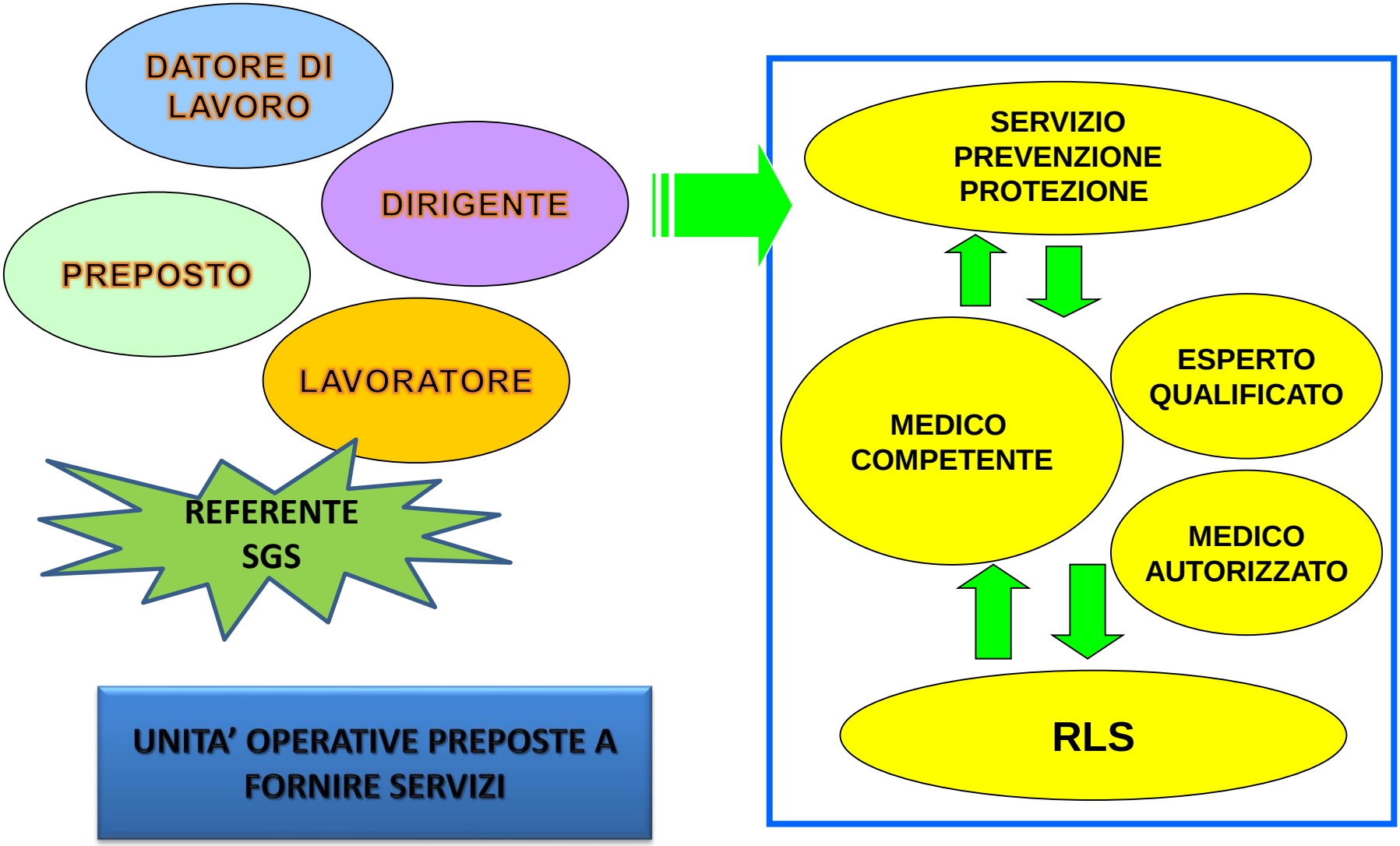
L’Azienda è un sistema aperto dove **DIVERSI ATTORI**, ognuno con un proprio ruolo, **interagiscono tra loro** in modo formale ed informale creando l’organizzazione aziendale

SOGGETTI DEL SISTEMA DI PREVENZIONE



L’impegno ed il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali sono determinanti **per raggiungere gli obiettivi pianificati**.

IN CHE MODO?

- Promuovendo la partecipazione del personale alla valutazione del rischio;

- Favorendo la partecipazione in prima persona del Personale nella raccolta di osservazioni ed indicazioni in tema di SSL ed il loro coinvolgimento nella stesura di procedure operative per le attività di propria competenza;

- Incoraggiando i preposti a creare e gestire momenti dedicati alla discussione di temi relativi alla sicurezza in piccolo gruppo;

- Introducendo brevi momenti dedicati alla sicurezza negli spazi routinari destinati ad altri obiettivi;
-

IN CHE MODO?

•Coinvolgendo i lavoratori nell’analisi delle situazioni e nelle proposte di miglioramento;

- Garantendo feedback circa le soluzioni proposte e i cambiamenti adottati;

- Predisponendo sistemi di segnalazione, anche anonimi;

- Premiando, attraverso forme di riconoscimento sociale, i lavoratori più attivi in questo senso.

STRUTTURA DEL SGS

PROCEDURE GESTIONALI (PG)

- PG 01 “Struttura e organizzazione del Sistema di Gestione della Sicurezza”
- PG 02 “Flussi comunicativi, formativi e relazionali”
- PG 03 “Gestione della documentazione”
- PG 04 “Controlli e verifiche del sistema”
- PG 05 “Riesame e miglioramento del sistema”
- PG 06 “Sorveglianza sanitaria e inserimento del personale in mansioni a rischio”
- PG 07 “Gestione infortuni, non conformità, incidenti e comportamenti pericolosi”

PROCEDURE TECNICHE (PT)

- PT 01 “Valutazione dei Rischi”
- PT 02 “Gestione DPI”
- PT 03 “Gestione sostanze chimiche”
- PT 04 “Manutenzione delle attrezzature e dei veicoli”
- PT 05 “Gestione appalti”
- PT 06 “Gestione Emergenze”

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA

PG 02

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

- **Implementare la comunicazione interna in materia di Sicurezza sul Lavoro con l'obiettivo di rendere partecipi tutti i lavoratori a seconda del ruolo nel SGS;**
- **Migliorare la comunicazione esterna in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro verso utenti, fornitori e collaboratori;**
- **Fornire criteri per la programmazione della formazione ed informazione dei lavoratori.**

PG 02

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

1.
LA COMUNICAZIONE INTERNA

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

Una CORRETTA COMUNICAZIONE deve avere la finalità di diffondere a tutti i livelli ed a tutti i soggetti operanti nell'Organizzazione le necessarie informazioni per fare in modo che ognuno possa esercitare correttamente il proprio ruolo anche, e soprattutto, in relazione agli altri.

COMUNICAZIONE INTERNA

Mette in comune reciprocamente conoscenze ed informazioni attinenti alla Sicurezza ed alla Salute sul Luogo di Lavoro tra e verso tutti i Lavoratori dell’Organizzazione.

CANALI COMUNICATIVI

- LETTERA AL PERSONALE
- RIUNIONI INCONTRI
- NEWSLETTER INTERNA
- EMAIL
- BROCHURE
- POSTER
- INTRANET
- PROCEDURE, ISTRUZIONI
- BLOG FORUM
- COLLOQUIO DIRETTO
- PROGRAMMA SUGGERIMENTI

LA COMUNICAZIONE IN AZIENDA

LA CIRCOLAZIONE DELLA COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DELL'AZIENDA

Dal basso verso l'alto

Dall'alto verso il basso

Orizzontale (FRA COLLEGHI)

COMUNICAZIONE Top-Down

OBIETTIVI PRINCIPALI

- Deve avere la funzione fondamentale di accrescere le conoscenze del sistema

- Serve per informare il Personale sulla politica, programmi, obiettivi, traguardi di SSL, struttura organizzativa, evidenze di gestione, ecc.

- Serve per informare il Personale sui contenuti del manuale e della documentazione correlata del SGSSL

COMUNICAZIONE Bottom-Up

OBIETTIVO

Acquisire tutte quelle informazioni, suggerimenti ed indicazioni da parte dei lavoratori che possono rivelarsi utili e funzionali a migliorare il livello di prevenzione e di sicurezza nell’organizzazione.

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

5.1. COMUNICAZIONE INTERNA

Tutte le informazioni, conoscenze, notizie, problematiche relative alla sicurezza sul lavoro devono essere oggetto di comunicazione tra i lavoratori a tutti i livelli, a seconda della necessità. In particolare la Direzione Generale deve definire ed attuare efficaci modalità di comunicazione su politiche, obiettivi, programmi e risultati.

5.1.1 Comunicazione in merito a compiti/responsabilità svolti in ambito di SGS

- Il Direttore Generale, attraverso il RSPP, deve comunicare almeno ogni tre anni o ad ogni nuovo ingresso di Dirigenti/Preposti i loro compiti e responsabilità rispetto al SGS.

5.1.2 Comunicazione in merito alla valutazione dei rischi

La comunicazione deve riguardare:

- Relazioni di sopralluogo;
- Aggiornamento della valutazione dei rischi in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione e della protezione o a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità;
- Piano degli interventi di prevenzione da adottare.

Tali comunicazioni vengono trasmesse secondo il seguente flusso comunicativo:

RSPP e/o **MC** effettuano i sopralluoghi secondo artt.25 e 33 del D.Lgs. 81/2008 e su richiesta di dirigenti e/o preposti

⇩

RSPP e/o **MC** scrivono la **RELAZIONE** di sopralluogo

⇩

Il RSPP aggiorna la Valutazione dei Rischi

⇩

La comunicazione dei risultati di sopralluogo viene data a tutti i soggetti interessati e quindi:

- Datore di lavoro
- Responsabili di unità operative e/o responsabili di struttura se coinvolti
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

⇩

Sulla base della relazione di sopralluogo il SPP con l'eventuale ausilio dei Servizi interessati (infermieristico, approvvigionamenti, tecnico, ..) definisce le misure necessarie di prevenzione

⇩

Per l'attuazione di queste misure il Datore di Lavoro si avvale:

Per modifiche strutturali ed impiantistiche	Per cambiamenti organizzativi e procedurali	Per la sorveglianza sanitaria	Per problemi di igiene ospedaliera
⇩	⇩	⇩	⇩
Servizio Tecnico ed Ingegneria Clinica	Preposti e Dirigenti Ufficio Formazione (ove serve)	Medico Competente	Dirigenza medica dell'ospedale

Comunicazione delle misure di sicurezza adottate al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

5.1.2 Comunicazione in merito alla valutazione dei rischi

Questi aspetti devono essere oggetto di comunicazione tra MC/RSPP/RLS e Direttore Generale almeno una volta all'anno, in occasione della riunione prevista dall'art. 35 del D. Lgs. 81/2008.

Inoltre tali informazioni devono essere fornite periodicamente anche a Responsabili delle Strutture Aziendali (Ospedali, Distretti, Dipartimenti di Prevenzione) e dei Dipartimenti Tecnico-Logistici e Amministrativi.

5.1.5 Consultazione RLS

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è consultato:

- tempestivamente e preventivamente, in ordine alla **valutazione dei rischi**, alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nella azienda o unità produttiva;
- in merito alla **designazione** del responsabile e degli addetti al servizio di prevenzione, alla attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei luoghi di lavoro e del medico competente;
- riguardo l'**organizzazione della formazione**.

5.1.5 Consultazione RLS

- Inoltre, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza:

- **riceve le informazioni e la documentazione aziendale** inerente alla valutazione dei rischi e le misure di prevenzione relative, nonché quelle inerenti alle sostanze ed ai preparati pericolosi, alle macchine, agli impianti, alla organizzazione e agli ambienti di lavoro, agli infortuni ed alle malattie professionali;
- **partecipa alla riunione periodica**;
- **fa proposte** in merito alla attività di prevenzione;
- può fare **ricorso alle autorità competenti** qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la sicurezza e la salute durante il lavoro.

5.1.3 Segnalazioni

- I lavoratori segnalano immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze delle attrezzature e dei dispositivi di protezione, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

5.1.3 Segnalazioni

Per quanto riguarda invece i **preposti**, in aggiunta devono farsi carico di:

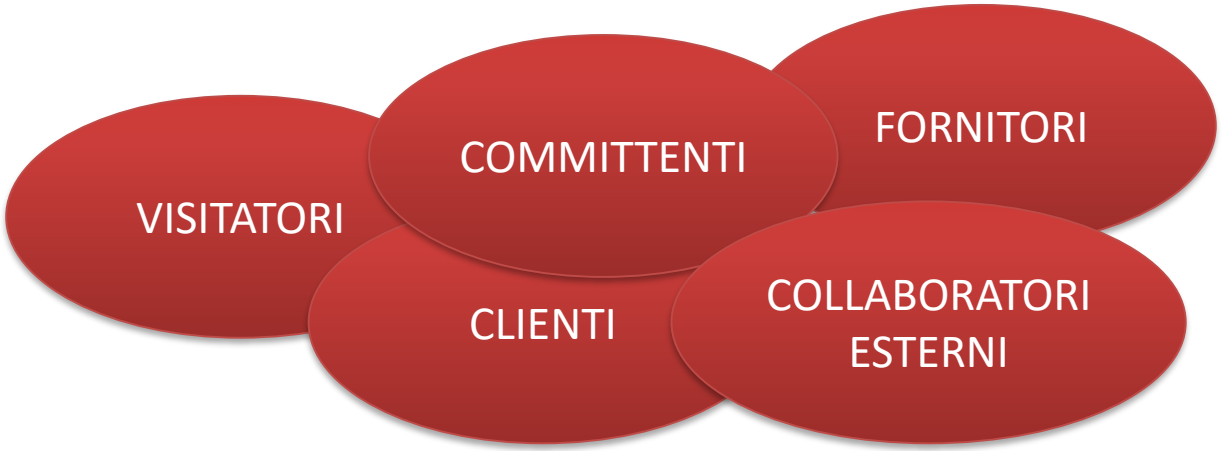
- sovrintendere e vigilare sulla osservanza, da parte dei singoli lavoratori, dei loro obblighi di legge, nonché delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuale messi a loro disposizione e, in caso di persistenza della inosservanza, informare i loro superiori diretti;
- segnalare al Dirigente i lavoratori che in modo persistente non usano i mezzi di protezione o adottano comportamenti pericolosi in contrasto con le norme.

2.

LA COMUNICAZIONE ESTERNA

COMUNICAZIONE ESTERNA

Mette in comune conoscenze ed informazioni attinenti alla Sicurezza ed alla Salute sul Luogo di Lavoro con tutti i soggetti esterni all'organizzazione, siano essi pubblici o privati.



FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

5.2 Comunicazione esterna

- L'Azienda si attiva per informare le persone esterne (utenti, visitatori, volontari e altri soggetti) sugli **eventuali rischi collegati alla loro presenza in sede**. Uno strumento di comunicazione verso l'esterno è rappresentato dalla segnaletica di sicurezza.

- L'Azienda gestisce con specifiche procedure i rapporti con fornitori, manutentori esterni e ditte in appalto all'azienda, **per ridurre al minimo i rischi collegati alle interferenze tra lavorazioni**.

- L'Azienda si impegna ad informare utenti e visitatori in merito ai Piani di Emergenza Aziendali, cosi come descritto nella PT 06 "Gestione delle Emergenze".

3.

L’INFORMAZIONE E LA FORMAZIONE

INFORMAZIONE

Complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro.

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

5.3 Informazione

- L'Azienda si fa carico dell'informazione dei lavoratori in relazione ai **rischi generali dell'impresa**, **all'organizzazione aziendale della sicurezza** (a carico del Datore di Lavoro) e **alle figure preposte alla prevenzione in Azienda** (nominativi di RSPP, RLS, MC e incaricati della gestione emergenze).

  Inoltre provvede affinché ciascun lavoratore riceva una adeguata informazione:
- a) sui **rischi specifici** cui è esposto in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni aziendali in materia;
- b) **sui pericoli** connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;
- c) sulle **misure e le attività** di protezione e prevenzione adottate.

5.3 Informazione

L'attività di informazione prevede l'utilizzo di diversi **strumenti**:

- assemblea, riunione, comunicazione verbale, opuscolo, comunicazioni in busta paga, comunicazioni in bacheca, manifesti, depliant illustrativi, segnaletica di sicurezza, ecc.

- L'informazione è rivolta **a tutti i lavoratori** dell'Azienda, come definito in PG01 cap. 5.1. Tale informazione deve essere **facilmente comprensibile** per i lavoratori, consentendo loro di acquisire le relative conoscenze. Laddove l'informazione riguardi i lavoratori immigrati, essa deve avvenire previa verifica della comprensione della lingua utilizzata nel percorso informativo.

FORMAZIONE

Processo educativo attraverso il quale trasferire ai lavoratori ed agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale conoscenze e procedure utili alla acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti in azienda e alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi.

ADDESTRAMENTO

Complesso delle attività dirette a fare apprendere ai lavoratori l'uso corretto di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, e le procedure di lavoro

L'**addestramento** deve essere effettuato da persona esperta e sul luogo di lavoro.

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

5.4.1 Progettazione delle attività formative

- La progettazione delle attività formative tiene conto dei bisogni e della definizione degli obiettivi, prevede la scelta di soggetti destinatari, dei contenuti della formazione, delle metodologie didattiche da utilizzare.

Le **finalità** della formazione risultano:

- acquisire una esatta conoscenza di tutti i rischi per la sicurezza e la salute e dei possibili infortuni/danni collegati, ciascuno per la parte che lo riguarda o come soggetto esposto a rischio oppure come soggetto responsabile (in funzione del ruolo e della mansione);
- eliminare o ridurre gli infortuni e le malattie professionali;
- rendere partecipi e responsabili i lavoratori della propria e altrui sicurezza, in particolar modo in relazione all'attività svolta;
- ottenere un cambiamento nei comportamenti.

5.4.1 Progettazione delle attività formative

Gli interventi formativi e, ove previsto, l'addestramento specifico devono essere effettuati:

- al momento della costituzione del rapporto di lavoro o dell'inizio dell'utilizzazione qualora si tratti di somministrazione di lavoro,
- al momento del trasferimento o cambiamento di mansioni,
- al momento della introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove sostanze e preparati pericolosi.

PG 02

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

5.4 Formazione e addestramento

L'Azienda si dota di un **Programma annuale per la formazione dei lavoratori (…),** proposto dal Servizio di Prevenzione e Protezione sulla base dell'analisi dei bisogni formativi effettuata tenendo conto:

- della valutazione dei rischi, in funzione delle diverse mansioni collegate ai rischi specifici e dell'individuazione delle figure maggiormente esposte;
- del programma delle misure di prevenzione e protezione;
- delle segnalazioni fatte dal Medico Competente;
- dei bisogni connessi al cambio mansione, all'andamento degli infortuni ed incidenti e alle segnalazioni di comportamento pericoloso;
- della documentazione per la sicurezza (es.: procedure di lavoro, schede di sicurezza, manuali d'uso e manutenzione, piani di emergenza);
- di notizie su cambiamenti nelle leggi e norme tecniche per la sicurezza.

Il Programma viene portato all'attenzione di tutti i partecipanti alla riunione periodica di Prevenzione.

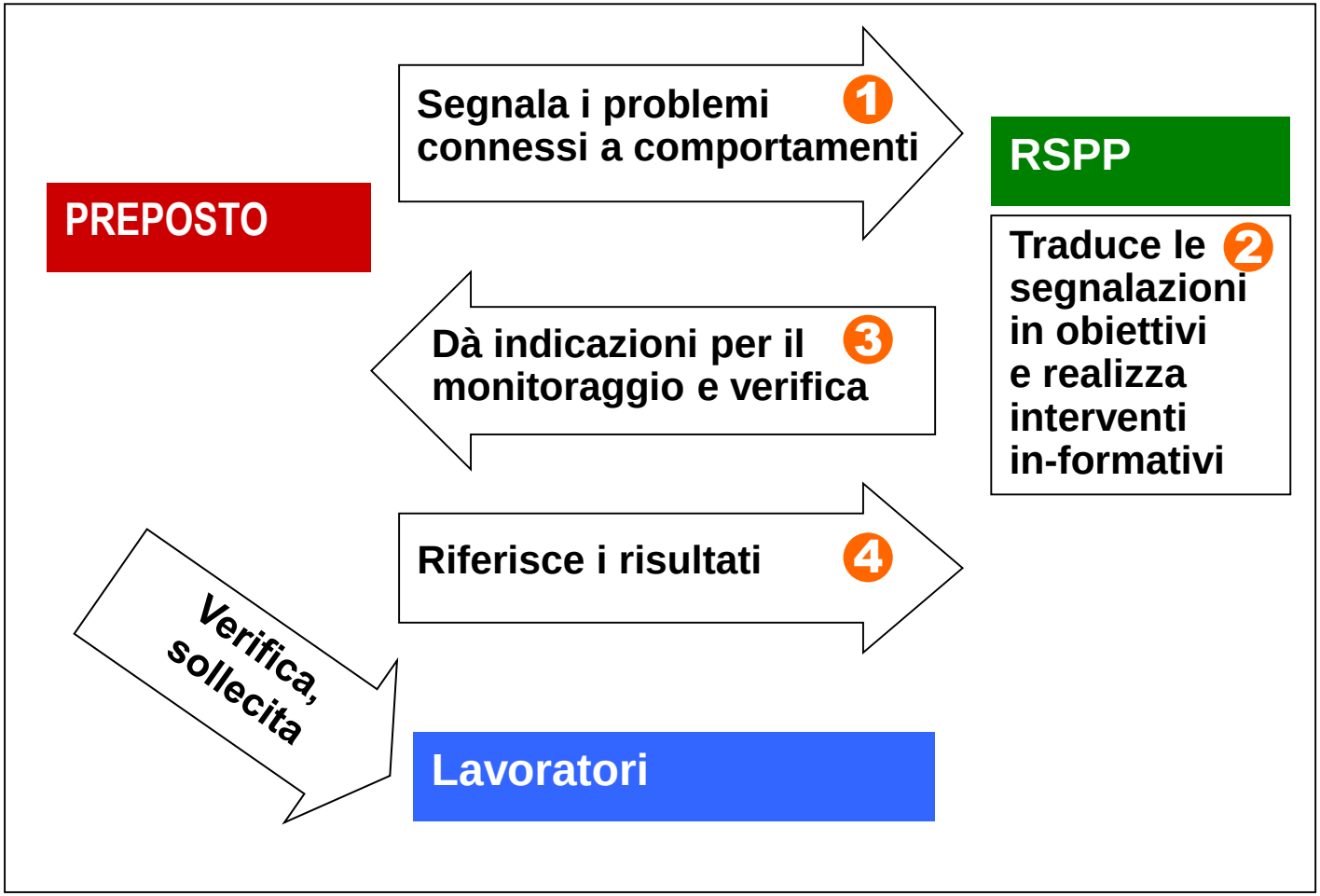
FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

5.4 Formazione e addestramento

- La formazione **è rivolta a tutti i lavoratori**, con particolare attenzione ai lavoratori neo assunti, ai lavoratori cui viene cambiata la mansione, ai lavoratori "fragili" (portatori di handicap, in gravidanza, extra-comunitari). A conclusione dell'attività formativa ad ogni partecipante viene rilasciato "l'attestato di avvenuta formazione" e l'attività viene registrata su apposita modulistica.
- Essa deve essere di **facile comprensione** e, nel caso di lavoratori immigrati, deve essere precedentemente verificata la lingua veicolare utilizzata.
- Ogni Azienda/ULSS ha il compito di adottare un **"Registro Presenze"** per la registrazione delle attività formative realizzate, inoltre mantenere aggiornata una **cartella personale per ogni dipendente**, con la registrazione delle attività formative ed informative effettuate e l'archiviazione dei relativi attestati di frequenza.

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

RUOLO DEL PREPOSTO



FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

ESEMPIO

- **Il preposto segnala al SPP che il personale tende a non usare le idonee calzature**

- **SPP**
  - **Effettua un sopralluogo;**
  - **Propone al DG una nota nella quale si richiama all'uso degli idonei DPI;**
  - **Inserisce nella formazione periodica un corso che richiami i rischi da scivolamento, gli infortuni connessi a questo rischio, i doveri dei lavoratori;**
  - **"commissiona" al proposto di sollecitare i lavoratori all'utilizzo, anche attraverso richiamo formale;**
  - **richiede al preposto un feedback.**

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

Perché alcuni lavoratori usano calzature non idonee?

- *perché sono più comode/belle/alla moda*
- *perché l'hanno sempre fatto*
- *perché non hanno mai avuto infortuni*
- *perché lo fanno anche altri*
- *perché non tollerano imposizioni*
- *perché il rischio è "solo" di cadere*
- ……..

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

CHE COSA FA IL PREPOSTO ?

È di esempio (lavora in sicurezza)

Valorizza gli esempi positivi
(fa parlare chi usa già calzature adeguate)

Adotta una comunicazione rispettosa

Semplici regole per una comunicazione efficace

Porsi degli obiettivi

Adeguare il messaggio alle caratteristiche di chi ascolta

Incentivare i contributi

Far emergere (e ricomporre) i contrasti

Non essere valutativi e moralistici

Non contrastare in modo diretto

Utilizzare esempi concreti e reali

Far leva sugli aspetti positivi, evidenziare i vantaggi

Valorizzare le esperienze positive

Prestare molta attenzione ai “messaggi di ritorno”

Prestare attenzione alla comunicazione non verbale

PG 02

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

Bisogna sempre fare molta attenzione, perché non tutto ciò che si comunica perviene al ricevente e gli rimane.
Cosa avviene di solito?

L'emittente vuole comunicare 100

In realtà dice solo 80

Il ricevente può sentire 50

Ne capisce 30

Ricorda solo 20

PG 02

FLUSSI COMUNICATIVI FORMATIVI RELAZIONALI

Un utilizzo congiunto delle diverse modalità comunicative produce i risultati più efficaci. L'apprendimento varia al variare delle tecniche comunicative.

Tecniche di comunicazione	Canale di percezione	% di apprendimento
verbale	solo udito	20%
grafica, gestuale, iconica	solo vista	30%
mista	udito + vista	50%
mista	udito + vista + discussione	70%
mista + sperimentazione	udito + vista + discussione + uso	90%

GRAZIE DELL’ATTENZIONE