

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	1	9

## INCIDENTI, EVENTI ACCIDENTALI, NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

### INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
4. RESPONSABILITA'
5. MODALITA' ESECUTIVE
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. DISTRIBUZIONE
9. ALLEGATI

<b>REDAZIONE</b> <i>Resp. Serv. Prev. Protez.</i>	<b>VERIFICA</b> <i>Direzione Generale</i>	<b>APPROVAZIONE</b> <i>Presidente</i>
-----	-----	-----

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	2	9

## 1 SCOPO

Registrare ed analizzare incidenti (infortuni), eventi accidentali, malattie professionali al fine di operare una corretta gestione e registrazione degli stessi onde acquisire dati per migliorare la sicurezza.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i casi di incidente (infortunio) sul lavoro, evento (mancato infortunio) che possono accadere ai lavoratori sia all'interno che all'esterno dell'Azienda.

Essa si applica anche alle situazioni che coinvolgono terzi come l'utente.

Si applica inoltre a tutti i casi di malattia professionale ed agli eventi che hanno causato danni economici o che avrebbero potuto recare un rilevante danno fisico alle persone o ai beni dell'Azienda.

La procedura include la gestione operativa della non conformità della azione correttiva / preventiva.

## 3 TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

- **Non conformità** ogni deviazione dalle norme di lavoro, dalle pratiche, dalle procedure, dalle leggi, dalle prestazioni del sistema di gestione ecc. che potrebbe portare, sia direttamente sia indirettamente, a ferite o a malattie, a danni a cose, a danni all'ambiente di lavoro o a un insieme di questi.
- **Incidente** evento non desiderato che è causa di morte, di pregiudizio alla salute, di ferite, di danni o di altri pregiudizi (infortunio).
- **Evento accidentale** evento che ha originato un incidente (infortunio) o che, potenzialmente, avrebbe potuto causarlo (mancato infortunio).

RSPP = Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

SPP = Servizio di Prevenzione e Protezione

RLS = Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza

## 4 RESPONSABILITA'

Il Datore di lavoro ha il compito di:

- disporre l'applicazione della presente procedura

Il RSPP ha il compito di:

- Distribuire la procedura alle funzioni interessate
- Verificare che la procedura sia conosciuta, rispettata ed attuata
- Tenere aggiornata la presente procedura
- Svolgere le necessarie indagini in caso di incidente/infortunio e compilare il rapporto di non conformità azione correttiva preventiva avvalendosi se del caso degli addetti al SPP
- Disporre ulteriori interventi necessari

L'addetto al SPP ha il compito di:

- Fornire la documentazione alle funzioni interessate

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	3	9

- Svolgere le necessarie indagini in caso di incidente/infortunio e compilare il rapporto di infortunio/incidente
- Archiviare i rapporti di infortunio/incidente

L'ufficio del personale ha il compito di:

- Informare il RSPP e ogni altra funzione interessata in merito a incidenti/infortuni accaduti e relativamente ad eventuali denunce di malattia professionale, distribuire in copia la documentazione relativa
- disporre ulteriori interventi necessari

Il Responsabile di Unità Operativa ha il compito di:

- Svolgere la necessaria rilevazione in caso di incidente/infortunio e compilare la "scheda rapporto di infortunio" Mod. 1 SPPA
- Intervenire tempestivamente con le opportune azioni reattive all'infortunio/incidente

## 5 MODALITA ESECUTIVE

### Rilevazione evento – incidente – non conformità – malattia professionale

#### A) Al verificarsi di un evento (mancato infortunio):

I Responsabili di Unità Operativa (Preposti) qualora siano testimoni o vengano a conoscenza dagli operatori di un mancato infortunio o evento significativo sono tenuti a rilevare i fatti e informano il RSPP degli incidenti occorsi. Il Responsabile di Unità Operativa (Preposti) indaga se del caso con il supporto del SPP e del RLS sull'evento e redige un rapporto circostanziato utilizzando il modello "Scheda Rapporto Evento" Mod 1 SPPA.

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione RSPP compila il modello "Analisi evento" ed aggiorna il documento "Quadro Riassuntivo Eventi" tenuto per anno solare. Il RSPP dispone le eventuali azioni del caso con l'apertura di una gestione di non conformità azione correttiva preventiva come opportuno.

#### B) Al verificarsi di un incidente (infortunio):

##### *Prima azione reattiva all'incidente:*

Il lavoratore infortunato e/o i suoi colleghi praticano le idonee azioni di pronto intervento comprese quelle della chiamata del personale interno preposto al primo soccorso e la richiesta di intervento dell'118. (Nel caso di infortunio grave è compito del RSPP avvertire le autorità). Quanto prima il lavoratore e/o i suoi colleghi riferiscono l'accaduto al diretto superiore. Quest'ultimo provvederà ad informare l'ufficio del personale (che svolgerà le pratiche burocratiche del caso) e il RSPP.

##### *Rilevazione incidente:*

I Responsabili di Unità Operativa (Preposti) sono tenuti a rilevare i fatti dell'incidente occorso. Il Responsabile di Unità Operativa (Preposti) indaga se del caso con il supporto del SPP e del RLS sull'evento e redige un rapporto circostanziato utilizzando il modello "Scheda Rapporto Evento" Mod 1 SPPA.

L'ufficio del personale informa il RSPP non appena viene in possesso della documentazione (dal pronto soccorso, INAIL o altro ente).

Il RSPP indaga con il supporto del SPP e del RLS sulle cause che hanno determinato l'evento. Il RSPP o un addetto del SPP esegue l'analisi dell'evento attraverso la compilazione del

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	4	9

modello 2 SPPA “Analisi evento” ed aggiorna il documento “Quadro Riassuntivo Eventi” tenuto per anno solare. Il RSPP dispone le eventuali azioni del caso con l’apertura di una gestione di non conformità azione correttiva preventiva come opportuno.

**C) Non conformità in seguito ad attività di monitoraggio e misurazione:**

In conseguenza ad attività di monitoraggio e misurazione svolta dal Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, dal Medico competente, Responsabili Unità Operativa (Preposti), altre Funzioni designate e/o segnalazioni dirette dei Rappresentanti dei lavoratori e/o degli operatori stessi, si possono verificare situazioni di :

- violazione delle norme comportali e/o disposizioni dell’organizzazione che possono portare pericolo agli operatori o utenti,
- inadempienze documentali,
- inadempienze operative (p.e. mancata esecuzione delle esercitazioni pianificate, di visite mediche, di presenza della squadra di emergenza in servizio quando prevista, mancata formazione cogente, ecc.)

Sono incluse nelle non conformità tutte quelle situazioni di anomalie e di inadempienze riguardanti la Salute e la Sicurezza direttamente segnalate dal committente e dagli organi di controllo competenti nei confronti dell’organizzazione di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE.

Tali situazioni (non esaustive come esempio di non conformità possibili) devono essere tempestivamente comunicate al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP).

Il RSPP o un addetto del SPP esegue l’analisi della non conformità ed aggiorna il documento “Quadro Riassuntivo Eventi” tenuto per anno solare. Il RSPP dispone le eventuali azioni del caso con l’apertura di una gestione di non conformità azione correttiva preventiva come opportuno.

**D) Al verificarsi di una denuncia di malattia professionale:**

tipicamente le denunce di malattie professionali giungono all’ufficio del personale da parte del diretto interessato o dall’ufficio INAIL. L’ufficio del personale informa il RSPP. Il RSPP indaga con il supporto del SPP e del RLS sulle possibili cause che hanno determinato l’evento.

Il RSPP indaga con il supporto del SPP e del RLS sulle cause che hanno determinato l’evento.

Il RSPP o un addetto del SPP esegue l’analisi dell’evento attraverso la compilazione del modello 2 SPPA “Analisi evento” ed aggiorna il documento “Quadro Riassuntivo Eventi” tenuto per anno solare. Il RSPP dispone le eventuali azioni del caso con l’apertura di una gestione di non conformità azione correttiva preventiva come opportuno.

**Nota alla fase di rilevazione:**

Se l’incidente/evento/non conformità/ malattia professionale è imputabile ad attrezzature o problemi strutturali è necessario in prima istanza porre fuori servizio l’attrezzatura o eseguire il confinamento dell’area ed eventualmente la sospensione del servizio fino a decisione del RSPP / Direzione nella gestione della non conformità azione correttiva preventiva.

**Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive**

**Non conformità**

Duemilauno Agenzia Sociale individua per la gestione delle non conformità le seguenti fasi e ne definisce le responsabilità e le modalità:

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	5	9

- A.** Rilevazione della situazione di non conformità (trattata al punto precedente della presente procedura)
  - Messa in sicurezza dell'ambiente luogo di pericolo come opportuno, informazione dello stato di non conformità agli interessati attraverso la distribuzione del rapporto
- B.** Disposizioni per il trattamento della non conformità al fine di un efficace rientro
- C.** Verifica e registrazioni degli esiti del trattamento
- D.** Apertura di eventuale azione correttiva al fine di rimuovere la causa della non conformità

Le non conformità sono registrate su apposita modulistica "Rapporto di non conformità, Azione correttiva e Preventiva" Mod. RNC\_ACP.

L'organizzazione, attraverso il suo Responsabile Prevenzione e protezione, raccoglie, cataloga e archivia le registrazioni delle non conformità e svolge periodicamente la valutazione sulla opportunità di intraprendere azioni correttive in seguito a non conformità ripetute e/o gravi.

La responsabilità della gestione delle non conformità è del Responsabile Servizio Protezione che individua il trattamento più opportuno.

#### **Trattamento**

Il Responsabile Servizio Protezione deve riportare negli appositi campi del modello "Rapporto di non conformità, Azione correttiva e preventiva" Mod. RNC\_ACP:

- Responsabilità
- Attività
- Tempi

per il trattamento della non conformità al fine di un efficace rientro.

Come precedentemente indicato, qualora le disposizioni per il trattamento esulano dalla competenza tecnica del responsabile, viene tipicamente coinvolto nell'ordine il Direttore Generale, il Direttore Generale con la collaborazione di eventuale figura esperta sul problema.

Eventuali attività svolte in seguito al trattamento vengono annotate sul retro del Rapporto di Non conformità e dove possibile vengono allegate le necessarie copie di documenti correlate alla non conformità al fine di una migliore comprensione a posteriori.

Il Responsabile Servizio Protezione valuta l'opportunità di intraprendere una azione correttiva come indicato al paragrafo § "Azione correttiva" della presente procedura, se ritenuta non necessaria viene annullato con barra gli spazi analisi della causa e azione correttiva.

#### **Verifica**

Il Responsabile Servizio Protezione indica nel modello "Rapporto di non conformità e azione correttiva" le modalità adottate per tale verifica.

Il Responsabile Servizio Protezione verifica formalmente la corretta chiusura dei trattamenti di non conformità.

È compito del Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione operare la registrazione su apposito Registro "Quadro riassuntivo eventi" dalla apertura alla chiusura dei trattamenti di non conformità.

#### **Registrazione delle NC e periodica elaborazione**

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	6	9

Il Responsabile Servizio Protezione registra su apposito Registro (“Quadro riassuntivo eventi” Mod. QDR):

- Numero progressivo
- Origine
- Breve descrizione
- Stato (data di chiusura della attuazione e della efficacia)

Se ritenuto necessario vengono allegati al Rapporto di non conformità copia di tutti i documenti o evidenze attestanti la rilevazione, il trattamento e la verifica.

Periodicamente, almeno una volta ogni dodici mesi, il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione elabora ed analizza i dati dei Rapporti di Non Conformità - Azioni correttive e Preventive per la ricerca di eventuali necessità di produrre azioni correttive – preventive (con particolare attenzione a quelle che non hanno originato azioni correttive).

***Distribuzione della copia del Rapporto di non conformità:***

La Non Conformità viene portata a conoscenza di tutte le funzioni interessate attraverso la distribuzione di una copia non controllata del Rapporto di Non Conformità (la dicitura COPIA deve essere evidenziata sul modulo).

Azione Correttiva

Generalità

La DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE definisce il seguente iter per la gestione delle azioni correttive:

- Compilazione della richiesta di azione correttiva.
- Individuazione delle cause reali con definizione delle azioni da intraprendere.
- Approvazione dell’azione.
- Attuazione dell’azione.
- Registrazione dell’attività svolta.
- Controllo dell’attuazione dell’azione, della efficacia e della relativa chiusura; aggiornamento dello stato.

Gestione dell’azione correttiva

Il personale incaricato all’individuazione delle azioni correttive è:

- Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, a fronte di una non conformità ha il compito di valutare l’opportunità di intraprendere insieme alla gestione di non conformità una azione correttiva. Il criterio di opportunità si basa sulla gravità della non conformità e sull’impatto generale che la stessa ha sull’organizzazione.
- Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, periodicamente, effettua l’analisi di tendenza delle non conformità ed in caso di non conformità ricorrenti, analizza sia le cause tecniche sia gestionali, ed emette la relativa azione correttiva su apposito modello “Rapporto di non conformità, Azione correttiva e preventiva” Mod. RNC\_ACP.

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	7	9

- Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, inoltre, può avviare una azione correttiva ogni qualvolta individua cause inficianti la qualità del prodotto/servizio della Società, che richieda interventi sul Sistema di gestione per la qualità;
- Tutto il personale, ed in particolare quello avente influenza sul prodotto/servizio, qualora siano riscontrate condizioni influenzanti negativamente la qualità del prodotto/servizio.
- Il Responsabile della verifica ispettiva interna a seguito della individuazione di non conformità nel corso di verifiche ispettive interne, condotte con le modalità descritte nella Pr – 8.2 “Verifiche ispettive interne della qualità”.

Pertanto le richieste di azione correttiva prevedono:

- identificazione della non conformità, quando non ne sia conosciuta la natura;
- individuazione delle cause di non conformità, se non note;
- valutare la necessità di individuare azioni che impediscano il ripetersi di non conformità
- individuazione e attuazione delle azioni correttive necessarie;
- dall’analisi di documenti di registrazione dei risultati e delle azioni adottate;
- il riesame delle azioni correttive adottate.

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione compila l’apposito “Rapporto di non conformità, Azione Correttiva e Preventiva” Mod. RNC\_ACP in relazione alle fasi svolte.

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione registra l’apertura della azione correttiva sull’apposito Registro “Quadro riassuntivo eventi” Mod. QDR.  
Identifica l’azione correttiva con un numero sequenziale.

Ad opera del Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione con la collaborazione delle figure competenti e coinvolte vengono individuate le cause delle non conformità e definite le attività, le responsabilità ed i tempi, al fine di rimuovere le non conformità e le cause che la hanno generata.

Il Direttore Generale verifica ed eventualmente approva l’azione correttiva.  
Nel caso di non approvazione si rianalizzano le cause.

Le funzioni coinvolte ed indicate sul modulo “Rapporto di non conformità, Azione Correttiva e Preventiva” Mod. RNC\_ACP eseguono le attività di competenza nei tempi definiti e documentano l’attività svolta .

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, dopo un tempo ragionevole rispetto i tempi di attuazione, esegue un controllo dell’attuazione della azione correttiva e della sua efficacia.  
In caso di chiusura aggiorna lo stato della azione correttiva sull’apposito elenco controllo azioni correttive preventive.

#### Gestione dell’azione preventiva

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione ha il compito di utilizzare tutte le fonti di informazione ad esso pertinenti per identificare le potenziali cause di non conformità influenzanti sfavorevolmente la qualità del prodotto / servizio del Consorzio.

<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	8	9

Le principali fonti di informazioni a disposizione del Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione sono:

- segnalazioni di non conformità potenziali e loro cause, opportunità di miglioramento da parte dei Responsabili di funzione;
- opportunità di miglioramento – raccomandazioni rilevate in sede di verifica ispettiva;
- analisi dei dati relativi ai processi, ai lavori / servizi, soddisfazione del Cliente, potenziali pericoli, incidenti, eventi, future modifiche nella legislazione
- discussioni, dati e quanto altro elaborati in sede di Riesame della direzione.

Sulla base di tali informazioni il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione decide sulla necessità di richiedere azioni preventive.

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione compila il “Rapporto di non conformità, Azione Correttiva e Preventiva” Mod. RNC\_ACP e registra l’apertura della azione preventiva sull’apposito Registro di controllo.

Alla azione preventiva viene assegnato un numero sequenziale.

Ad opera del Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione con la collaborazione delle figure competenti e coinvolte vengono individuate le potenziali non conformità o motivazioni di miglioramento e quindi definite le attività, le responsabilità ed i tempi, al fine di impedire il presentarsi della non conformità e/o ottenere miglioramento.

Il Direttore Generale verifica ed eventualmente approva l’azione preventiva.

Nel caso di non approvazione si ripete l’analisi delle potenziali non conformità e motivazioni e relative azioni.

Le funzioni coinvolte ed indicate sul modello “Rapporto di non conformità, Azione Correttiva e Preventiva” Mod. RNC\_ACP eseguono le attività di competenza nei tempi definiti e documentano l’attività svolta.

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, dopo un tempo ragionevole rispetto i tempi di attuazione, esegue un controllo dell’attuazione della azione preventiva e della sua efficacia.

Al momento della verifica dell’efficacia e quindi chiusura dell’azione, aggiorna lo stato della azione preventiva sull’apposito registro di controllo azioni preventive.

## **6 RIFERIMENTI**

D. Lgs. 19 settembre 1994 n. 626

D. Lgs. 19 marzo 1996 n. 242 e succ.

Sez. 4.5.2 Manuale SGS

## **7 ARCHIVIAZIONE**

La documentazione va raccolta in modo ordinato.

La documentazione viene conservata presso l’Ufficio del Servizio di Prevenzione e Protezione.



<b>Duemilauno Agenzia Sociale</b>		<b>SGS - PROCEDURE</b>			
CODICE	TITOLO	REVISIONE		PAG.	
<b>S.04</b>	Incidenti, Eventi accidentali, Non conformità, Azioni correttive e preventive	N°	DATA	N°	DI
		1	10/01/08	9	9

## 8 DISTRIBUZIONE

La presente procedura va distribuita a:

- Direttore Generale
- Ufficio Personale
- Ufficio S.P.P.
- Responsabili di Unità Operativa

## 9 ALLEGATI

Mod 1 SPPA	Scheda Rapporto Evento
Mod 2 SPPA	Analisi Evento
Mod QRE	Quadro Riassuntivo Eventi
RNC_ACP	Rapporto di non conformità, Azione Correttiva Preventiva