



# Il sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro in edilizia e lo standard OHSAS 18001:07

***Claudia Gistri  
Certiquality***

---

***Convegno Assimpredil Ance  
“Il T.U. Sicurezza D.Lgs. n° 81/2008 e i Modelli di Organizzazione e di Gestione”***



QUALITY



ENVIRONMENT



SAFETY



ENERGY



PRODUCT



INSPECTION



TRAINING



Diffusione della certificazione qualità ambiente e sicurezza  
nel settore EA 28 (siti)

<b>EA</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>OHSAS 18001</b>
28 - edilizia	27.164	1.082	607
<b>TOTALE</b> tutti i settori	<b>122.041</b>	<b>14.544</b>	<b>4.395</b>



## “Testo Unico” e sistemi di gestione della sicurezza

*Decreto Legislativo 81/2008 e Decreto Correttivo D.Lgs 106/2009*

Art. 16 – Titolo I – Delega di funzioni

Comma 3: La delega di funzioni non esclude l’obbligo di vigilanza in capo al datore di lavoro in ordine al corretto espletamento da parte del delegato delle funzioni trasferite.

L’obbligo di cui al primo periodo si intende assolto in caso di adozione ed efficace attuazione del modello di verifica e controllo di cui all’art. 30 comma 4.



## “Testo Unico” e sistemi di gestione della sicurezza

*Decreto Legislativo 81/2008 e Decreto Correttivo D.Lgs 106/2009*

Art. 28 – Titolo I – Oggetto della valutazione dei rischi

Comma 2: tra i contenuti del DVR è prevista “l’individuazione delle procedure per l’attuazione delle misure da realizzare nonché dei ruoli dell’organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri”

Art. 35 – Titolo I – Riunione periodica

Comma 3: Nel corso della riunione periodica possono essere individuati:

- a) Codici di comportamento e buone prassi per prevenire i rischi di infortuni e malattie professionali,...
- b) Obiettivi di miglioramento della sicurezza complessiva sulla base delle linee guida per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.



## “Testo Unico” e sistemi di gestione della sicurezza

*Decreto Legislativo 81/2008 e Decreto Correttivo D.Lgs 106/2009*

### *Art. 30 – Titolo I - Modelli di organizzazione e di gestione*

- *1. Il modello di organizzazione e di gestione idoneo ad avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, deve essere adottato ed efficacemente attuato, assicurando un sistema aziendale per l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi:*
  - *a) al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;*
  - *b) alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;*
  - *c) alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti per la sicurezza;*



## “Testo Unico” e sistemi di gestione della sicurezza

- *d) alle attività di sorveglianza sanitaria;*
  - *e) alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;*
  - *f) alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte dei lavoratori;*
  - *g) alla acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;*
  - *h) alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.*
- 2 Il Modello organizzativo e gestionale deve prevedere idonei sistemi di registrazione ... ecc
- 3 Il Modello organizzativo deve prevedere.. una articolazione di funzioni che assicuri le competenze tecniche e i poteri necessari per la verifica, valutazione, gestione, e controllo del rischio, nonché un sistema disciplinare ... ecc



## “Testo Unico” e sistemi di gestione della sicurezza

4 Il Modello organizzativo deve prevedere un idoneo sistema di controllo sull'attuazione.. e *sul mantenimento nel tempo...*

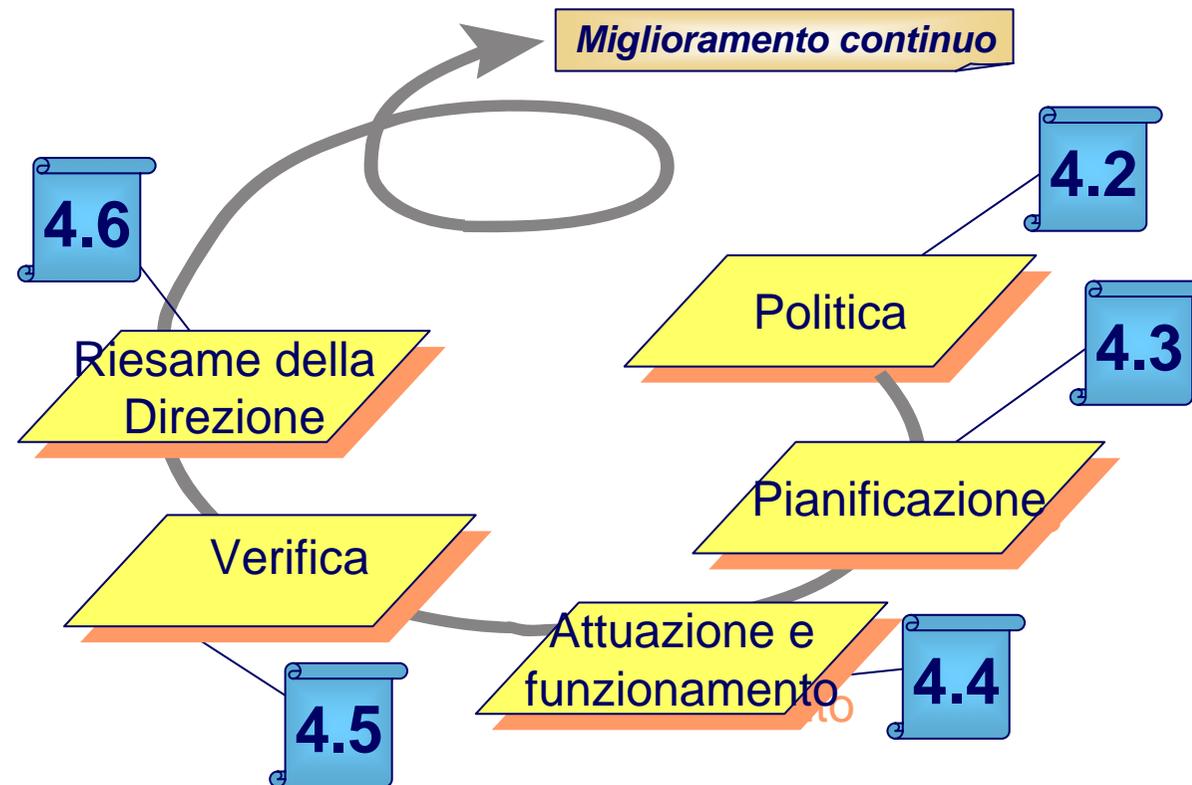
**5. In sede di prima applicazione, i modelli di organizzazione aziendale definiti conformemente alle Linee guida UNI-INAIL per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) del 28 settembre 2001, o al British Standard OHSAS 18001:2007 si presumono conformi ai requisiti di cui ai commi precedenti per le parti corrispondenti. Agli stessi fini ulteriori modelli di organizzazione e gestione aziendale possono essere indicati dalla Commissione ex art 6.**

5 bis La commissione consultiva permanente... elabora.. procedure semplificate



## SISTEMI DI GESTIONE SICUREZZA OHSAS 18001

**Quali sono gli elementi qualificanti del sistema di gestione della salute e sicurezza e i vantaggi interni?**





## OHSAS 18001:07

# Pianificazione: vantaggi



- è data sistematicità alla valutazione dei rischi
- è ridotto il rischio di incorrere nelle conseguenze del non rispetto delle leggi
- è svolta una migliore valutazione degli investimenti necessari



## OHSAS 18001:07

# Attuazione e funzionamento : vantaggi

### Miglioramento continuo



- riduzione dei tempi e dei costi per predisporre documenti (POS, Pimus) come somma e richiamo di procedure e istruzioni operative di sistema

- migliore aderenza dei documenti operativi alle specificità di cantiere: riduzione di contenziosi con organismi di controllo

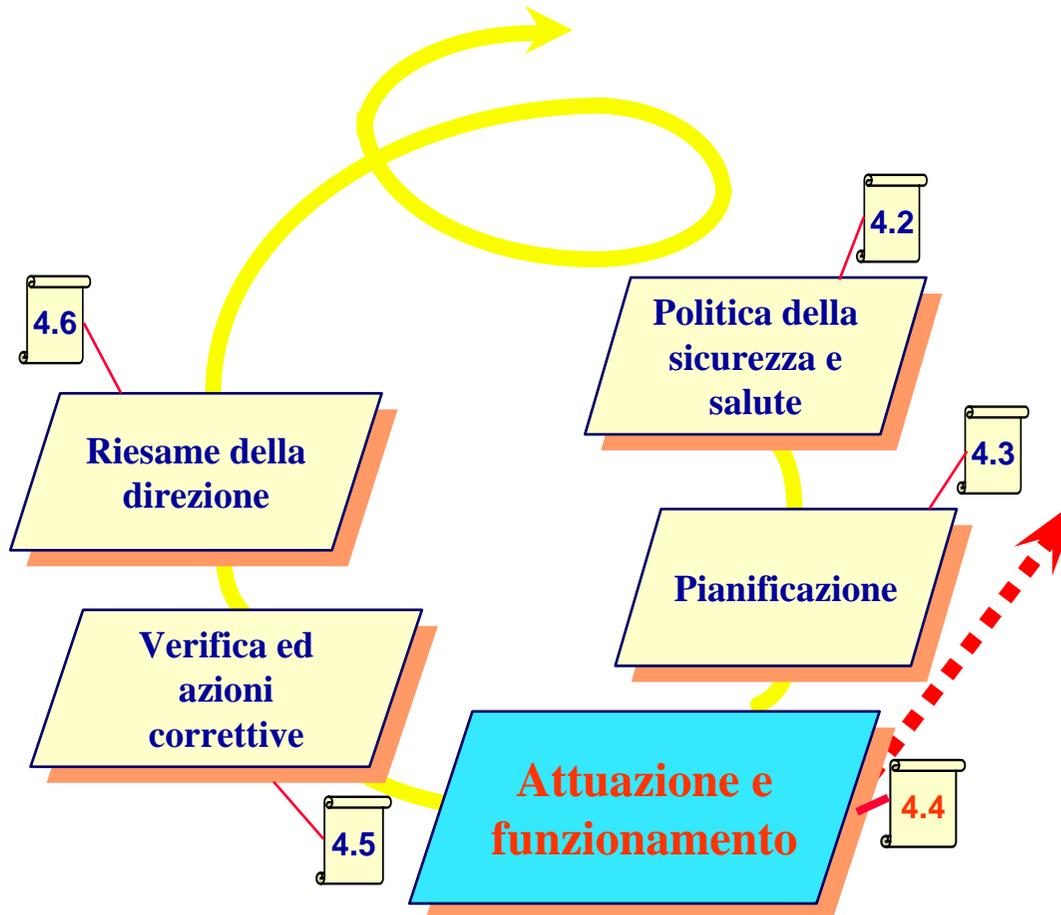
- migliore tenuta delle registrazioni



## OHSAS 18001:07

# Attuazione e funzionamento : vantaggi

### Miglioramento continuo



- riduzione e razionalizzazione (migliore gestione) dei costi di formazione a preposti, operatori e addetti

- maggiore attenzione alla gestione e al controllo della manutenzione dei mezzi e macchine utilizzati

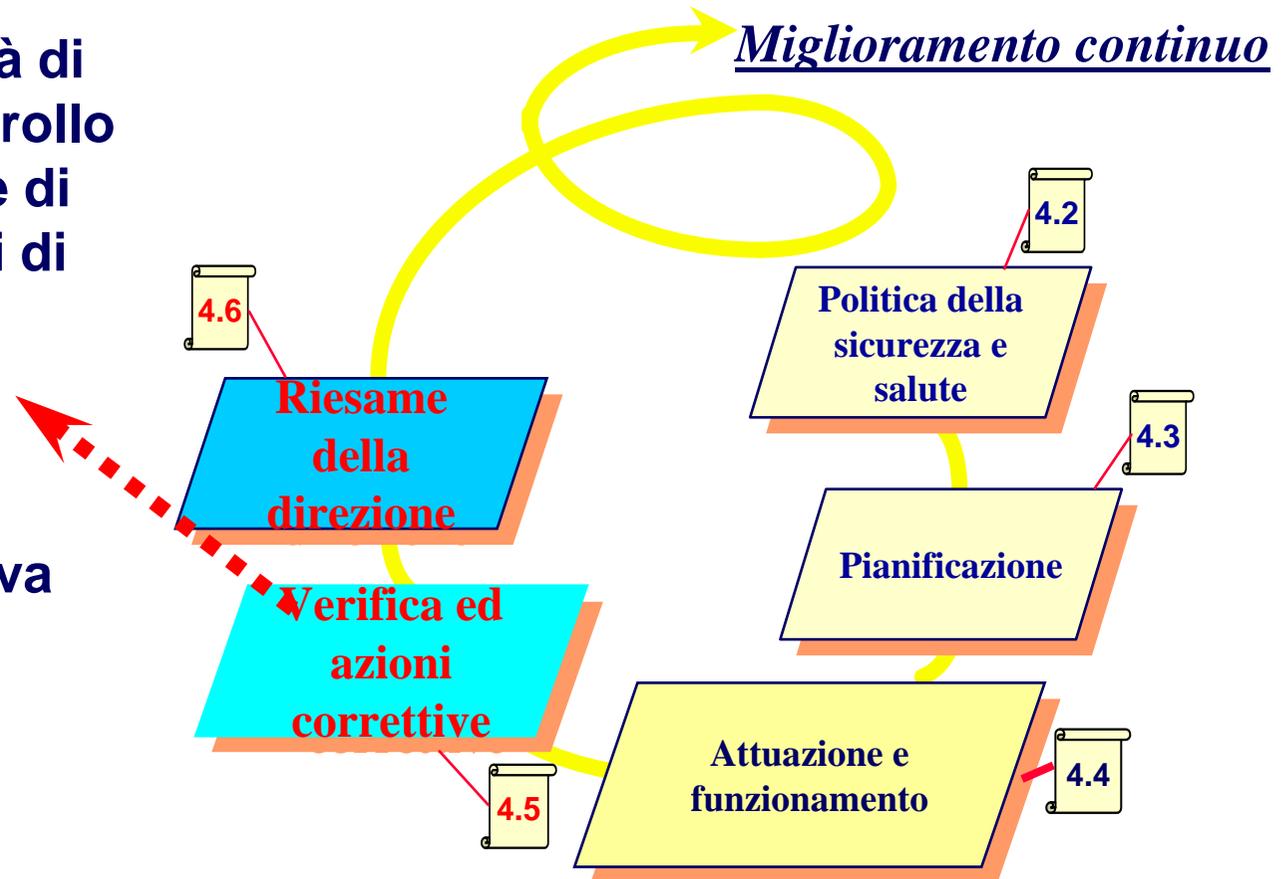


## OHSAS 18001:07

### Verifiche e riesame : vantaggi

- migliore possibilità di sorveglianza e controllo di gestione da parte di geometri, assistenti di cantiere, CSE

- monitoraggio continuo della conformità legislativa



**MA SOPRATTUTTO:  
RIDUZIONE DI INFORTUNI E INCIDENTI**



Una recente ricerca condotta dall'INAIL ha evidenziato che l'andamento infortunistico nelle **aziende certificate BS OHSAS 18001** presenta una riduzione del:

**15,4% nell'indice di frequenza (If)**  
**22% nell'indice di gravità (Ig)**

rispetto alle aziende non certificate



## EFFICACIA DEI SGSL

Gruppi di tariffa	Settori	Az. certificate		Italia		%	
		If*	Ig**	If	Ig	If	Ig
0	Servizi	10,8	1,1	14,1	1,2	23,8	9,2
1	Pesca, alimenti, Agricoltura	30,8	3,9	50,1	3,8	38,6	-0,3
2	Chimica, plastica, Carta, Pelli	22	2,3	41	3,1	46,3	25
3	<b>Edilizia</b>	41,9	8,1	50,8	8,5	17,6	4,1
4	Energia, Gas	43,2	2,3	23	2,5	-87,6	6,3
6	Metallurgia, Macchina	25,9	1,4	46,2	3,9	43,9	64
7	Mineraria, vetro	22	2,1	58	6,3	62	65,8
8	Tessile	19,3	5,6	45,3	6,4	57,4	11,9
9	Trasporti, Magazzino	22,4	2,6	41,2	5,9	45,6	56,3
<b>TOTALE</b>		<b>20,7</b>	<b>2,1</b>	<b>24,4</b>	<b>2,7</b>	<b>15,4</b>	<b>22</b>

\*I<sub>f</sub> = Indice di frequenza    \*\* I<sub>g</sub> = Indice di gravità



**Per ogni infortunio grave....**



***Accident ratio pyramid – Frank Byrd 1980***



## **RIASSUMENDO...**

### **I SISTEMI DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO OHSAS18001:07**

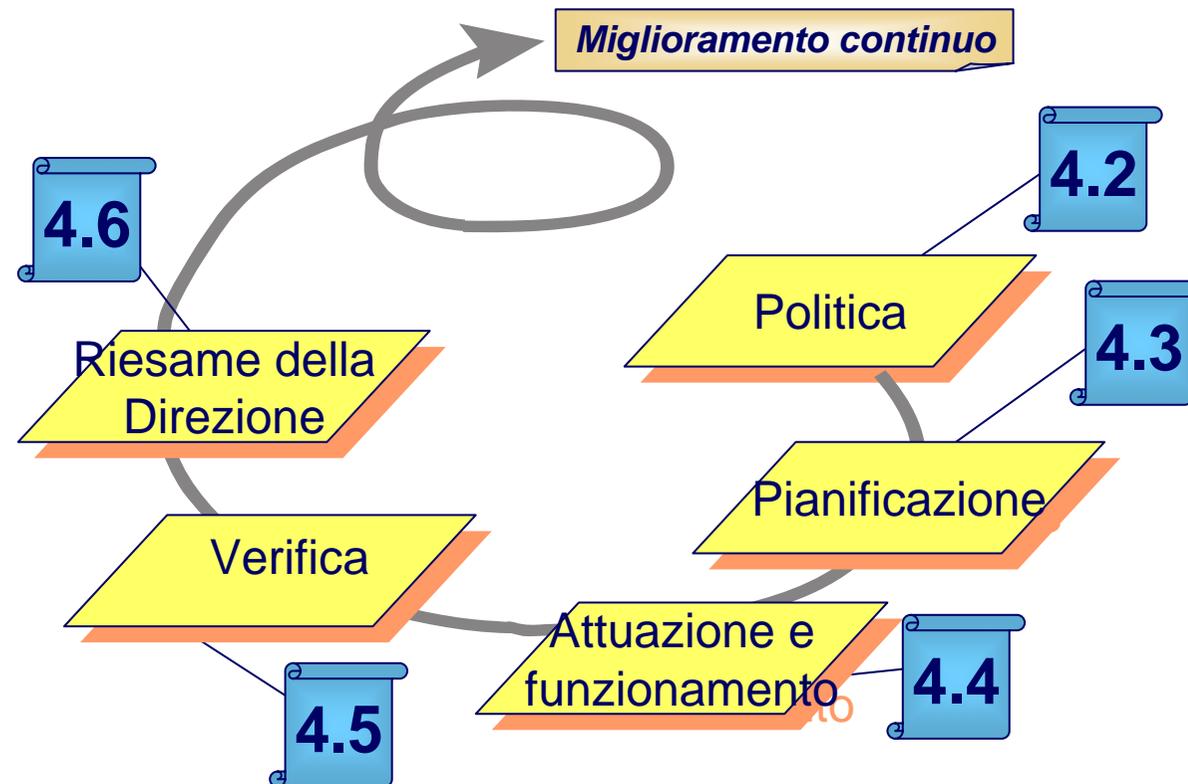
#### **SONO STRUMENTI UTILI A:**

- definire una chiara attribuzione e formalizzazione di ruoli e responsabilità**
- supportare la crescita professionale del personale aziendale**
  - formare regole condivise**
- migliorare le prestazioni aziendali e individuali**



## SISTEMI DI GESTIONE SICUREZZA OHSAS 18001

**Quali sono i vantaggi verso l'esterno derivanti dall'adozione di un sistema di gestione della salute e sicurezza?**



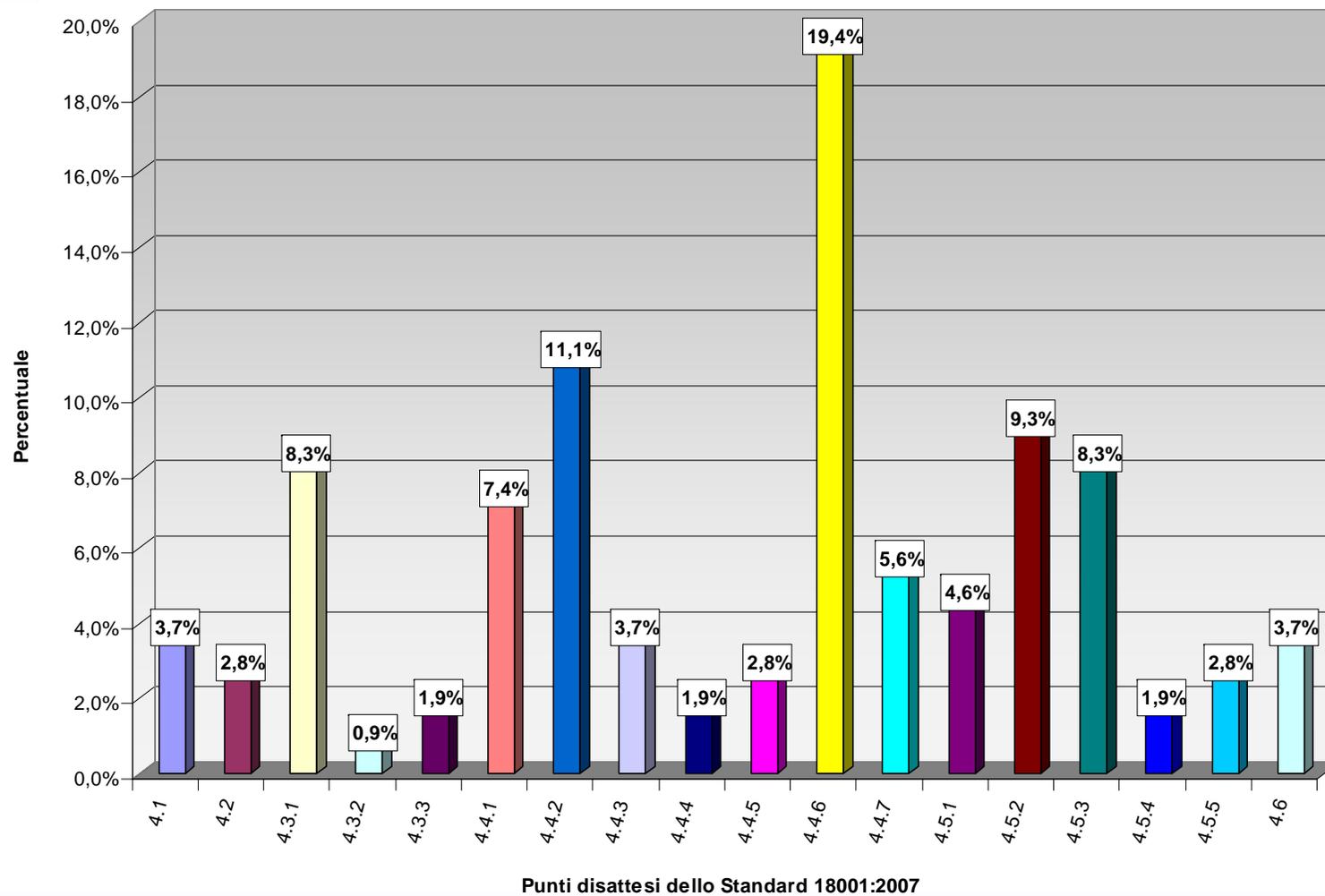


## **L'ADESIONE A UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA E' UTILE A:**

- *effettuare una auto dichiarazione di conformità con i requisiti dello standard preso a riferimento*
- *valutare la adeguatezza della gestione della sicurezza di fornitori di servizi essenziali alla continuità del business*
- *ottenere la certificazione del proprio sistema di gestione da parte di una organizzazione esterna*
- *migliorare l'immagine dell'Azienda nei confronti di clienti e altre parti interessate*
- *partecipare a gare di appalto*
- *ottenere riduzione di premi assicurativi*

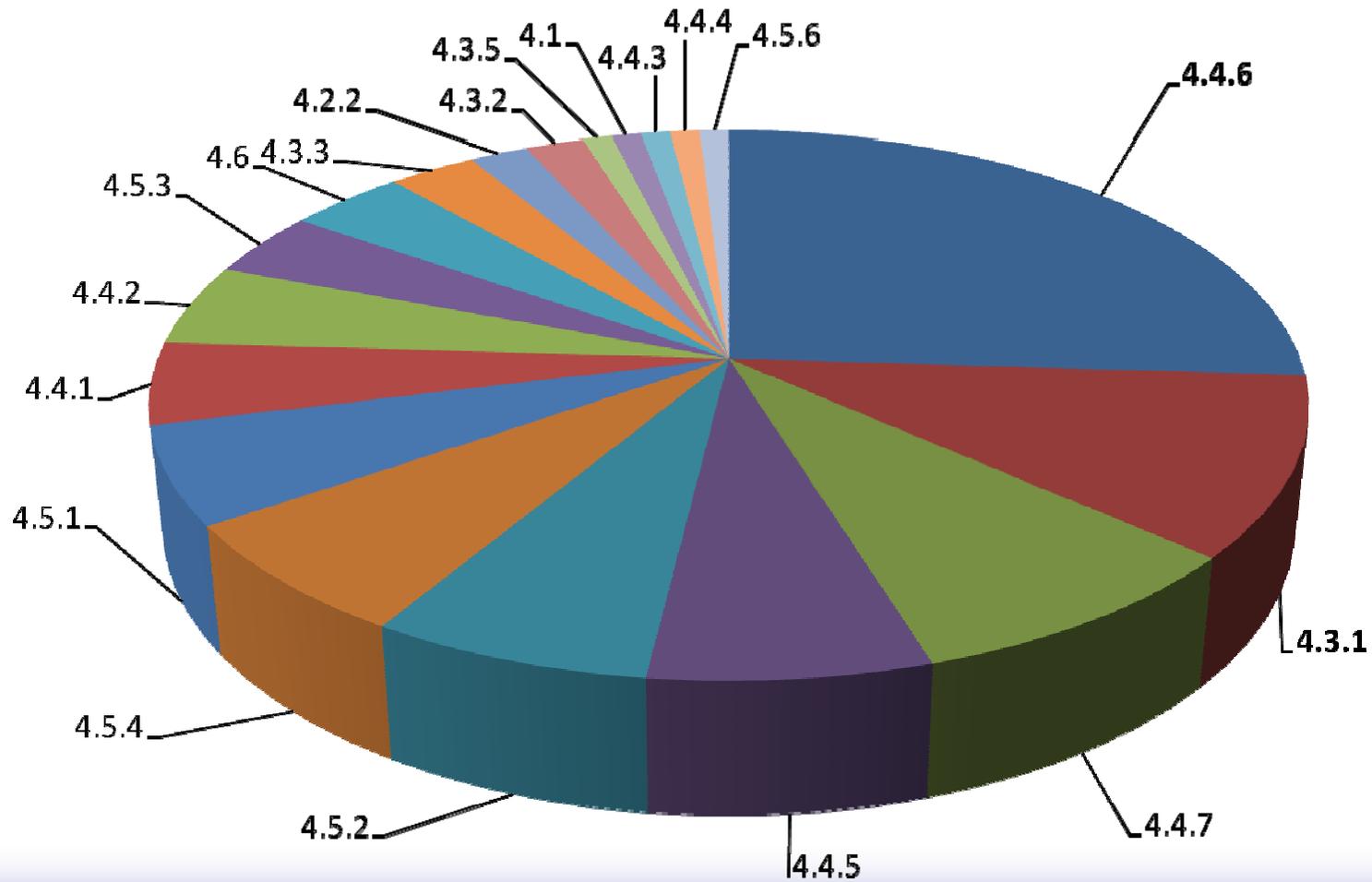


## I REQUISITI MAGGIORMENTE DISATTESI: SETTORE EDILIZIA





# RIPARTIZIONE DELLE NC MINORI PER PUNTO DELLA STANDARD BS OHSAS 18001:2007





## **REQUISITI MAGGIORMENTE DISATTESI: ELEMENTI COMUNI DI MIGLIORAMENTO**

### **4.3.1 Identificazione dei pericoli, valutazione e controllo dei rischi**

Casi di valutazione del rischio non soddisfacente (diversità di criteri, incompletezza, aggiornamenti, rischi non trattati esplicitamente, etc.)

Si distinguono criticità di identificazione/classificazione dei rischi.

### **4.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza**

Evidenziate carenze nelle registrazioni relative alle attività di formazione del personale addetto alle attività di cantiere. Diffusa mancanza nella misura dei risultati (efficacia).

Criticità di pianificazione o attuazione di piani di formazione.



## REQUISITI MAGGIORMENTE DISATTESI: ELEMENTI COMUNI DI MIGLIORAMENTO

### 4.4.6 Controllo operativo

Risultano da migliorare e documentare i collegamenti tra i rischi valutati e riportati nei documenti DVR e POS, e le specifiche procedure / istruzioni operative del SGSSL (Gestione dei DPI, Rischi generali di cantiere, attività specifiche di messa in sicurezza, manutenzione non registrata)

Altre criticità sono aspetti relativi o al fattore umano o alla gestione delle attività (procedure non attuate, permessi di lavoro non emessi, controlli sugli appaltatori non svolti, carenze nella pianificazione della manutenzione regolare e preventiva, materiali utilizzati senza scheda di sicurezza, attrezzature non appropriate o non mantenute).  
Diverse carenze nell'uso e l'utilizzo dei DPI.



## **REQUISITI MAGGIORMENTE DISATTESI: ELEMENTI COMUNI DI MIGLIORAMENTO**

### **4.4.7 Preparazione e risposta alle emergenze**

Le criticità emerse sono carenze della pianificazione dei requisiti di questo elemento (procedure insufficienti, planimetrie non aggiornate, sistemi di allarme non individuabili/individuati, piani di emergenza senza canali di comunicazione ben esplicitati, attività non chiare dopo la attivazione di un tipo di allarme, etc.)

Ulteriori criticità dovute alla mancanza di applicazione delle procedure.

### **4.5.1 Misura delle prestazioni e monitoraggio**

Rilevate deviazioni operative della attività di monitoraggio.

Cattive condizioni di controllo degli strumenti di misura (calibrazione, taratura).



## **COSA E' LA CERTIFICAZIONE DEL SGS?**



Fornisce la testimonianza indipendente di TERZA parte che il sistema rispetta i requisiti dello Standard scelto.



# *Iter di Certificazione*

## *Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza*

1. Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi
2. Strutturazione Sistema di gestione della Sicurezza
3. Presentazione domanda di certificazione
4. **Accettazione domanda**
5. **Esame documentazione**
6. **Organizzazione ed effettuazione audit**
7. Eventuali azioni correttive
8. **Commissione tecnica**  
Valutazione e accettazione azioni correttive  
Esame proposta, Certificazione
9. **Comitato di Certificazione**
10. **Sorveglianza periodica**

**Attività Certiquality**

**Attività Azienda**





## Come si svolge l'iter di certificazione.

- **Pre-audit (facoltativo):** verifica preliminare per analizzare le eventuali principali lacune, prima di avviare le fasi formali della certificazione;
- **stage 1:** consiste fondamentalmente in una verifica della documentazione del sistema di gestione (in particolare del manuale della qualità) a fronte di tutti i requisiti normativi applicabili ed in una verifica preliminare dello stato di attuazione del sistema a fronte dei requisiti più importanti;
- **stage 2:** consiste fondamentalmente nel completare la verifica dell'attuazione del sistema di gestione, con riferimento a tutti i requisiti normativi applicabili e possibilmente chiudendo le eventuali non conformità emerse nello stage 1
- **emissione certificato:** a conclusione dello stage 2, se tutti gli accertamenti eseguiti in detta fase hanno dato esito favorevole viene emesso il certificato iniziale del sistema di gestione per la qualità, che ha durata di tre anni.
- **Visite di Mantenimento:** visite periodiche nel corso dei 3 anni di validità del certificato al fine di garantire la conformità del Sistema alla norma di riferimento, nell'ottica del miglioramento continuo.



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

**La visita ispettiva di stage2 si conclude allo stesso modo dell'audit di stage1. Viene redatto rapporto di audit, al cui interno il valutatore riporta le risultanze della visita ispettiva.**

**Dal momento che lo stage2 è la fase conclusiva dell'iter di certificazione, nel qual caso siano state riscontrate degli aspetti dell'SGSSL, suscettibili di miglioramento questi vengono formalizzati come "raccomandazioni". Se invece sono state riscontrate delle carenze parziali o tali rispetto ai requisiti della norma, queste vengono formalizzate come Non Conformità minori oppure Non Conformità Maggiori.**

**La risoluzione delle non conformità è un prerequisito per poter ottenere la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza**



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

### ALCUNI ELEMENTI DELLA NORMA BS OHSAS 18001:2007 QUALIFICANTI PER IL SETTORE

Tra i punti qualificanti che una impresa certificata BS OHSAS 18001:2007 si impegna ad osservare vi sono i seguenti:

- Politica per la Sicurezza e Salute sul lavoro
- Analisi dei rischi e pianificazione degli obiettivi di Miglioramento**
- Formazione e consapevolezza**
- Partecipazione, consultazione e comunicazione**
- Controllo operativo e risposta alle emergenze**
- Misura e controllo delle prestazioni**
- Analisi degli incidenti e quasi incidenti**
- Audit interni
- Riesame da parte della Direzione



# L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

## **1. Identificazione pericoli, valutazione rischi e stabilirne il controllo (4.3.1).**

Lo standard BS OHSAS 18001:2007 richiede che **tutti i pericoli esistenti** debbano essere individuati, nessuno escluso, e valutati per determinarne il rischio. Inoltre è specificato che il processo di riduzione dei rischi sia sviluppato in sequenza privilegiata attraverso: l'eliminazione, la sostituzione, interventi tecnici, interventi procedurali, utilizzo dei DPI (segue ....)

Si procede quindi ad una valutazione del Documento di Valutazione dei rischi redatto dall'Organizzazione nonché dell'analisi dei rischi effettuata a monte della redazione del medesimo.



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

(.... segue)

**Sempre nel corso della verifica ispettiva i valutatori valuteranno le procedure redatte dall'Organizzazione per il controllo e la gestione dei rischi.**

**La norma richiede inoltre che nelle procedure di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi siano considerati anche:**

- **i comportamenti ed altri fattori umani,**
- **i pericoli esterni o nelle vicinanze che possono influenzare negativamente la SSL di chi si trova all'interno,**
- **le modifiche organizzative, del SGSSL, delle attività, dei materiali sia permanenti che temporanee,**
- **i vincoli prescrittivi collegati ai pericoli di chi si trova nelle vicinanze o sia esposto a quelli delle attività dell'organizzazione,**
- **i fattori ergonomici nel disegno, progetto delle aree di lavoro, dei processi, delle procedure e dell'organizzazione del lavoro.**



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

### 2. Requisiti legali e altre prescrizioni (4.3.2 – 4.5.2)

Rispetto ai requisiti di questo punto gli auditor valuteranno le **modalità di identificazione delle prescrizioni legali di SSL e delle altre prescrizioni SSL applicabili. Viene verificato che l'Organizzazione abbia tenuto conto di come queste prescrizioni si applichino ai pericoli e le abbia considerate nello sviluppare, attuare e mantenere attivo il proprio SGSSL.**

Certiquality, al fine di aiutare i propri Clienti nel rispondere alle richieste di questo punto della Norma e per la successiva valutazione della conformità, fornisce uno strumento di autocontrollo su supporto informatico. Si tratta di una lista di riscontro, aggiornata semestralmente, che serve da LINEA GUIDA per VERIFICA DELLA CAPACITÀ DI GESTIONE DELLA CONFORMITÀ LEGISLATIVA



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

### 3. Obiettivi e programmi (4.3.3)

Relativamente a questo requisito i valutatori verificheranno gli obiettivi ed il programma di miglioramento preparato dall'Organizzazione. Sarà valutato quindi se gli obiettivi proposti:

- sono misurabili (ove possibile),
- sono coerenti con la politica di SSL, compreso l'impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali,
- considerano la conformità alle prescrizioni legali ed ad altre prescrizioni;
- se prevedono il miglioramento continuo delle prestazioni di SSL.  
(segue ...)



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

(.... segue)

Gli obiettivi definiti per poter essere raggiunti dovranno essere supportati da adeguati programmi di miglioramento; quindi nel corso della verifica si procederà verificare se l'Organizzazione ha stabilito, implementato e mantiene attivi programmi definiti.

I programmi dovranno includere almeno:

1. la indicazione delle responsabilità e le autorità identificate per il conseguimento degli obiettivi per ogni rilevante funzione e livello della Organizzazione;
2. i mezzi e i tempi per raggiungere gli obiettivi.



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

### **4. Competenza, addestramento e consapevolezza (4.4.2)**

Nel corso dell'audit viene verificato che tutto il personale il cui operato può impattare sulla SSL sia competente a fronte di una adeguata formazione, addestramento o specifica esperienza. Il rispetto di questo requisito deve essere dimostrato dalla conservazione delle registrazioni; è esplicitata la verifica dell'apprendimento.

Viene inoltre verificato che l'Organizzazione abbia definito, ha attuato e mantenga attive procedure per assicurare che le persone che lavorano sotto il suo controllo, siano consapevoli, in particolare

- delle conseguenze sulla SSL, reali o potenziali, derivanti dalla loro attività lavorative
- il loro ruolo e le responsabilità nel raggiungimento della conformità alla politica ed alle procedure SSL e ai requisiti del Sistema di Gestione SSL inclusi i requisiti per la preparazione e la risposta alle emergenze
- delle potenziali conseguenze dallo scostamento dalle specifiche delle procedure operative

**Il percorso formativo deve tenere in considerazione i diversi livelli con riferimento a: responsabilità, specializzazione, profilo linguistico e di scolarizzazione, rischi**



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

### **5. Comunicazione, partecipazione e consultazione (4.4.3)**

Il requisito specificato in due sottorequisiti:

1. 4.4.3.1 è indirizzato alla **comunicazione interna**, comprese imprese esterne presenti e visitatori, **e proveniente dall'esterno**
2. 4.4.3.2 è volto a richiedere il **coinvolgimento dei lavoratori nei processi di analisi dei rischi, di investigazione degli incidenti e di sviluppo del SGSSL e la loro consultazione in caso di modifiche** oltre a assicurare la consultazione delle imprese esterne inclusa la informazione anche attraverso un loro rappresentante

E' proprio sul secondo sotto punto che, di solito, nel corso dell'audit i valutatori soffermano, in particolar modo, la loro attenzione.

Nel corso dell'audit di certificazione ed i seguenti di mantenimento sono obbligatoriamente previsti i colloqui, in via riservata, con l'RLS e con il medico competente.



# L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

## **6. Controllo Operativo (4.4.6)**

Questo requisito dello Standard può essere considerato come il “punto cardine” su cui viene a svolgersi l'intero audit di stage2.

La prima differenza che contraddistingue questo punto della norma rispetto agli altri è che le procedure adottate dall'organizzazione per controllare e gestire tutti i rischi esistenti e per prevenire situazioni la cui assenza potrebbe portare a difformità rispetto alla politica e agli obiettivi SSL **DEVONO ESSERE DOCUMENTATE.**

Per essere conforme ai requisiti del punto in oggetto l'Organizzazione deve dimostrare di aver identificato tutte le operazioni ed attività che sono associate ai pericoli presenti e che necessitano di azioni di controllo per la gestione del rischio. Le eventuali modifiche ai processi, attività, organizzazione aziendale devono sempre essere prese in considerazione, in modo proattivo.



(.....segue)

## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

I valutatori provvederanno poi valutare se per tutte le operazioni e attività svolte, l'Organizzazione abbia implementato e mantenga attivi:

- a) controlli operativi, integrandoli con il SG-SSL,
- b) controlli sui prodotti acquistati, attrezzature e servizi,
- c) controlli sugli appaltatori e sugli altri visitatori del sito,

Devono essere inoltre stabiliti criteri operativi nei casi in cui la loro assenza potrebbe portare a difformità rispetto alla politica e agli obiettivi SSL.



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

### **7. Misure delle prestazioni e sorveglianza 4.5.1:**

Questo aspetto è molto importante, in quanto è proprio grazie al monitoraggio delle prestazioni che è possibile avere l'evidenza dei miglioramenti di un SGSSL. L'Organizzazione quindi deve dimostrare che le procedure adottate contemplino:

- misure quantitative e qualitative, appropriate alle necessità dell'Organizzazione,
- la sorveglianza del livello di conseguimento degli obiettivi dell'Organizzazione,
- la sorveglianza dell'efficacia dei controlli (per salute e per la sicurezza),
- misure proattive di prestazione che sorvegliano la conformità con il programma per la gestione del Sistema SSL, i controlli e i criteri operativi,
- misure reattive di prestazioni per il controllo delle malattie, degli incidenti (inclusi gli infortuni e i quasi incidenti) ed ogni storica evidenza di carenza nelle precedenti prestazioni,
- registrazioni dei dati e risultati dei controlli e misurazioni sufficienti per agevolare l'analisi di ulteriori azioni correttive e preventive.



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

( .....segue)

Nel caso di utilizzo di apparecchiature per la misura e il controllo delle prestazioni, l'Organizzazione deve dimostrare e di aver stabilito e mantenuto attive procedure per la loro calibrazione e manutenzione.

**L'ORGANIZZAZIONE DEVE CONSERVARE LE REGISTRAZIONI  
DELLE ATTIVITÀ DI TARATURA E MANUTENZIONE**



## L'AUDIT BS OHSAS 18001:2007

### **8. Analisi degli incidenti, non conformità ed azioni correttive e preventive (4.5.3)**

Il requisito specificato in due sottorequisiti:

- **4.5.3.1 indagine degli eventi** (incidenti e quasi incidenti senza e con infortunio).
- **4.5.3.2 NC e AC e AP.**

Mentre gli infortuni possono essere facilmente rilevati in quanto generalmente danno luogo ad una serie di obblighi normativi a carico dell'azienda (nel caso di infortunio: denuncia dell'infortunio, tenuta del registro infortuni, ecc.) o assicurativi (nel caso di un incendio: la richiesta di indennizzo all'assicurazione), il rilevamento degli incidenti, e soprattutto dei quasi incidenti, dipende dal livello di sensibilità del personale. Spesso non si vuole segnalare gli incidenti per non essere colpevolizzati o per semplice disinteresse. **Un'adeguata formazione del personale ed un clima aziendale aperto o "positivo" potrà accrescere la disponibilità del personale a segnalare tali situazioni.**