

## GESTIONE DEGLI INFORTUNI

### INDICE DELLE REVISIONI

Numero	Data	Descrizione	Paragrafi Variati	Pagine Variate
<b>00</b>	<b>01/02/2016</b>	<b>Prima emissione</b>	<b>Tutti</b>	<b>Tutte</b>

### RESPONSABILITA'

	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
<b>DATA</b>	<b>01/02/2016</b>	<b>01/02/2016</b>	<b>01/02/2016</b>
<b>FUNZIONE</b>	<b>Responsabile Sistemi Gestione Aziendale</b>	<b>Responsabile Sistemi Gestione Aziendale</b>	<b>Presidente / Amministratore Unico</b>
<b>FIRMA</b>			

	ISTRUZIONE OPERATIVA	<b>IST002</b>	
	<b>GESTIONE DEGLI INFORTUNI</b>	Rev. 00 Del 01/02/16	Pag. 2 di 8

Nella pratica corrente il termine “non conformità” è riferito al mancato soddisfacimento dei requisiti previsti dalla norme di riferimento e da quanto previsto dal sistema di gestione che da essa ne deriva. Pertanto come non conformità saranno identificate anche:

- mancato rispetto di requisiti di legge o di regolamenti. Tali non conformità saranno rilevate in sede di audit o nell’ambito dell’attività di sorveglianza;
- deviazioni da quanto definito da manuale, procedure, istruzioni.
- deviazioni dalle specifiche o standard di funzionamento di apparecchiature impianti/processi e dei relativi aspetti ambientali.


Spesso le non conformità emergono a seguito dell’attività di monitoraggio. Infatti le non conformità in genere sono rilevate nell’ambito:

- dell’attività di audit;
- delle attività di sorveglianza e controlli e sopralluoghi. Per esempio si possono effettuare dei rilievi previsti dal piano dei controlli/manutenzioni, confrontarli con i limiti predefiniti e stabilire che vi è stata una deviazione da rilevare come non conformità.

Certamente, nell’ambito dell’attività di mantenimento del sistema, vi possono essere altre fonti di informazione importanti: facciamo riferimento soprattutto alle “comunicazioni e consultazioni” che possono permettere di evidenziare delle situazioni critiche. Si pensi ad una segnalazione proveniente dall’esterno su anomalie (rumori, odori, fumo, ecc.) sugli aspetti ambientali dell’attività oppure da parte dei lavoratori su malfunzionamenti di attrezzature oppure sulla struttura o mancato rispetto di procedure.

Rilevata una non conformità i passi da seguire sono:

- il trattamento della non conformità (correzione): ossia la rimozione della non conformità stessa al fine di ripristinare la situazione conforme. Per esempio: rilevata un’anomala piastrella del pavimento rotta, si ripara tale piastrella. Nel trattamento possono rientrare anche tutte le azioni urgenti per limitare le conseguenze della non conformità: per esempio se si rileva una infiltrazione d’acqua dal tetto sulle pareti oltre ad eliminare l’infiltrazione che l’ha causata si dovranno mettere in atto anche azioni urgenti di messa in sicurezza e bonifica dell’area per evitare un aggravamento della situazione.
- l’indagine sulla causa che ha generato la non conformità. In questa fase è necessario anche decidere sull’importanza del rilievo riscontrato, che a sua volta è funzione dell’importanza dell’aspetto ambientale o del rischio di salute e sicurezza generato (reale o potenziale).
- l’adozione di un’azione correttiva, con l’obiettivo di evitare il ripetersi della non conformità, attraverso la rimozione della causa che l’ha generata. L’azione correttiva prevede in genere una fase di approfondimento delle cause, lo studio e l’adozione dell’azione correttiva, la verifica dell’efficacia dell’azione correttiva (dopo un periodo di tempo plausibile) per determinare se la causa della non conformità è stata rimossa.

	ISTRUZIONE OPERATIVA		<b>IST002</b>	
	<b>GESTIONE DEGLI INFORTUNI</b>		Rev. 00 Del 01/02/16	Pag. 3 di 8

Tale procedura prevede la gestione di:

<b>Non conformità</b>	
<b>Azioni correttive</b>	
<b>Azioni preventive</b>	
<b>Infortuni</b>	<p>Infortuni</p> <p>Malattie professionali</p> <p>Emergenze (incendi, altri danni alla proprietà, ecc.)</p>
<b>Incidenti</b>	<p>Mancati infortuni</p> <p>Situazioni di rischio</p> <p>Comportamenti scorretti</p>

## INDICE

1. DISTRIBUZIONE
2. SCOPO
3. CAMPO DI APPLICAZIONE
4. TERMINI E DEFINIZIONI
5. DOCUMENTI
6. RESPONSABILITÀ
7. PROCEDURA
  - 7.1 Rilevazione
  - 7.2 Correzione
  - 7.3 Azione correttiva
  - 7.4 Valutazione dell'efficacia
  - 7.5 Azioni preventive

### 1. DISTRIBUZIONE

Persone coinvolte

- ✓ Legale Rappresentante (L.R.)
- ✓ Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) e C.S.
- ✓ Responsabili di Strutture/Servizio
- ✓ Responsabile di Funzione (ufficio tecnico, ufficio acquisiti,..)
- ✓ Responsabile SGA (RSQ)
- ✓ Responsabile Ufficio Personale
- ✓ Preposti

### 2. SCOPO

Gestione di situazioni indesiderabili (accadute o potenziali) quali:

- ✓ non conformità;
- ✓ infortuni;
- ✓ incidenti e mancati infortuni;

per la correzione della situazione e l'adozione delle opportune:

- ✓ azioni correttive;
- ✓ azioni preventive.


	ISTRUZIONE OPERATIVA	<b>IST002</b>	
	<b>GESTIONE DEGLI INFORTUNI</b>	Rev. 00 Del 01/02/16	Pag. 4 di 8

### 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le unità produttive gestite dalla A.S.S.O. Società Cooperativa Sociale.

### 4. TERMINI E DEFINIZIONI

<b>Non-conformità (N/C)</b>	<b>Mancato soddisfacimento di un requisito, quale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• norme legislative o regolamentari;</li> <li>• accordi volontari o impegni sottoscritti;</li> <li>• norme, procedure e istruzioni o altre responsabilità previste dal sistema di gestione;</li> <li>• limiti di legge o limiti interni;</li> <li>• caratteristiche di impianti, prodotti o imballaggi; suscettibili di creare o provocare impatti ambientali non previsti o rischi di salute e sicurezza del lavoro.</li> </ul>
<b>Correzione/trattamento della N/C</b>	<b>Azione per eliminare una non conformità rilevata</b> <i>Nota: una correzione può essere effettuata anche nell'ambito di un'azione correttiva</i>
<b>Azione correttiva (AC)</b>	<b>Azione per eliminare la/e causa/e di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate</b> <i>Nota: un'azione correttiva si adotta per prevenire la ripetizioni di una non conformità, mentre l'azione preventiva si adotta per prevenirne il verificarsi</i>
<b>Azione preventiva (AP)</b>	<b>Azione per eliminare la/e causa/e di una non conformità potenziale o di altre situazioni indesiderabili potenziali</b> <i>Nota: un'azione preventiva si adotta per prevenire il verificarsi di una non conformità, mentre un'azione correttiva si adotta per prevenirne la ripetizione</i>

 <small>ASSISTENZA SOCIO SANITARIA ORGANIZZATA</small> <small>SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE S.C.S.</small>	ISTRUZIONE OPERATIVA	<b>IST002</b>	
	<b>GESTIONE DEGLI INFORTUNI</b>	Rev. 00 Del 01/02/16	Pag. 5 di 8

Tra le situazioni indesiderabili, reali o potenziali, ai fini della procedura vengono considerate:

Incidente/quasi infortunio	Evento non pianificato che ha la possibilità di determinare un'emergenza o un infortunio
Emergenza	Evento non pianificato che determina un danno all'azienda, un rischio per i collaboratori o un impatto ambientale e che richiede un pronto intervento per la sua risoluzione
Infortunio	Evento incidentale che, causando danni fisici al lavoratore, determina un'assenza dal lavoro di almeno un giorno

## 5. DOCUMENTI

### 5.1 Collegati:


- PG001 Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni**
- PG002 Audit Interni**
- PG003 Gestione del servizio/prodotto non conforme**
- PG004 Gestione delle azioni correttive e preventive**
- PG009 Gestione delle Risorse Umane**

### 5.2 Di registrazione:

- DRQ024-G-009 Mancato Infortunio**
- DRQ025-G-009 Rapporto/Verbale di Infortunio**


### 5.3 Allegati:

- DRQ001-G-002 Programma Annuale degli Audit Interni**
- DRQ002-G-002 Rapporto di Audit Interno**
- DRQ001-G-003 Rapporto di non conformità**
- EL003 Registro non conformità e reclami**
- EL004 Registro di Azioni Correttive/Preventive**

	ISTRUZIONE OPERATIVA		<b>IST002</b>	
	<b>GESTIONE DEGLI INFORTUNI</b>		Rev. 00 Del 01/02/16	Pag. 6 di 8

## 6. RESPONSABILITÀ

Fase	Risorse	Iter procedurale/ Attività
Riscontro e segnalazione delle situazioni indesiderabili (eventualmente segnalate dai collaboratori)	Tutto il personale Direttore di Struttura	Riscontro della NC invio al Responsabile di Funzione e al RSGA del <b>DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"</b> in riferimento all'accaduto.
Gestione delle correzioni e delle azioni correttive/preventive necessarie	Responsabile di Funzione Coordinatore Sicurezza RSGA	Analisi del problema definizione della soluzione da adottare, registrazione della NC. Pianificazione della soluzione (AC), applicazione del provvedimento, eventuale AP. Invio del <b>DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"</b> al CS ed al RSGA compilato nella sezione del "Trattamento della NC /Azione Correttiva/ Azione preventiva". Relativa data di attuazione prevista.
Gestione degli infortuni	Direttore di Struttura Operatore infortunato Resp. Ufficio personale	Rapporto sull'accaduto <b>DRQ025-G-009 Rapporto/Verbale di Infortunio</b> , invio all'ufficio Personale. Verifica da parte dell'uff. personale tra la documentazione fornita dal dipendente e quanto dichiarato. Compilazione ed invio telematico a cura del consulente del lavoro del modulo INAIL, invio copia all'autorità di sicurezza. A cura del resp. Ufficio Personale compilazione del registro infortuni, registrazione del numero progressivo di Infortunio sul <b>DRQ025-G-009</b> , invio comunicazione al RSGA.
Indaga su infortuni ed incidenti di salute e sicurezza	RSPP CS	Propone delle azioni correttive/preventive necessarie
Valutazione dell'efficacia dell'AC/AP	RSGA	Registrazione <b>DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"</b> , <b>EL003 Registro non conformità e reclami</b> , <b>EL004 Registro di Azioni Correttive/Preventive</b>

 <small>ASSISTENZA SOCIO SANITARIA ORGANIZZATA</small> <small>SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE S.C.S.</small>	ISTRUZIONE OPERATIVA	<b>IST002</b>	
	<b>GESTIONE DEGLI INFORTUNI</b>	Rev. 00 Del 01/02/16	Pag. 7 di 8

## 7. PROCEDURA

### 7.1 Rilevazione

Le situazioni indesiderabili riscontrate nella funzione di competenza sono rilevate sotto la responsabilità del Responsabile di struttura. La situazione viene registrato sul **DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"** inviato al Responsabile di Funzione relativo al processo per cui è stato riscontrata la NC, oltre che al Responsabile della Gestione Qualità.

#### 7.1.1 Situazioni di emergenza

Sono gestite come definito nei Protocolli, procedura o specifiche istruzioni operative.

#### 7.1.2 Infortuni

Nel caso di infortunio il preposto, il Direttore di struttura, l'infortunato (se possibile) registrano l'accaduto sul **DRQ025-G-009 Rapporto/Verbale di Infortunio**. Vedi quanto indicato sopra.

Il modulo di denuncia INAIL viene inviato al Legale Rappresentante per la firma e la denuncia dell'infortunio secondo i termini di legge.

Il preposto avvisa inoltre il RSPP/C.S. che stabilisce, in collaborazione con il RSGA le correzioni e/o azioni correttive necessarie.

Il trattamento degli infortuni è documentato **DRQ025-G-009 Rapporto/Verbale di Infortunio** e sul registro infortuni.

#### 7.1.3 Non conformità derivanti da audit o quanto in premessa definito.

Il Responsabile dell'audit documenta la non conformità sul **DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"** allegandola al rapporto di audit (vedi **PG002 Audit Interni**).

#### 7.1.4 Non conformità derivanti da fornitori critici dal punto di vista ambientale.

Deve essere chiaramente identificato il nome e la ragione sociale del fornitore, al fine di permettere al RSGA di classificarle annualmente.

### 7.2 Correzione


Ciascuno dei Responsabili della correzione organizza il trattamento della situazioni indesiderabile coinvolgendo le funzioni ritenute necessarie, eventualmente avvalendosi del RSGA, per aspetti di salute e sicurezza sul lavoro al RSPP e al C.S. compilando il **DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"**.

### 7.3 Azione correttiva

Ciascuno dei Responsabili valuta l'adozione di un'azione correttiva oppure, completata la chiusura dell'anomalia, invia il rapporto al RSGA.

Il RSGA ricevuta la registrazione della situazione indesiderata, e qualora non sia stata avviata un'azione correttiva ne valuta la necessità.

Nel caso che la situazione riguardi aspetti di S&SL, il RSGA coinvolge il RSPP/C.S. in tale valutazione; consulta inoltre il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza; in ogni caso il RSGA coinvolge le Funzioni correlabili e/o quelle ritenute più idonee.

	ISTRUZIONE OPERATIVA		<b>IST002</b>	
	<b>GESTIONE DEGLI INFORTUNI</b>		Rev. 00 Del 01/02/16	Pag. 8 di 8

La elaborazione di un'azione correttiva richiede:

- ✓ la scelta di un responsabile di tale azione (generalmente il Responsabile della Funzione/Servizio in cui si è verificata la N/C);
- ✓ la ricerca delle cause che hanno provocato la N/C;
- ✓ la determinazioni dei provvedimenti da adottare per l'eliminazione di tali cause;
- ✓ l'implementazione delle azioni correttive;
- ✓ la verifica che le azioni correttive siano state intraprese e che le stesse si siano dimostrate efficaci.

Tutte le fasi sono registrate sul **DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"**, riportare a seconda dell'occorrenza sull' **EL003 Registro non conformità e reclami** e sull'**EL004 Registro di Azioni Correttive/Preventive**.

Qualora l'azione correttiva/preventiva da adottare esuli dai poteri del responsabile dell'azione correttiva/preventiva stessa, viene avvisato il RSGA, il quale comunica tale necessità al Legale rappresentante, per le opportune determinazioni.

#### 7.3.1 Infortunio

In caso d'infortunio viene sempre effettuata l'indagine, da parte del RSPP/C.S., sulla causa per l'eventuale azione correttiva.

#### 7.3.2 Non conformità da errore umano

Qualora la non-conformità sia provocata da un errore umano, l'azione correttiva prevede un'azione di formazione o addestramento, se necessario rivedendo le procedure e/o le istruzioni operative con la procedura **PG009 Gestione delle Risorse Umane** e relativi Documenti di registrazione qualità in relazione alla pianificazione ed avvenuta formazione.

#### 7.3.3 Non conformità dovute a strumenti e/o apparecchiature mal funzionanti o non verificate

La mancanza di evidenza oggettiva della malfunzionamento della strumentazione è considerata una non-conformità. L'azione correttiva potrà considerare la revisione delle procedure del servizio tecnico/manutenzioni.

### **7.4 Valutazione dell'efficacia**

Il RSGA ha il compito di verificare l'attuazione dell'azione correttiva e, dopo un periodo di tempo congruente, l'efficacia dell'azione correttiva proposta, compilando a tal scopo la sezione "Verifica dell'efficacia" sul **DRQ024-G-009 "Mancato Infortunio"** e secondo quanto di competenza nell'**EL003 Registro non conformità e reclami** e nell'**EL004 Registro di Azioni Correttive/Preventive**.

Ogni cambiamento delle procedure a seguito di azioni correttive è gestito come da **Procedura Gestionale 001 Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni**.

### **7.5 Azioni preventive**

Il RSGA analizza le comunicazioni, i mancati infortuni, gli infortuni, gli andamenti delle prestazioni ambientali e di salute e sicurezza per l'adozione delle opportune azioni preventive. Esse sono documentate sull'**EL003 Registro non conformità e reclami**.