **riceve informazione e formazione** sulla procedura di gestione degli incidenti

Procedura di rilevazione dei near miss

Le figure e i gruppi coinvolti nel flusso di comunicazione

Incaricato

- non fa parte del gruppo GRTVI (ad eccezione del SPP)
- **riceve** dal LESI la segnalazione di incidente e la **trasmette** al GRTVI; provvede alla **registrazione** dei documenti e delle **comunicazioni** per la successiva **archiviazione**, anche nel caso di incidenti in cui è coinvolto personale appartenente a ditte appaltatrici

SCI (soggetto coinvolto nell'incidente)

- può coincidere con il soggetto che effettua la segnalazione di incidente (LESI)
- può essere un dipendente aziendale, un dipendente di una ditta appaltatrice, una **qualsiasi figura** (cliente, fornitore, etc) che si trova nella sede aziendale o in prossimità di un cantiere la cui titolarità è dell'azienda

Procedura di rilevazione dei near miss

Le figure e i gruppi coinvolti nel flusso di comunicazione

GRTVI RSPP, RLS, preposto/dirigente, CSE in caso di cantieri

- **riceve** direttamente dal LESI o tramite l'incaricato la segnalazione dell'incidente
- **valuta** ed **adotta le necessarie AC** nel caso che possano essere risolte direttamente nel reparto/settore
- nel caso di coinvolgimento di ditte appaltatrici, il GRTVI ne fornisce l'elenco aziendale all'incaricato
- **trasmette** direttamente o tramite l'incaricato il **feedback** I e I-bis al **LESI**
- **archivia** le informazioni documentate in funzione della propria area di competenza
- **valuta** se l'evento segnalato è un incidente e se è possibile risolvere il problema in reparto
- se non risolvibile in reparto, **invia** segnalazione **al GRI** proponendo risoluzione, anche per nuove problematiche
- **fornisce informazione** e **formazione** sulla procedura di gestione degli incidenti ai lavoratori
- **verifica l'efficacia** delle soluzioni adottate e la **chiusura** dell'incidente da parte di GRI
- **registra** e **archivia** le comunicazioni relative al caso, anche tramite l'incaricato
- **comunica** e **collabora** con le ditte terze in caso di loro coinvolgimento

Procedura di rilevazione dei near miss

Le figure e i gruppi coinvolti nel flusso di comunicazione

GRI (gruppo risoluzione incidenti) UA, UT, RU, dirigente

- **anello di congiunzione tra LESI, GRTVI e DL**
- **riceve** la segnalazione di incidente dal GRTVI
- **valuta** la risoluzione degli incidenti se non possibile risolvere direttamente nel reparto/settore
- **verifica** la trasmissione del feedback II da parte di GRTVI al LESI e **archivia** le informazioni documentate
- **comunica** al DL le problematiche emerse e le possibili soluzioni
- **invia** il modulo di stato di avanzamento lavori e messa (**feedback** III) al DL, al GRTVI
- **verifica** operativamente l'efficacia delle soluzioni adottate nel caso di incidente non risolvibile in reparto.
- **comunica** e **collabora** con le ditte terze in caso di loro coinvolgimento
- **vigila** sull'attuazione di misure preventive e correttive da parte delle ditte appaltatrici e ne verifica operativamente l'efficacia delle soluzioni adottate

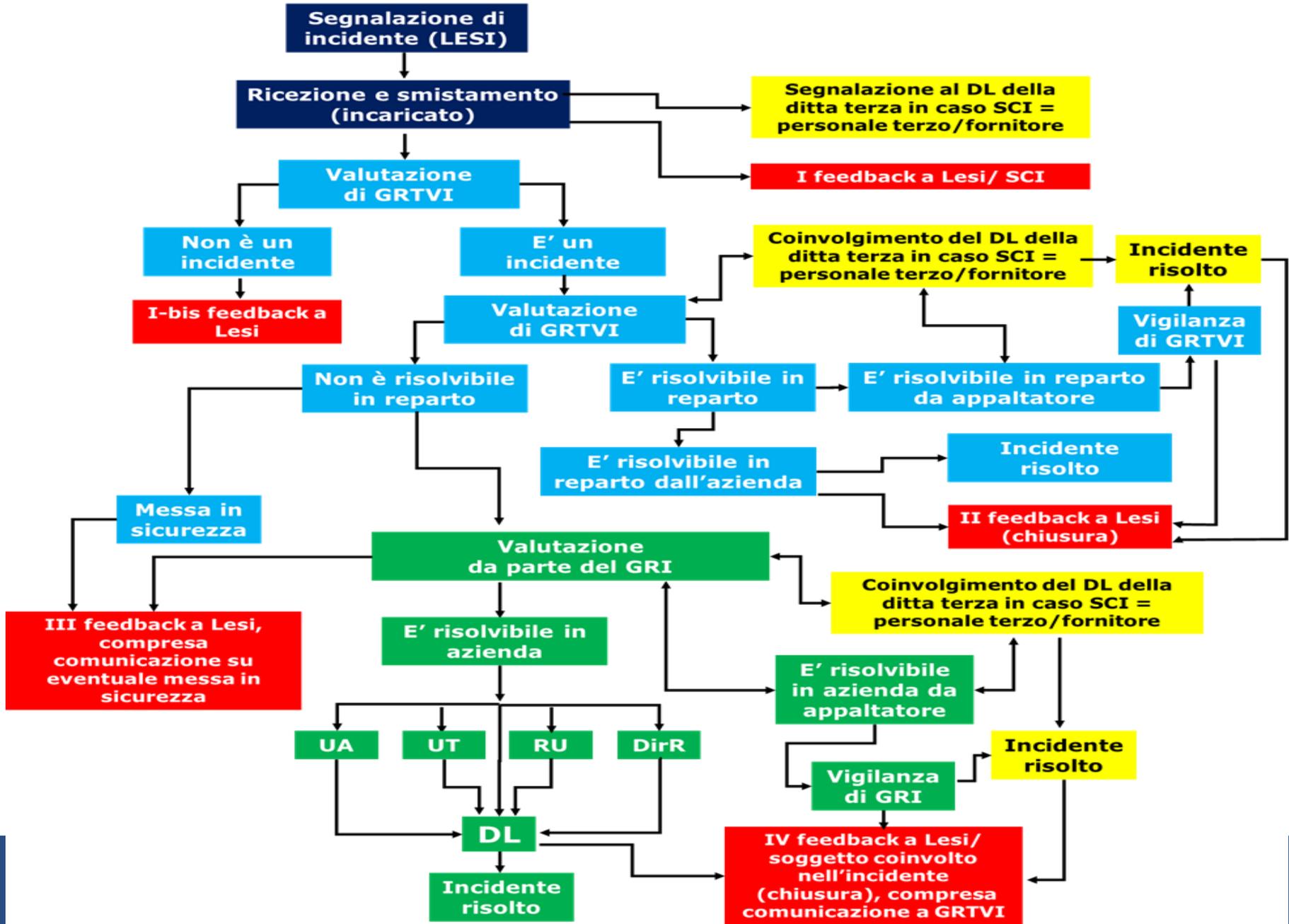
Procedura di rilevazione dei near miss

Le figure e i gruppi coinvolti nel flusso di comunicazione

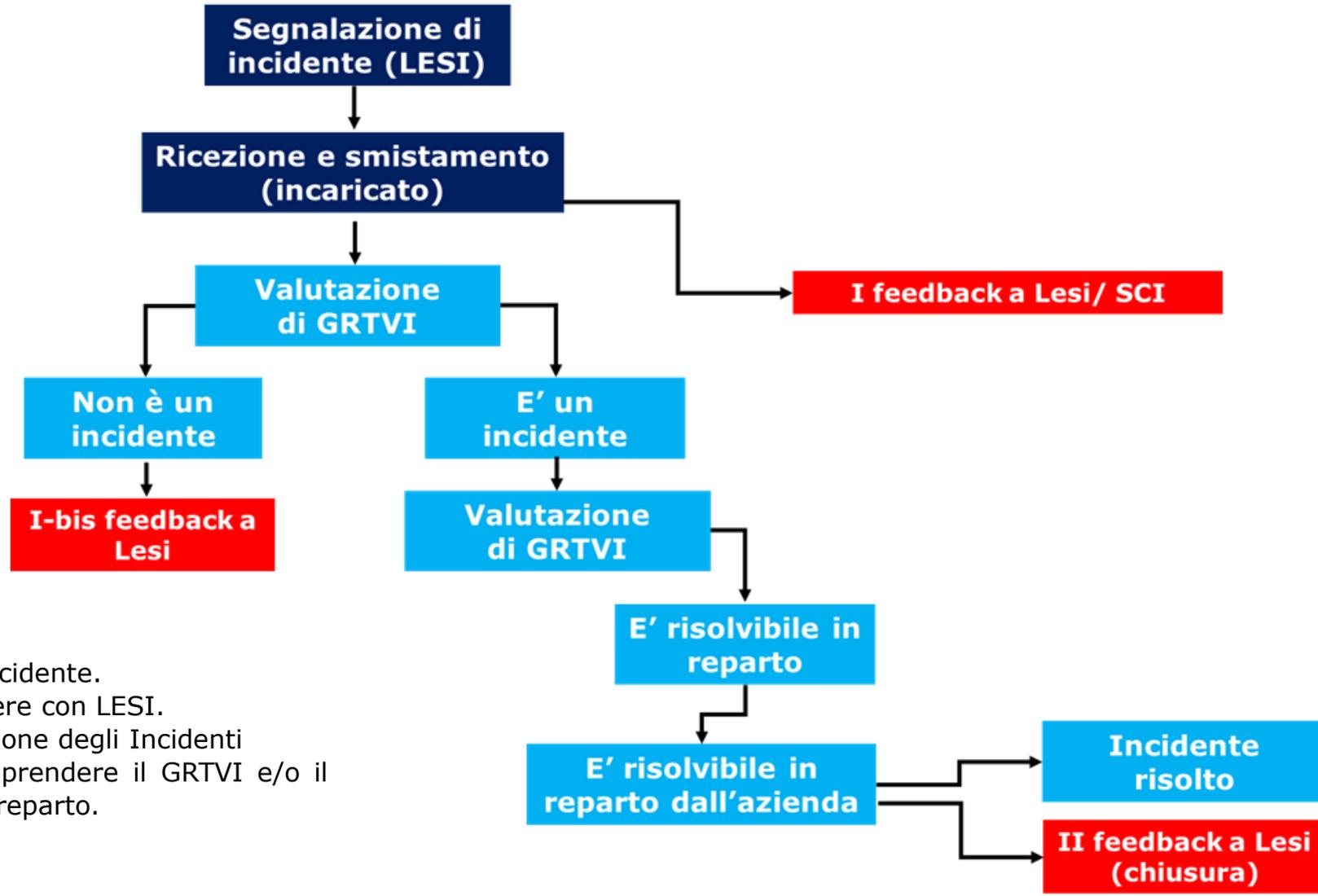
DL

- **riceve** le comunicazioni da GRI
- **verifica**:
 - **efficacia** delle soluzioni adottate nel caso di incidente non risolvibile in reparto
 - **efficacia** delle soluzioni adottate nel caso di incidente non risolvibile in azienda e risolvibile dalle ditte appaltatrici
 - **chiusura** dell'incidente da parte di GRI

Procedura di rilevazione dei near miss



Procedura di rilevazione dei near miss – solo interno

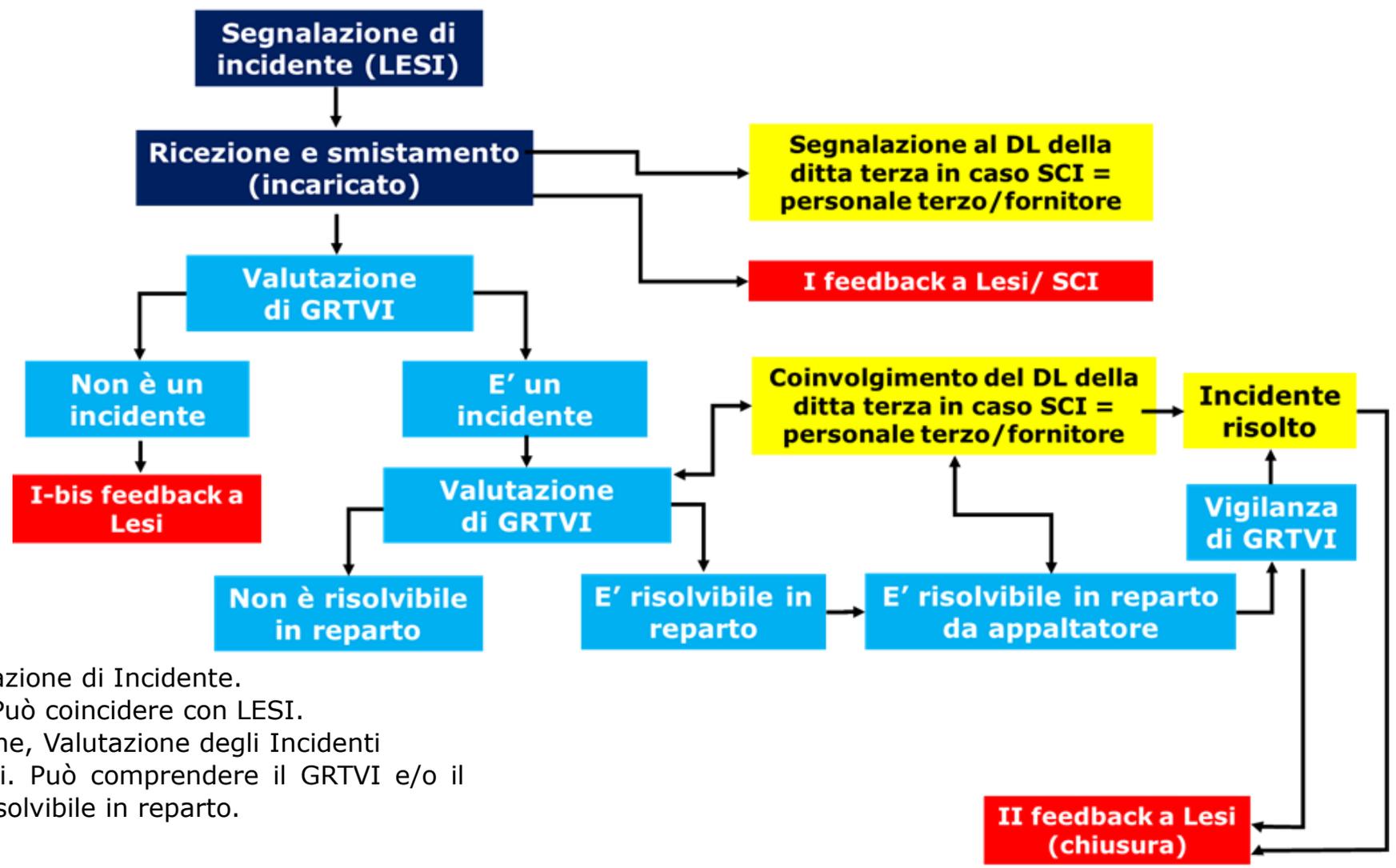


legenda

- LESI:** Lavoratore che Effettua la Segnalazione di Incidente.
- SCI:** Soggetto Coinvolto nell'Incidente. Può coincidere con LESI.
- GRTVI:** Gruppo di Ricezione, Trasmissione, Valutazione degli Incidenti
- GRI:** Gruppo Risoluzione degli Incidenti. Può comprendere il GRTVI e/o il DL. Valuta e chiude l'incidente, se non risolvibile in reparto.



Procedura di rilevazione dei near miss – solo interno, se coinvolte ditte terze



legenda

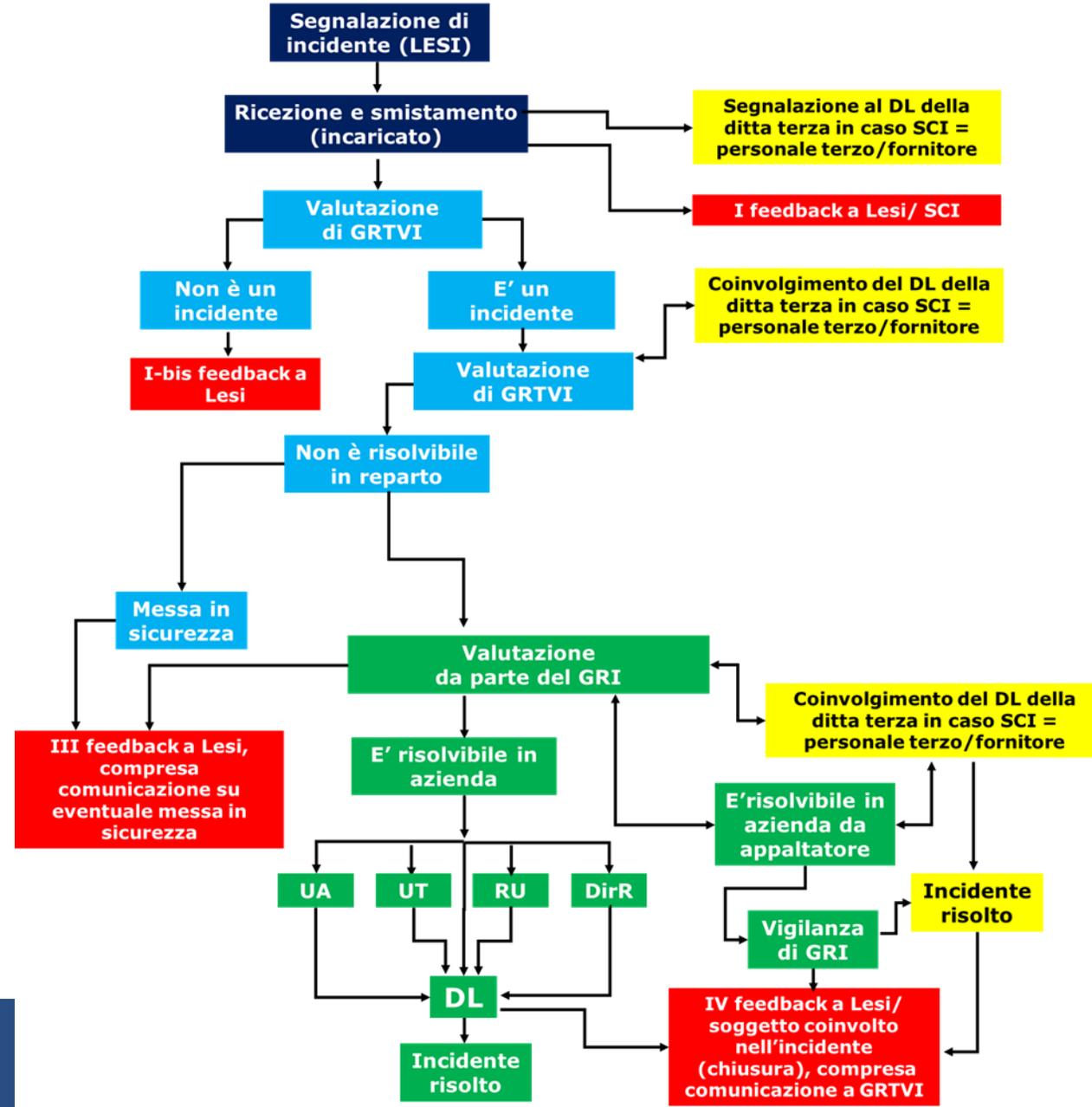
- LESI:** Lavoratore che Effettua la Segnalazione di Incidente.
- SCI:** Soggetto Coinvolto nell'Incidente. Può coincidere con LESI.
- GRTVI:** Gruppo di Ricezione, Trasmissione, Valutazione degli Incidenti
- GRI:** Gruppo Risoluzione degli Incidenti. Può comprendere il GRTVI e/o il DL. Valuta e chiude l'incidente, se non risolvibile in reparto.



Procedura di rilevazione dei near miss – risolvibile dal DL, se coinvolte ditte terze

legenda

LESI: Lavoratore che Effettua la Segnalazione di Incidente.
SCI: Soggetto Coinvolto nell'Incidente. Può coincidere con LESI.
GRTVI: Gruppo di Ricezione, Trasmissione, Valutazione degli Incidenti
GRI: Gruppo Risoluzione degli Incidenti. Può comprendere il GRTVI e/o il DL. Valuta e chiude l'incidente, se non risolvibile in reparto.

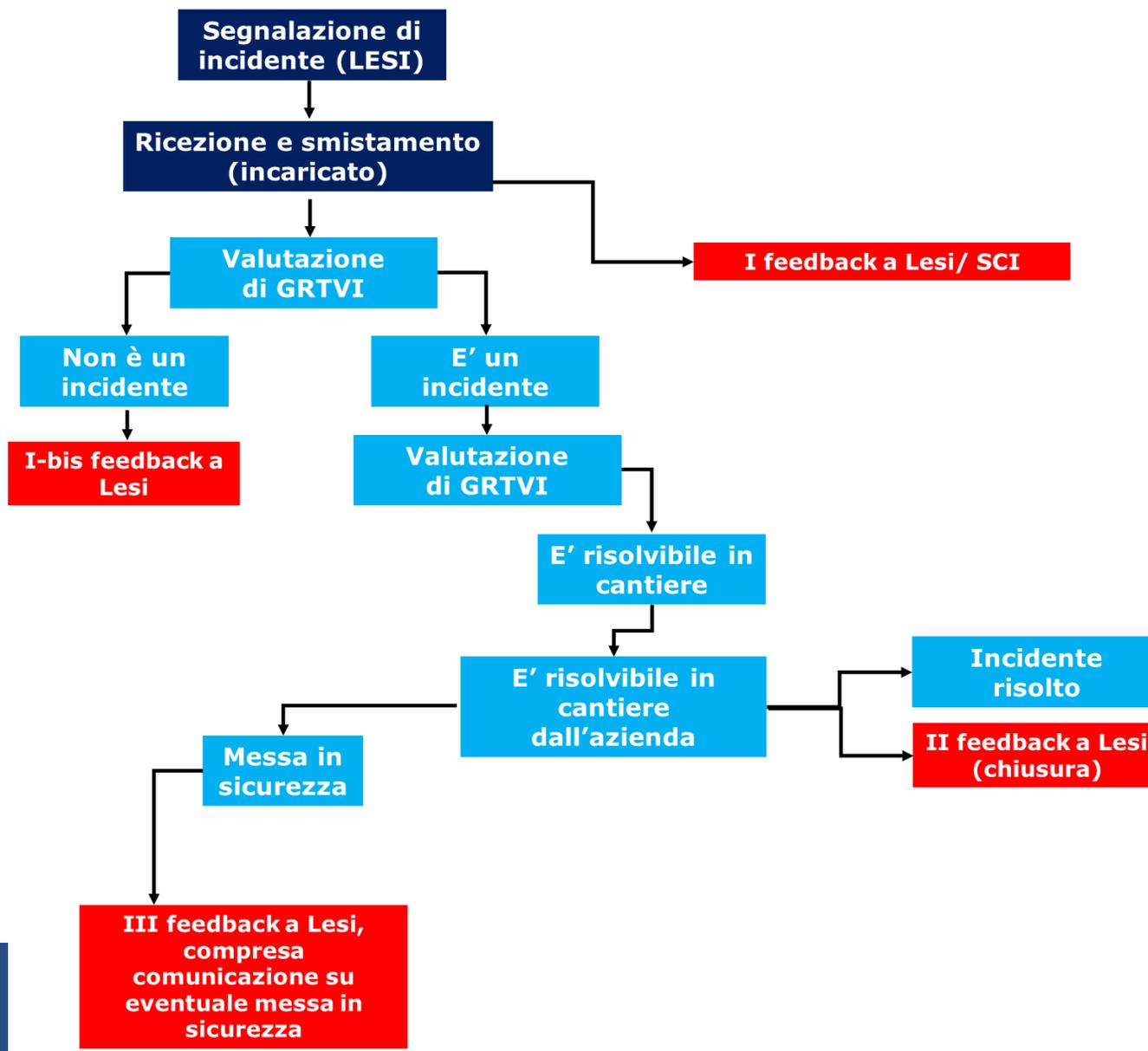


Procedura di rilevazione dei near miss – cantieri di titolarità dell'azienda con personale aziendale

legenda

- LESI:** Lavoratore che Effettua la Segnalazione di Incidente.
- SCI:** Soggetto Coinvolto nell'Incidente. Può coincidere con LESI.
- GRTVI:** Gruppo di Ricezione, Trasmissione, Valutazione degli Incidenti
- GRI:** Gruppo Risoluzione degli Incidenti. Può comprendere il GRTVI e/o il DL. Valuta e chiude l'incidente, se non risolvibile in reparto.

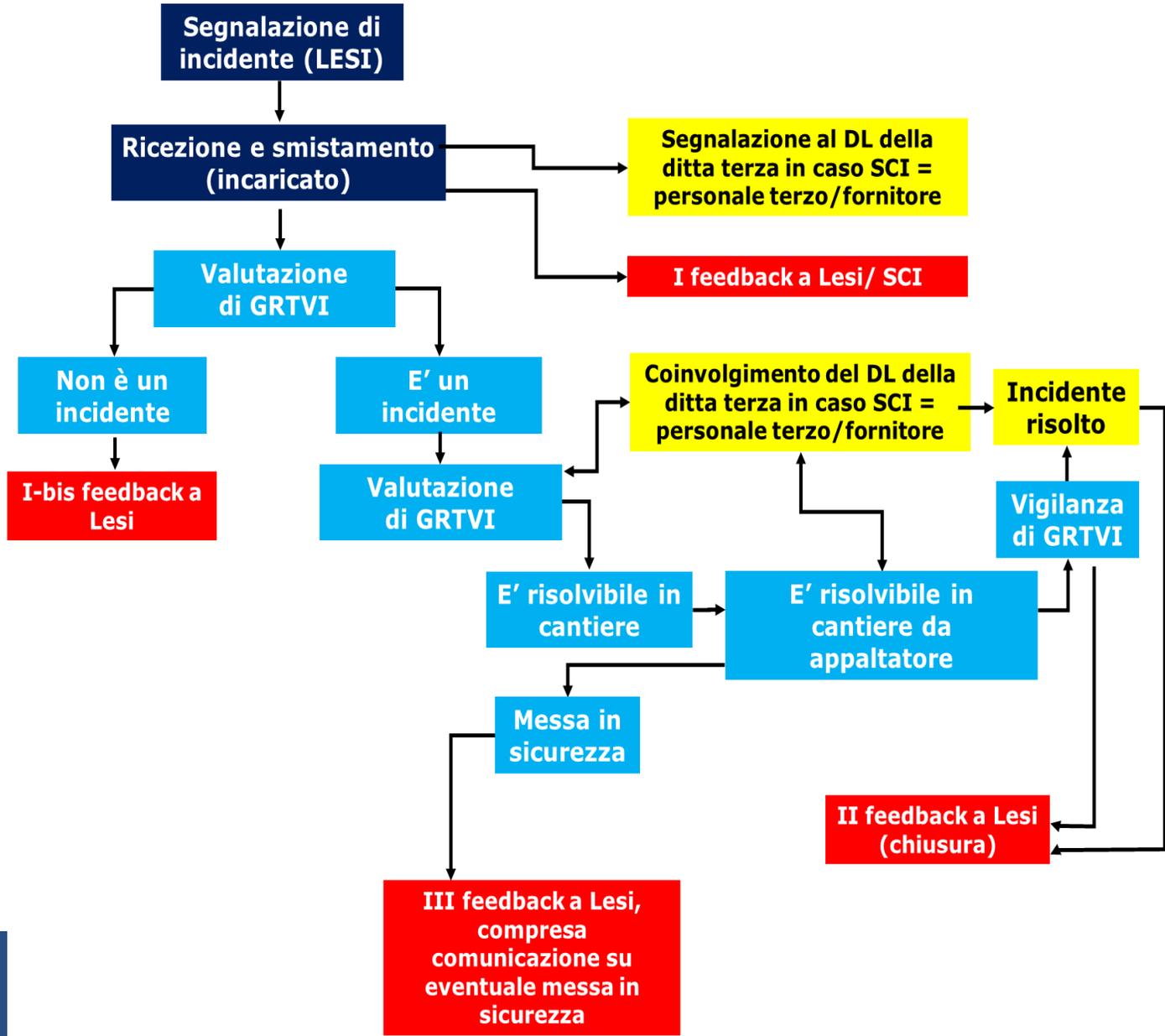
- cantiere di **titolarità dell'azienda** con intervento di **solo personale aziendale**
- cantiere di **titolarità della azienda** in cui intervengono, anche non contemporaneamente, **più ditte compreso il personale dell'azienda**



Procedura di rilevazione dei near miss – cantieri di titolarità dell’azienda con personale dell’appaltatore

legenda

LESI: Lavoratore che Effettua la Segnalazione di Incidente.
SCI: Soggetto Coinvolto nell’Incidente. Può coincidere con LESI.
GRTVI: Gruppo di Ricezione, Trasmissione, Valutazione degli Incidenti
GRI: Gruppo Risoluzione degli Incidenti. Può comprendere il GRTVI e/o il DL. Valuta e chiude l’incidente, se non risolvibile in reparto.



- cantiere di **titolarità dell’azienda** in cui interviene **solo personale di ditte terze**
- cantiere di **titolarità dell’azienda** in cui intervengono, anche non contemporaneamente, **più ditte compreso il personale dell’azienda**



Procedura di rilevazione dei near miss

Modalità operative e di comunicazione

La **trasmissione** della segnalazione, ossia il trasferimento delle comunicazioni, compresi i *feedback* al LESI, può avvenire su:

- 1) carta, tramite incaricato** a cui il LESI consegna il modulo. L'incaricato ha il compito di smistarlo al GRTVI. L'incaricato deve timbrare con "ricevuto" ed inserire la data di segnalazione nel modulo, scannerizzarlo ed inviarlo a RLS, RSPP, preposto (livello di GRTVI) via email. I successivi *feedback* seguono la procedura adottata per il sistema "buca delle lettere"
- 2) carta in buca delle lettere**, per cui il LESI inserisce il modulo nella buca delle lettere e l'incaricato raccoglie quotidianamente le segnalazioni, le timbra con "ricevuto" e data, le scannerizza, e tempestivamente le invia per email a RLS, RSPP, preposto (livello di GRTVI). Invia il modulo timbrato al LESI come feedback. La modalità di trasmissione può avvenire a seconda delle modalità previste dall'organizzazione (*e-mail, social network, applicativi di messaggistica istantanea, cartaceo in busta paga*)

Procedura di rilevazione dei near miss

Modalità operative e di comunicazione

La **trasmissione** della segnalazione, ossia il trasferimento delle comunicazioni, compresi i *feedback* al LESI, può avvenire su:

- 3) via App**, il LESI invia la segnalazione su modulo via app. L'applicazione deve essere "collegata" all'incaricato e a RSPP, RLS, preposto (GRTVI), altrimenti l'incaricato deve smistare la segnalazione a RSPP, RLS, preposto (livello di GRTVI). La App invia al LESI il *feedback*
- 4) via e-mail**, il LESI invia la segnalazione su modulo all'indirizzo di posta elettronica dedicato alla segnalazione di incidenti "collegata" all'incaricato e a RSPP, RLS, preposto (livello di GRTVI). La e-mail invia al LESI il *feedback*

Procedura di rilevazione dei near miss – esempi di modulistica

Modulo segnalazioni incidenti

DATI DEL LESI

- **Dipendente**
- **Cliente**
- **Fornitore**
- **Personale di ditta appaltatrice**

in qualità di:

- **Soggetto coinvolto nell'incidente**
- **Testimone**

Cognome, nome, matricola, telefono, email

Mansione

Azienda e sede di lavoro - Unità Organizzativa

DATI DEL SOGGETTO COINVOLTO NELL'INCIDENTE SE NON COINCIDENTE CON LESI

Cognome, nome, matricola, telefono, email

Mansione

Azienda e sede di lavoro - Unità Organizzativa

Procedura di rilevazione dei near miss – esempi di modulistica

Modulo segnalazioni incidenti

DESCRIZIONE DELL'INCIDENTE

Data, ora e luogo dell'evento

Attività che il soggetto coinvolto nell'incidente stava svolgendo

Descrizione dell'evento

Attività svolta per correggere tempestivamente l'incidente

Suggerimenti per evitare che l'incidente si ripeta

Data della segnalazione

Firma

NEL CASO DI LAVORATORE DI DITTA APPALTATRICE

Dati impresa appaltatrice per i lavori (descrizione del lavoro)

Procedura di rilevazione dei near miss – esempi di modulistica

Modulo di feedback o riscontro per i lavoratori (feedback I)

al sig.
in qualità di LESI

Ricevuta segnalazione n°... in data...ora...da parte di (LESI)....SCI.....

Grazie

Data del feedback

.....
.....

Firma dell'INCARICATO

Modulo di feedback o riscontro per i lavoratori

al sig.
in qualità di LESI

Ricevuta segnalazione n°... in data...ora...da parte di (LESI)....SCI.....

SI COMUNICA CHE L'EVENTO NON E' STATO CONSIDERATO UN INCIDENTE

Motivazioni.....

Grazie

Data del feedback

.....
.....

Firma dell'INCARICATO



Procedura di rilevazione dei near miss – esempi di modulistica

Modulo di risoluzione incidente-chiusura

al sig.
in qualità di LESI

Ricevuta segnalazione n°... in data...ora...da parte di (LESI)....SCI.....

SI COMUNICA CHE L'INCIDENTE E' STATO RISOLTO

DESCRIZIONE MISURE ADOTTATE

.....

Grazie

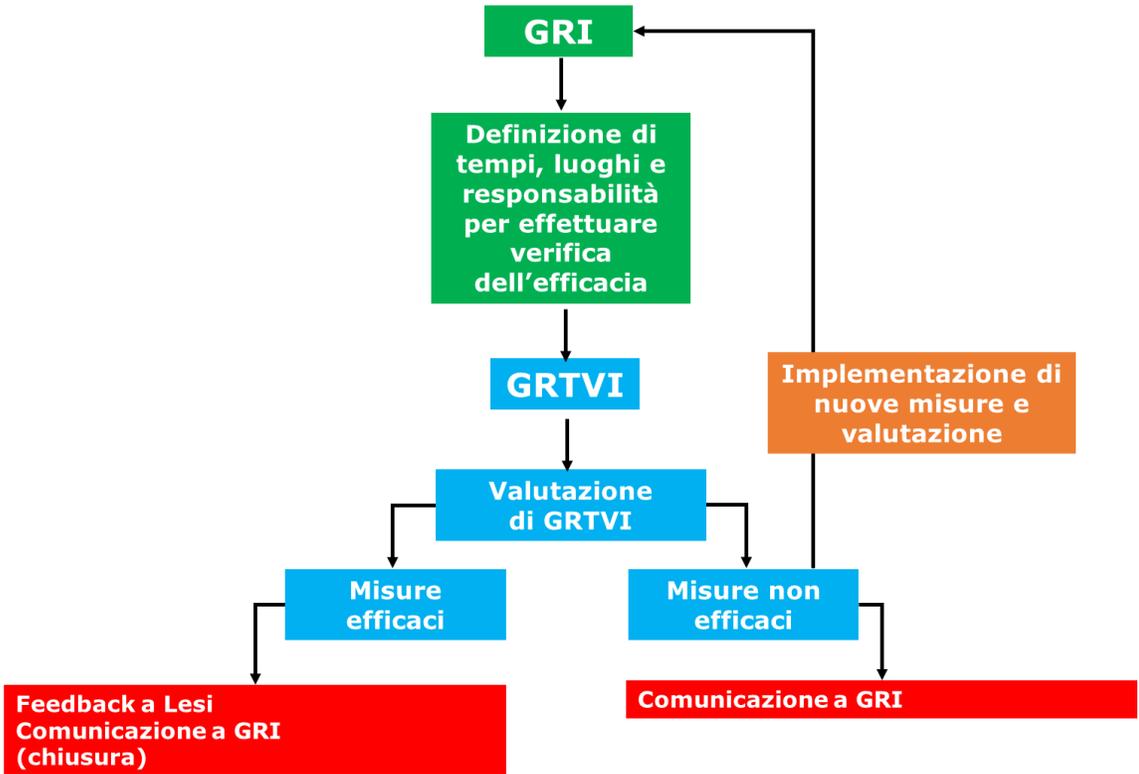
Data del feedback

.....

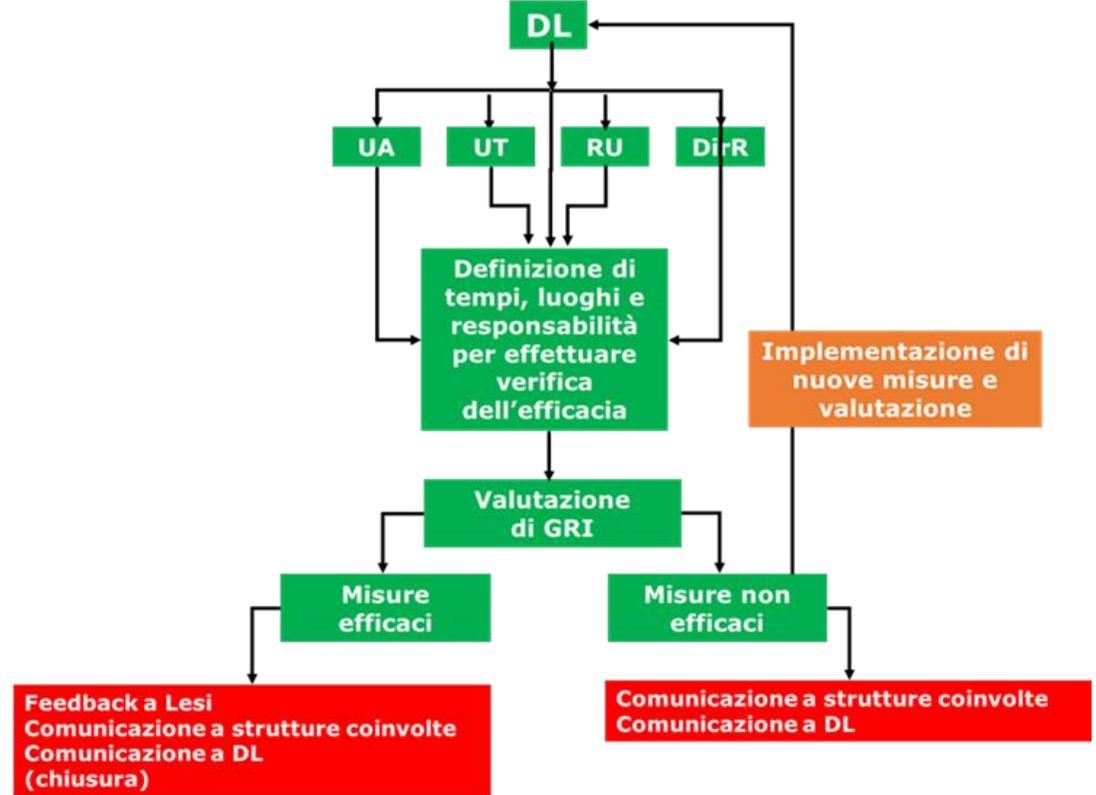
Firma del GRTVI/GRI/DL/DITTA APPALTATRICE



Procedura di rilevazione dei near miss – Verifica dell'applicazione e dell'efficacia della risoluzione

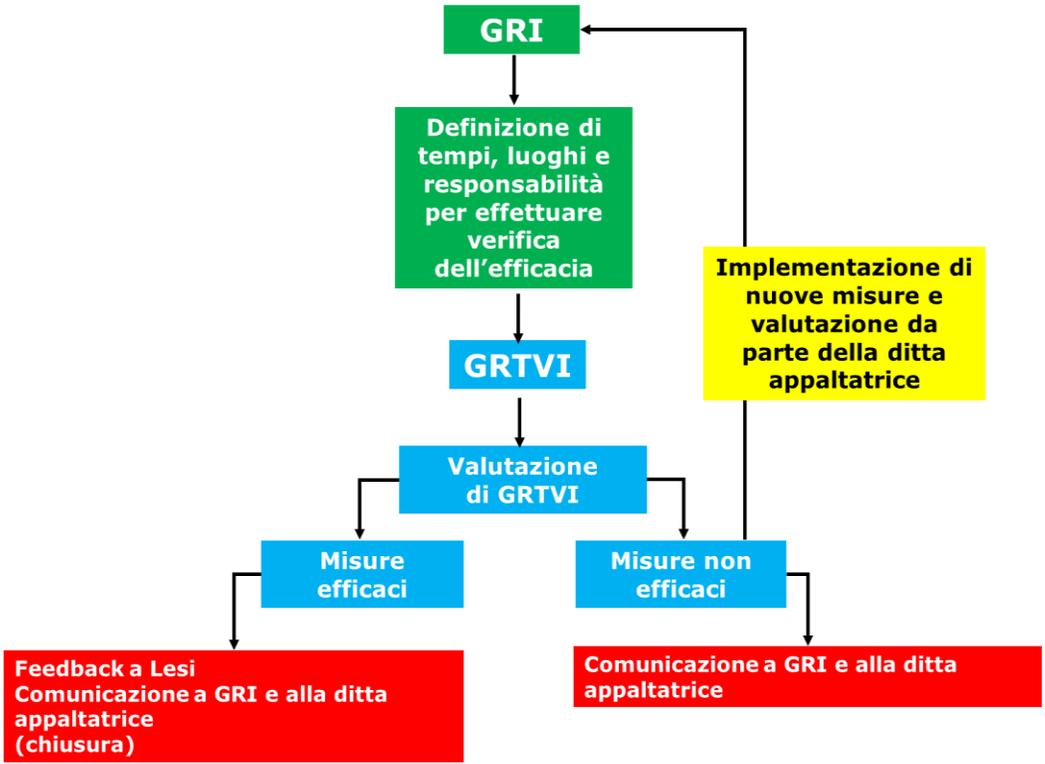


incidente risolvibile in reparto
incidente in cantieri di titolarità dell'azienda con personale aziendale

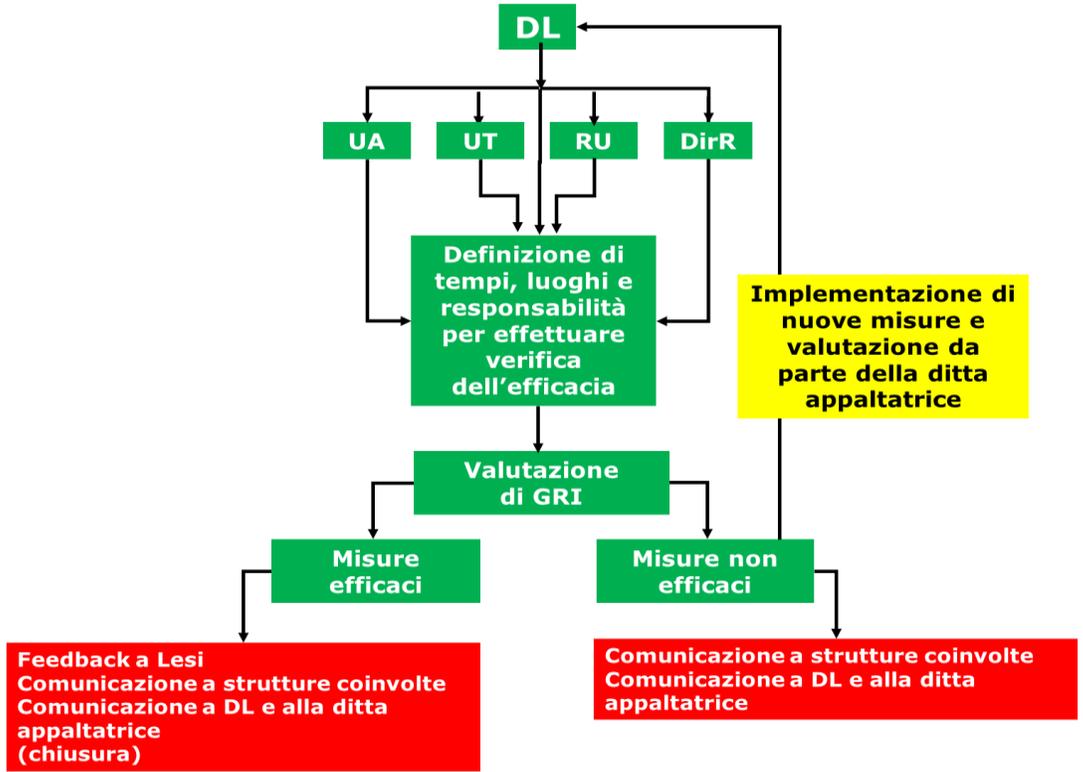


incidente non risolvibile in reparto

Procedura di rilevazione dei near miss – Verifica dell'applicazione e dell'efficacia della risoluzione



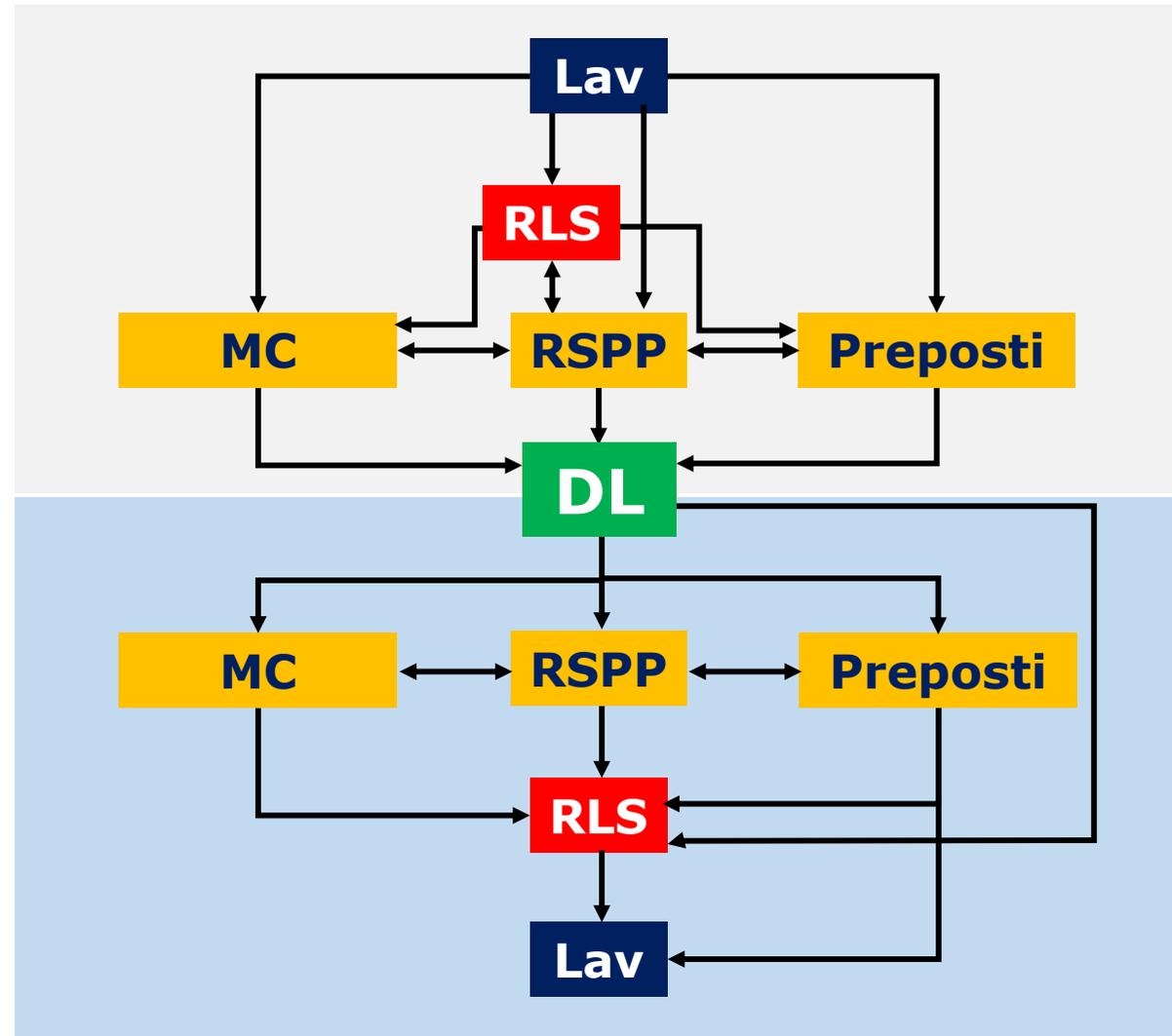
incidente risolvibile in reparto da ditta appaltatrice
incidente risolvibile in cantiere



incidente risolvibile dalla ditta appaltatrice con il coinvolgimento di GRI



Flusso della comunicazione



Flusso di comunicazione della segnalazione

Flusso di comunicazione dell'azione correttiva/preventiva

Procedura di rilevazione dei near miss: perché?

- **rimuovere gli ostacoli pratici e culturali** (preposti in grandi aziende ad es. o culturali, la spia, la brutta figura etc o la rassegnazione) o, almeno, **aggirarli** per promuovere il cambiamento
- la comunicazione serve a condividere anche le difficoltà affinché queste diventino **opportunità di miglioramento**
- **evitare che errori organizzativi o decisionali**, anche di comunicazione, **possano trasformarsi in una situazione pericolosa**

Casi applicativi

Caso

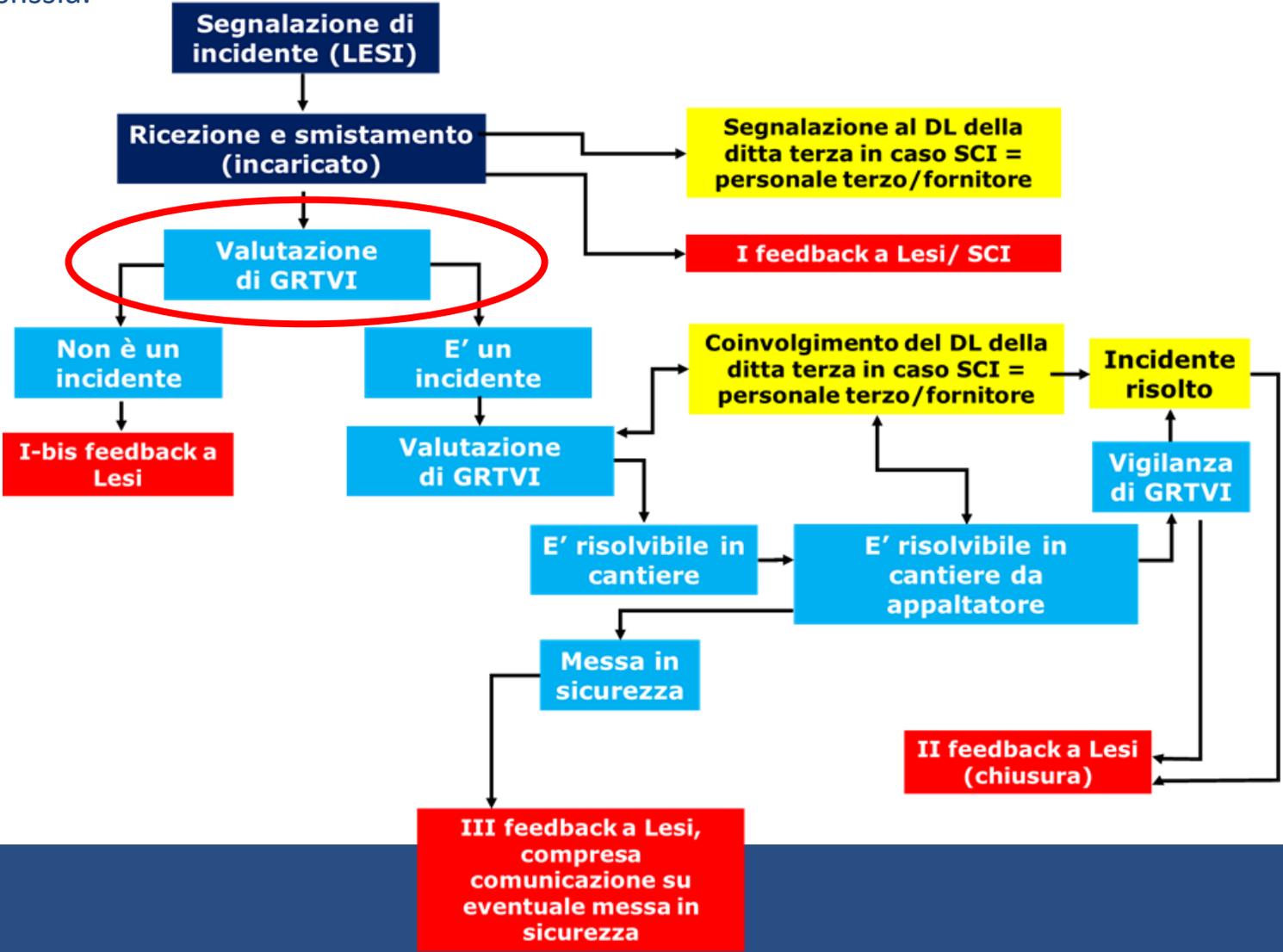
Segnalazione relativa a un manutentore di una ditta appaltatrice che opera per la rimozione di materiale all'interno di una rompiscacchi. Il lavoratore entra nella rompiscacchi senza aspettare l'apertura del portellone principale. Sviene e viene recuperato senza conseguenze ma con un principio di asfissia.



Casi applicativi

Caso

Segnalazione relativa a un manutentore di una ditta appaltatrice che opera per la rimozione di materiale all'interno di una rompisacchi. Il lavoratore entra nella rompisacchi senza aspettare l'apertura del portellone principale. Sviene e viene recuperato senza conseguenze ma con un principio di asfissia.



Casi applicativi

Caso

Segnalazione relativa a un dipendente di un'azienda che effettua il servizio di raccolta rifiuti speciali e pericolosi raccolti presso aziende produttive sul territorio. Il lavoratore effettua l'operazione senza conoscere l'esito delle misurazioni di nocività dell'atmosfera nell'ambiente in cui è posta la vasca di raccolta fanghi industriali, poiché l'azienda non è stata in grado di fornirli per tempo e lui deve rispettare il programma di lavoro giornaliero. Si viene e viene recuperato senza conseguenze ma con un principio di asfissia

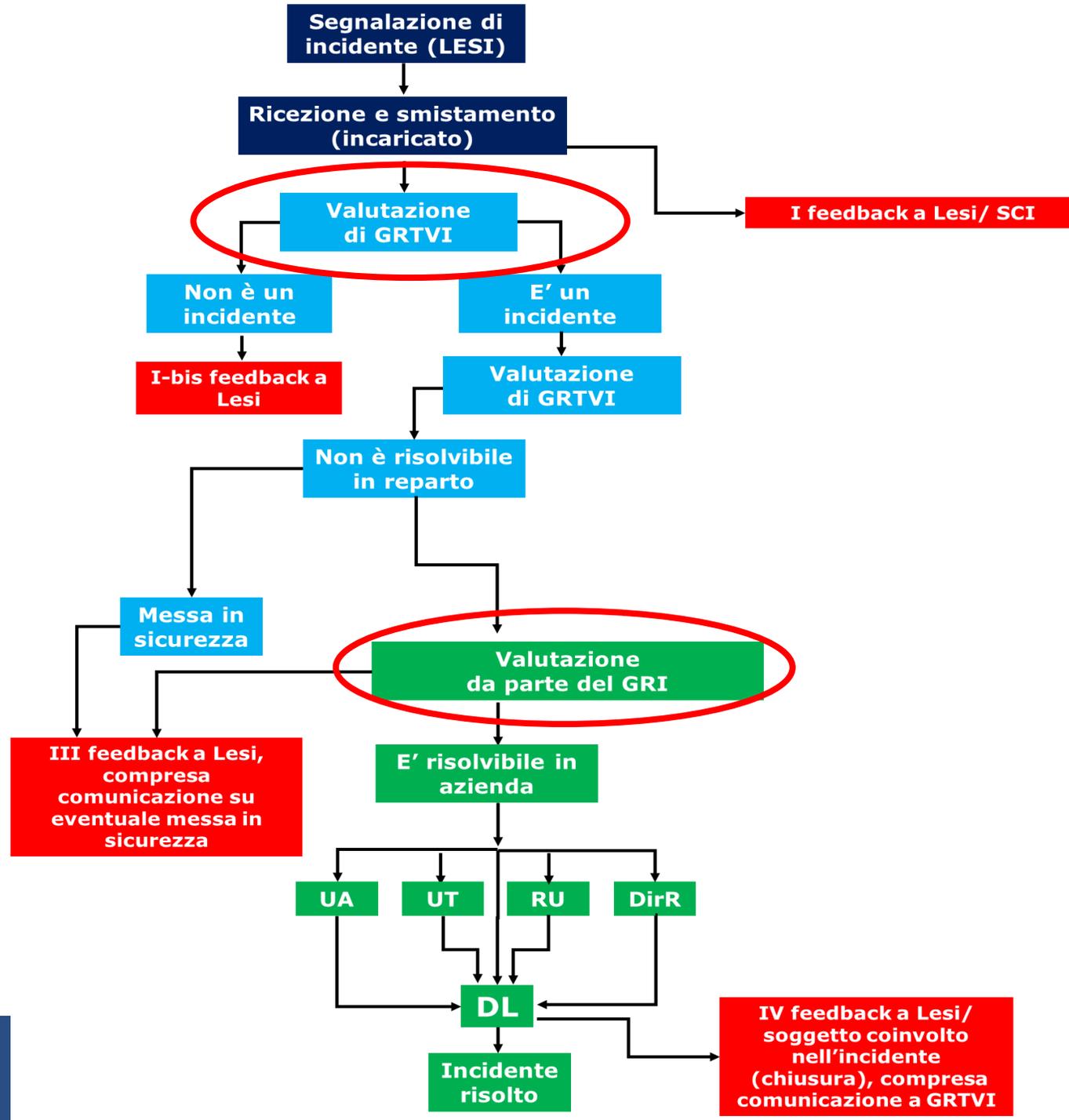


Casi applicativi

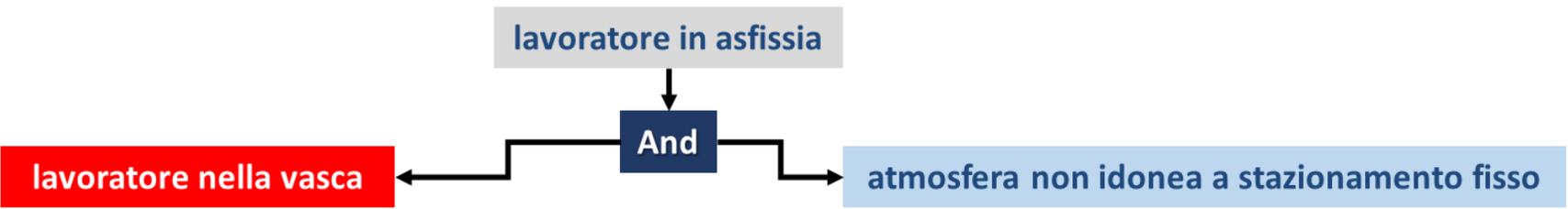
Caso

Segnalazione relativa a un dipendente di un'azienda che effettua il servizio di raccolta rifiuti speciali e pericolosi raccolti presso aziende produttive sul territorio. Il lavoratore effettua l'operazione senza conoscere l'esito delle misurazioni di nocività dell'atmosfera nell'ambiente in cui è posta la vasca di raccolta fanghi industriali, poiché l'azienda non è stata in grado di fornirli per tempo e lui deve rispettare il programma di lavoro giornaliero. Sviene e viene recuperato senza conseguenze ma con un principio di asfissia.

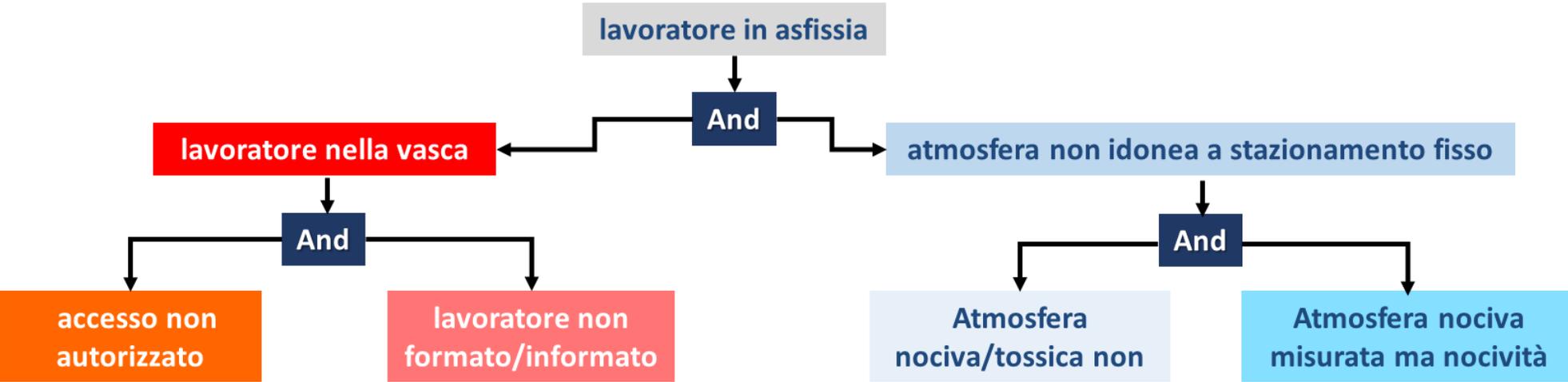
Riflessione: se il lavoratore che ha subito l'incidente non effettua la segnalazione, il difetto non verrà mai a giorno



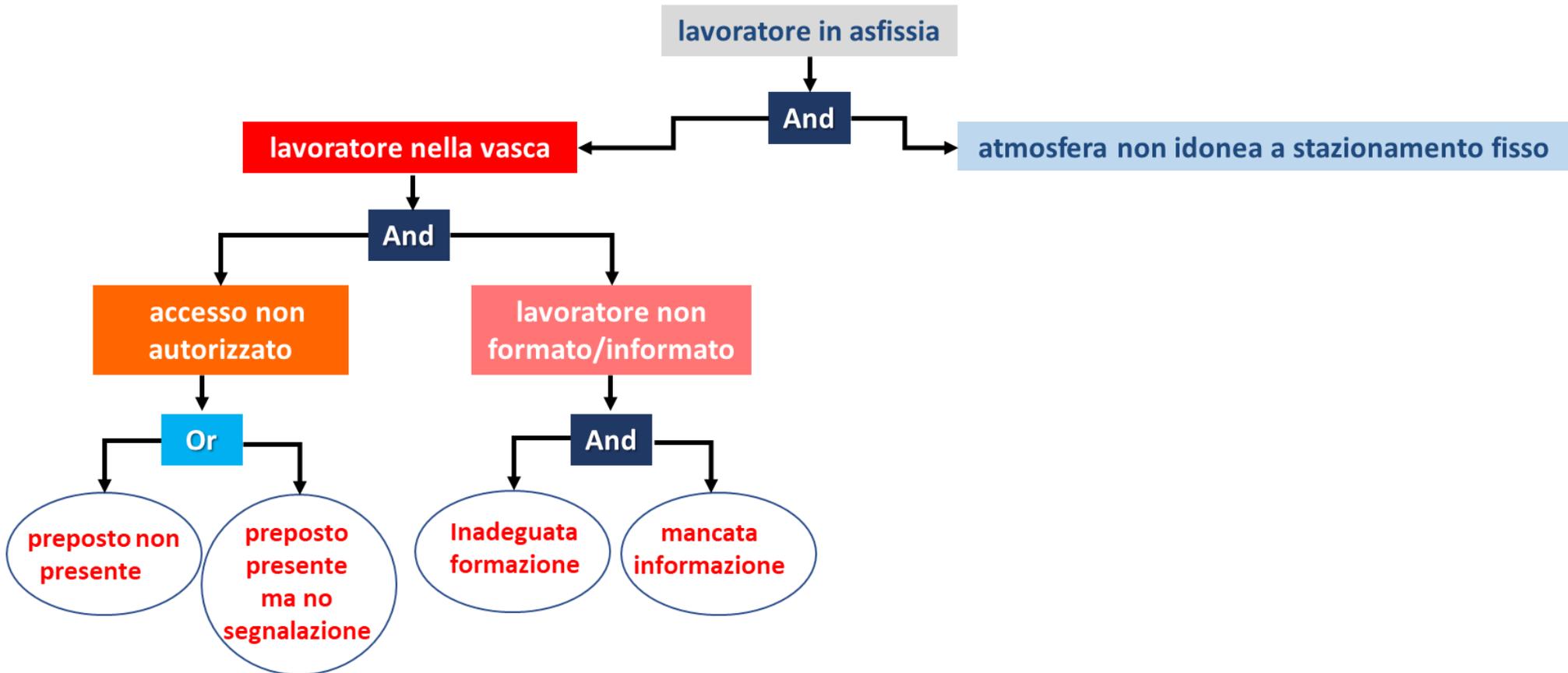
Casi applicativi



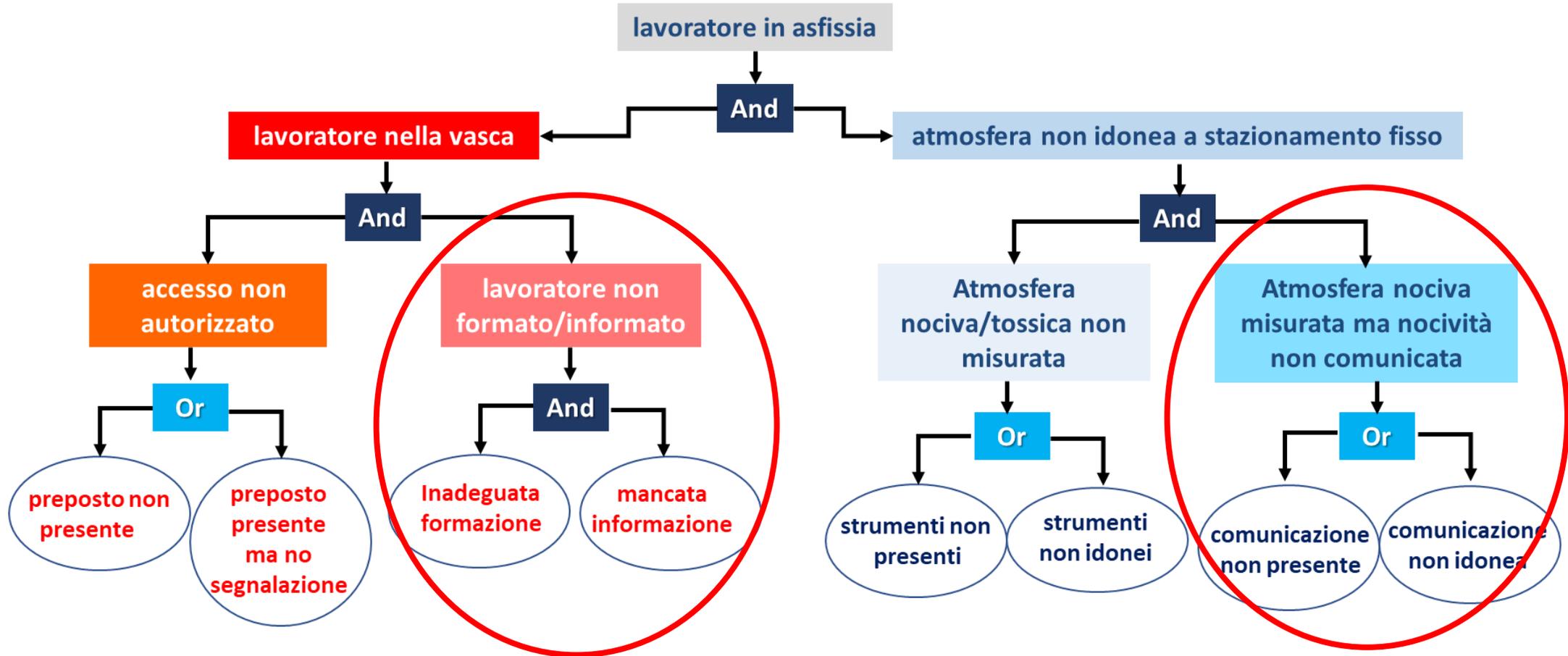
Casi applicativi



Casi applicativi



Casi applicativi



Grazie dell'attenzione

Annalisa Guercio



a.guercio@inail.it