

Obiettivo: ridurre gli infortuni. Cosa fare nella GDO

Il contributo che si vuole qui dare prescinde dagli obblighi di legge- che si danno per dati - e si approccia al tema in un'ottica di miglioramento complessivo che, se seguito e perseguito, dà risultati non solo nell'ambito della sicurezza ma nella gestione complessiva dell'impresa migliorandone la redditività.

Lavorare al fine di abbassare il numero degli infortuni implica, infatti, agire su più fronti aziendali.

Gli infortuni possono essere causati da:

1. Carenze strutturali dei locali di lavoro e dei locali accessori a quelli di lavoro
2. Non adeguatezza delle macchine e delle attrezzature (macchinari non a norma, mancanza di adeguata manutenzione etc.)
3. Definizione di lay out, display , esposizione della merce non rispondenti appieno alle necessità dei lavoratori
4. Carenze di conoscenze, di formazione e di informazioni
5. Non rispetto delle procedure e/o assenza di procedure
6. Mancanza di motivazione e senso di appartenenza

I primi due elementi sono di natura "materiale" , abbastanza facilmente identificabili e , parafrasando l'informatica, potremmo definirli l'"hardware" della sicurezza.

Il quarto e il quinto riguardano la sfera delle conoscenze e dei comportamenti e, più in generale, della cultura della sicurezza; in questo caso potremmo parlare della componente "software" della prevenzione.

Il terzo si posiziona in modo baricentrico rispetto agli altri: trova la sua espressione in attrezzature e metodologie di vendita, ma è anche frutto della cultura aziendale della sicurezza. Nella scelta di strumenti (scaffalature, postazione cassa etc.) e metodologie (display dei prodotti, percorsi etc.) le attenzioni agli aspetti di prevenzione e di benessere dei lavoratori saranno presenti in modo proporzionale rispetto al livello e alla diffusione di cultura aziendale in tema di sicurezza.

Nell'ultimo punto c'è il motore delle aziende: motivazione e senso di appartenenza. Valorizzare le risorse umane, coinvolgerle nei processi di loro competenza, creare percorsi di informazione strutturati e adeguati sviluppa motivazione e crea senso di appartenenza necessari al raggiungimento di qualsiasi obiettivo aziendale.

1. LOCALI

Gli edifici e i locali di lavoro, nonché le aree limitrofe, devono rispettare norme edilizie e di sicurezza definite. Negli edifici di nuova progettazione e realizzazione possiamo affermare con ragionevole consapevolezza che problemi non ce ne sono. Diverso è il caso di negozi vecchi, allocati in strutture

che non sempre hanno subito le opportune modifiche in linea con l'evoluzione della normativa o che, nati in edifici già esistenti e con diversa destinazione d'uso, non sono stati messi in sicurezza in modo adeguato e sufficiente. Inoltre qui c'è il fattore manutenzione: se questa viene trascurata anche le migliori strutture con il tempo si deteriorano e non rispondono più alle caratteristiche originali.

Di norma i "rischi" originati da carenze strutturali hanno una probabilità di accadimento molto bassa ma una gravità estremamente elevata. L'esempio classico è il pericolo incendio: la probabilità è bassissima, quasi remota, ma la sua gravità ha effetti devastanti in tutti i sensi.

Mettere le strutture in sicurezza e mantenercele è la *conditio sine qua non* per evitare il verificarsi di incidenti che, oltre ad essere possibile causa di infortuni di gravità elevata, espongono l'azienda a pesanti rischi penali e a sicuri e pesanti costi.

Agire sull'adeguatezza dei locali non serve tanto ad abbassare l'attuale livello degli infortuni, che sono causati da questi elementi in modo sporadico, quanto a prevenire che accadano eventi di estrema gravità. Contemporaneamente la messa in sicurezza di piccole componenti (scale, pavimenti, porte etc.) e la loro manutenzione contribuisce all'eliminazione di quei pochi infortuni di cui sono causa.

Avere edifici e locali adeguati alle esigenze dei lavoratori, sia in termini di sicurezza che di semplificazione di esecuzione del lavoro – locali su un unico piano, percorsi creati in base ai flussi logistici, vie di fuga libere etc – permette di lavorare in sicurezza e di avere buoni livelli di efficienza.

2. MACCHINE E ATTREZZATURE

Macchinari ed attrezzatura svolgono un ruolo determinanti nell'ambito della sicurezza sia al momento dell'acquisto (il macchinario giusto per svolgere al meglio il lavoro ed avere tutte le sicurezze; il marchio CEE non sempre è sufficiente) che nel corso della loro "vita" che deve essere caratterizzata da una manutenzione costante, efficace ed efficiente.

Muletti, trans pallet, segaossa, affettatrici, coltelli, per citarne alcuni, sono strumenti essenziali nell'aiutare l'uomo a lavorare meglio, più velocemente e con minor fatica, ma se mal utilizzati e non muniti delle necessarie dotazioni di sicurezza, diventano "armi" e possono causare infortuni anche molto gravi.

Il lavoro di prevenzione in questo caso deve essere fatto su più fronti:

1. Acquisto
2. Manutenzione
3. Addestramento
4. Rispetto delle procedure
5. Uso dei DPI

1. **Acquisto.** Il momento dell'acquisto dei macchinari ed attrezzatura è di estrema importanza poiché, se l'acquisto dovesse risultare non rispondente

pienamente alle necessità e agli adempimenti in tema di sicurezza, diventa difficile successivamente apportare delle correzioni. Il marchio CEE non è garanzia assoluta di idoneità. È necessario che il fornitore, insieme alle istruzioni per l'uso e alle caratteristiche, rilasci anche una dichiarazione che la macchina e/o l'utensile risponde alle norme in tema di sicurezza. Inoltre nella scelta di attrezzature e macchinari è opportuno che, unitamente alle esigenze commerciali, si tenga conto di aspetti ergonomici funzionali; mi riferisco a strumenti tipo le affettatrici e, ancor di più, le casse con relativo mobile. Una cassa che non tenga conto della postazione ergonomica della cassiera, oltre a future probabili richieste di malattie professionali, porta a infortuni/malattie per posizione incongrua. E' auspicabile che chi acquista i macchinari faccia parte del SPP in modo tale che da una parte la sua professionalità si possa arricchire delle competenze necessarie in materia di sicurezza e prevenzione, dall'altra possa dare il suo contributo nella individuazione e nella valutazione dei rischi.

2. **Manutenzione.** Macchine e attrezzature, come gli edifici e le strutture, devono essere mantenute in stato di efficienza. La manutenzione deve essere programmata e certificata sia per rispondere a criteri di efficienza della macchina, sia per garantire la Cooperativa in caso di incidenti. Qualora i macchinari e le attrezzature vengano utilizzate dai lavoratori anche se non ben funzionanti o, peggio, in assenza dei dispositivi di sicurezza, il rischio di infortuni si alza in modo esponenziale. Ma una corretta e programmata manutenzione fa sì che le macchine, lavorando bene (riduzioni delle interruzioni nel lavoro, eliminazione dei tempi di sostituzione/o di fermo non previsti), migliorino la produttività del lavoro e abbiamo una vita media più lunga, con una riduzione dei costi d'acquisto. Un'altra causa di possibili infortuni - che inserisco per competenza d'argomento, ma che è frutto di atteggiamenti culturali errati - è la **MANIPOLAZIONE** dei macchinari. Fatta spesso in buona fede e pensando di fare "cosa buona e giusta", la manipolazione è fonte certa di infortuni. Un classico esempio della manipolazione dei macchinari è la rimozione dei dispositivi di sicurezza (alla sega, all'affettatrice etc.) al fine di velocizzare le operazioni di lavoro. Questo atteggiamento deve essere rimosso se presente e osteggiato se se ne colgono i segnali; è frutto sia di mancanza di informazione che soprattutto di una errata cultura del lavoro. Prevenire questa cultura è compito, oltre che del SPP che può agire attraverso l'informazione e insieme alla formazione, di tutta l'azienda e in particolare dei capi diretti (capi reparto e capi negozio) e di tutte quelle figure che interagiscono direttamente con il personale di negozio dando direttive e istruzioni (rete vendita, marketing).
3. **Addestramento.** Se manca l'addestramento o non è ben fatto, le possibilità di accadimento di infortuni è molto alta. L'addestramento sulle macchine - che è bene documentare - deve essere fatto al momento dell'installazione dai tecnici del venditore:

- ottimale a tutte le persone che le utilizzano,
- come minimo ad uno referente - o più di uno- che poi diventerà l'addestratore degli utilizzatori.

L'importanza dell'addestramento di tutti gli strumenti utilizzati per tagliare (coltelli, affettatrici, segaossa etc.) è rilevabile dalla notevole incidenza che la casistica "taglio" ha nelle statistiche di infortuni della GD. Incidenza alta, nella stessa statistica , è rilevabile anche per la **Movimentazione Manuale dei Carichi**: Anche su questa è necessario che venga effettuato un adeguato addestramento .

- **Rispetto delle Procedure.** La scrittura dei processi di lavorazione, delle modalità di utilizzo di mezzi e strumenti, dei flussi informativi, ovvero la trascrizione di ciò che si fa e di come deve essere fatto, è parte integrante della cultura aziendale. La migliore metodologia per l'analisi dei processi aziendali e la scrittura delle relative procedure, è il *botton-up* (dal basso verso l'alto): rilevare sul campo, ascoltare gli attori dei processi, trascrivere ciò che viene fatto correggendo eventuali errori e/o migliorando modalità operative . Le procedure questo sono. Il loro rispetto è sicurezza di fare la cosa giusta nel modo giusto. Non sono la verità assoluta, ma quella relativa sì: valgono in quel momento perché rispondono ad un determinato momento organizzativo/produttivo. Possono e spesso devono essere cambiate perché cambiano le organizzazioni, gli strumenti, le produzioni. Cambiano anche perché ci si accorge, spesso su suggerimento di chi le deve applicare ed eseguire, che non rispondono appieno alla realtà. Ma, detto ciò, vanno rispettate. Devono essere conosciute e applicate. Non ci possono essere né se né ma: se il rispetto di una procedura risulta farraginoso o complesso, si comunicano le difficoltà riscontrate all'estensore della procedura stessa. Ma fin quando è attiva si applica e si rispetta. Il permettere che si possa derogare al rispetto delle procedure senza che nulla accada, oltre ad essere un segnale di debolezza, è un grave pericolo per l'organizzazione. Si perde il controllo dei processi e, quindi , dei costi. Nel caso degli infortuni, è una quasi certezza che l'infortunio accada.

4. **Uso dei DPI.** Dispositivi di Protezione Individuali: questo il significato dell'acronimo. La logica dice che, se serve a proteggermi , sicuramente lo uso. Non è così. Questo è dovuto in parte a quanto sopra detto: le procedure non sempre sono rispettate e , bisogna dirlo, fatte rispettare. Ma in gran parte la resistenza dei lavoratori al loro utilizzo è un fatto culturale. Non si riconosce e non si valuta la loro importanza; non se ne capisce, a volte neppure ci si sforza di capire, che l'indossare quel "dispositivo" eviterà di farsi male ora o di ammalarsi in futuro; si sottovaluta e si trovano scuse. È un aspetto culturale legato all'organizzazione ma anche diffuso nella nostra società. È la stessa cultura che non ci fa legare le cinture di sicurezza, che ci permette di tenere i bambini – i nostri figli, gli unici esseri umani che antepriamo a noi stessi – liberi in macchina e non seduti negli appositi seggiolini; che ci fa prendere la

teglia dal forno senza guanti ... e così via. Non per questo non ci si può far nulla. Si può e si deve intervenire: con l'informazione e la formazione, entrambe indirizzate a rimuovere gli atteggiamenti culturali che determinano questi comportamenti; con tutti gli strumenti di controllo che l'organizzazione e il contratto di lavoro mette a disposizione (sino al richiamo scritto, se necessario); con la ricerca di DPI che siano facili da indossare e comodi da utilizzare, tenendo di conto anche dell'aspetto estetico.

3. LAY OUT E DISPLAY

Percorsi, disposizione delle scaffalate e delle attrezzature, disposizione ed esposizione della merce influiscono sulla salute dei lavoratori; nel breve periodo con l'accadimento di infortuni, nel medio-lungo periodo per l'insorgenza di malattie.

Chi disegna lay out e display pensa al cliente e alla merce. È giusto. L'obiettivo di ogni azienda di distribuzione è avere clienti ed averli soddisfatti perché così tornano. La loro soddisfazione è fortemente determinata dall'esperienza che faranno nel muoversi all'interno del punto vendita, dalla quantità e dalla varietà di merce che troveranno e dalla facilità di poterla prendere.

Partiamo da questo ultimo punto: la facilità di poter prendere la merce. Se è facile prenderla è anche facile metterla. Se corro dei rischi come lavoratore nel posizionare un fardello di acqua nel ripiano più alto della scaffalatura (non solo per il peso che sollevo ma anche per il rischio che questo mi cada addosso), lo stesso rischio lo corre il cliente. Se l'esposizione della frutta e verdura è sicuramente bella messa in scaffalature quasi verticali ma di difficile rifornimento, è anche difficile e "scomoda" per il cliente poterla prendere. Non sempre quello che è bello è funzionale (come donna, il mio pensiero va alle scarpe con tacco 12!). Pensare alla salute del lavoratore anche in questa fase - oltre ad essere un obbligo di legge - può anche agevolare il cliente negli acquisti e questo contribuire, magari per un decimale, alla crescita economica dell'azienda.

4. CONOSCENZE E INFORMAZIONI

Le conoscenze e le informazioni sono la base "culturale" del lavoro. Si possono avere strutture bellissime, attrezzature sofisticate, strumenti super tecnologici, ma se mancano le conoscenze per utilizzarli e le informazioni almeno basilari per accedervi, è come se non esistessero; anzi si potrebbero fare danni provando ad utilizzarli. Rientrando in ambito sicurezza, ci si può far male.

Formazione e informazione sono la base culturale della sicurezza. Possiamo con una certa tranquillità affermare che mentre gli aspetti definiti all'inizio come hardware sono in gran parte rispettati - anche perché più facilmente controllabili -, è il software che spesso ha necessità di essere ampliato e rafforzato. Agire in formazione per migliorare la cultura della sicurezza, far interiorizzare comportamenti corretti dando anche le informazioni necessarie è il compito, gravoso ma necessario, per migliorare la qualità del lavoro e abbattere gli infortuni.

Perché si possano attuare cambiamenti culturali, in qualsiasi tipo di organizzazione e azienda, sono necessario due elementi:

a) un forte **commitment da parte dell'alta direzione** (risorse, spazi e visibilità a progetti legati o correlati alla sicurezza)

b) l'**esempio dei capi**. Un esempio che si concretizza nel fare ma anche nell'insegnare e nel riprendere comportamenti sbagliati dei propri collaboratori.

In assenza di questi elementi si potrà sicuramente migliorare, forse avere anche punti di eccellenza, ma è difficile attuare cambiamenti significativi e duraturi.

5. RISPETTO DELLE PROCEDURE

L'argomento è stato trattato diffusamente al punto 4 del paragrafo "Macchine e Attrezzature".

Qui si deve aggiungere un prerequisito, che non sempre è dato: affinché siano rispettate le procedure devono essere frutto dell'analisi integrata dei processi lavorativi aziendali e non solo settoriali. Devono servire ad avere certezze nelle modalità lavorative, devono essere facili da trovare e chiare da eseguire, devono rendere il lavoro più "fluidico" e non complicarlo. Non sempre è così, compito di chi programma e gestisce è quello di fare in modo che sempre di più ciò che si scrive sia ciò che si fa perché si può fare, perché sono stati dati strumenti e informazioni per poterlo fare, perché si è verificato "sul campo" che si può fare e non entra in conflitto con altri indirizzi e direttive impartiti.

6. MOTIVAZIONE E SENSO DI APPARTENENZA

Ultimi ma non meno importanti. Non solo per diminuire gli infortuni, non solo per gli ambiti legati alla sicurezza, ma per il raggiungimento di tutti gli obiettivi che un'azienda si pone. Chi è motivato lavora bene, rispetta le regole che l'organizzazione si è data, contribuisce in modo costruttivo a crearle e a cambiarle. Chi è motivato "sente" di appartenere all'organizzazione e farà di tutto per raggiungere gli obiettivi che "ci" siamo dati.

La motivazione al lavoro si costruisce attraverso il riconoscimento del lavoro svolto, attraverso la trasparenza e chiarezza dell'organizzazione - per esempio nei processi di formazione e crescita - attraverso l'informazione chiara e sistematica degli andamenti e dei progetti aziendali, e così via.

L'appartenenza, che difficilmente può esserci se non c'è motivazione, va oltre. Il sentimento di appartenenza ad una organizzazione c'è se si partecipa alla definizione dei suoi obiettivi e dei suoi progetti, se ci si riconosce nei suoi valori, che devono essere esplicitati, chiari e coerenti con le azioni.

Motivazione e senso di appartenenza sono tra loro strettamente correlate. In questo ambito le aziende non solo devono definire obiettivi e darsi una organizzazione strutturata; devono attivare e sviluppare specifiche competenze relazionali e di comunicazione.

Difficili da creare e mantenere, motivazione e senso di appartenenza possono venir meno facilmente e in breve periodo. Da sempre strategiche, lo sono più che mai oggi in presenza di una lunga e seria crisi economica la cui soluzione è ancora lontana.

Motivazione e senso di appartenenza contribuiscono al calo degli infortuni e dell'assenteismo, perché chi è motivato e ha senso di appartenenza lavora bene, applica le procedure, utilizza sempre e in modo corretto i DPI che l'azienda gli ha fornito, suggerisce la modifica alle procedure ... e se ha un piccolo dolore alla schiena non va in infortunio, se ha un po' di raffreddore non va in malattia.: Come fa a casa, prende una tachipirina e continua il proprio lavoro!

Dott.ssa Paola Laura Ciabucchi
Capo Servizio Prevenzione e Qualità
COOP CENTRO ITALIA