

Audit

strumento di verifica e consapevolezza preventiva

Antonio Lucchini
Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management
SQS

Copyright SQS 23.11.2006

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)

1

Insieme dei metodi adottati per:

- valutare e monitorare il proprio sistema di gestione sicurezza;
- ottenere dati ed informazioni che attestino il rispetto dei requisiti;
- individuare adeguati spunti di miglioramento;
- creare consapevolezza nel personale.

Copyright SQS 23.11.2006

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)

2

Un audit è

uno strumento indispensabile per tenere sotto controllo e
verificare l'efficace attuazione delle
politiche di gestione di un'organizzazione secondo
un sistema di gestione con requisiti definiti
(OHSAS 18001)

Copyright SQS 23.11.2006

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)

3

Definizioni

Politiche di gestione di un'organizzazione: si intendono gli obiettivi e i principi ispiratori che la **direzione generale** vuole siano rispettati e fungano da valori condivisi da tutti

Sistema di gestione della sicurezza: insieme di requisiti volti a soddisfare **leggi e norme**, rendere sistematico e ripetibile il processo lavorativo attraverso la definizione di **regole chiare** e fornire **opportunità per migliorare** le modalità operative e **prevenire** situazioni potenziali di **rischio**

Rischio



Un audit NON è

- il controllo interno aziendale per la sicurezza
- una verifica dell'esistenza delle protezioni sulle macchine
- una verifica riguardo l'utilizzo dei DPI

ma verifica che il sistema sia in grado di creare le condizioni per garantire questo



I tre momenti dell'audit

- analisi preliminare della **documentazione**
- svolgimento delle **interviste**
- rilievi e **osservazioni** riguardo quanto verificato

e i due attori

- **auditori**
- **organizzazione** (direzione, collaboratori, infrastrutture, attrezzature, mezzi, impianti, siti produttivi fissi e mobili)



Le "4 C" di un Sistema Sicurezza

Il sistema deve garantire che siano presenti:

- Controllo
- Cooperazione
- Comunicazione
- Competenza
 - conoscenza
 - capacità
 - attitudine
 - consapevolezza

Principio

- descrivi ciò che fai
- fai ciò che hai descritto
- lascia tracce che lo dimostri



Copyright SRS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 7

L'approccio agli audit a tre stadi

| Preparazione | Attività sul sito | Chiusura |
|---|--|---|
| Raccolta informazioni Visita Analisi doc Domande Piano dell'audit | <div style="background-color: #669966; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Riunione iniziale Incontro Direzione </div> <div style="background-color: #663399; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Verifica Interviste Osservazione Documentazione </div> <div style="background-color: #ff6600; color: white; padding: 5px;"> Concordare risultati Concludere Riunione chiusura </div> | Rapporto di audit Piano di azione Follow-up |



Copyright SRS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 8

Gli auditor devono

- avere esperienza
- essere indipendenti
- avere personalità e capacità di relazione
- attenersi agli obiettivi dell'audit
- essere obiettivi
- cercare argomenti che possono richiedere ulteriori indagini
- comportarsi sempre in maniera responsabile
- essere curiosi



Copyright SRS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 9

Gli auditor **NON** devono essere

- aggressivi
- ostinati
- pigri
- facilmente influenzabili
- propensi a trarre conclusioni affrettate
- indecisi
- formali
- impreparati



Quindi gli Auditor

- devono essere **fortemente motivati e convincenti**, in modo da rendere il processo di audit centrale per l'organizzazione
- devono essere dotati di **leadership**, in modo da coinvolgere i collaboratori dell'organizzazione riguardo la necessità di lavorare in ottica preventiva
- devono avere **buon senso** per non apparire formali ma dare il giusto peso alle cose in ordine di priorità
- devono essere **empatici**, in modo da saper capire le problematiche e sapersi mettere nella stessa posizione
- devono esercitare **autorevolezza**, in modo che le loro osservazioni siano prese seriamente in considerazione



Cosa è necessario valutare

- elementi in ingresso del sistema/processo
- norme e leggi di pertinenza
- collaboratori (addestramento, consapevolezza, ...)
- infrastrutture (ambiente di lavoro, apparecchiature)
- documentazione e registrazioni
- obiettivi e indici di prestazione
- **Attenzione:** gravi mancanze in materia di sicurezza devono essere riferite immediatamente!!



Ricordiamo che con un audit viene valutata

la capacità di un'organizzazione di gestire e condurre i propri processi in modo tale da soddisfare le politiche, gli obiettivi ed i requisiti relativi al sistema di gestione della sicurezza



per:

- verificare la conformità degli elementi del sistema alle normative e leggi di riferimento
- verificare l'efficacia del sistema attuato nel raggiungere gli obiettivi prefissati
- fornire opportunità di migliorare il sistema

Elementi utili da considerare per una corretta ed efficace conduzione dell'audit

- porsi obiettivi e finalità e prepararsi adeguatamente
- strutturare adeguate check-list di supporto
- registrare tutte le evidenze oggettive riscontrate
- valutare i sistemi con oggettività e sufficiente imparzialità
- analizzare i risultati ottenuti
- comunicare i risultati ottenuti agli interessati
- predisporre eventuali rapporti di NC o azioni di miglioramento
- ripianificare, in funzione dei risultati, ulteriori momenti di verifica



ATTENZIONE !!

L'audit non viene effettuato per **scaricare sugli auditor la responsabilità della conformità** e corretta implementazione del sistema



MA

costituisce un **momento di riflessione** per verificare la capacità di **prevenire** l'incorrere di casi critici

ATTENZIONE !!

Un'organizzazione "proattiva" e consapevole deve saper porre in essere tutte le azioni atte a garantire la **continuità produttiva** per poter continuare a fornire le proprie prestazioni e prodotti ai propri clienti, in modo da soddisfarli senza creare **inconvenienti e deviazioni** dal normale svolgimento del flusso delle attività



PARTE OPERATIVA

Dove condurre un audit ?

Gli audit vengono condotti in tutte le aree e reparti di un'organizzazione nei quali devono essere prese delle misure per proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori.



Cosa deve conoscere l'auditor ?

- organigramma e mansionario aggiornati
- manuale, procedure e istruzioni di lavoro pertinenti
- procedure specifiche e requisiti legali applicabili
- moduli associati per la registrazione degli eventi pianificati

Requisiti preliminari essenziali per la verifica:

L'auditor deve:

- essere al corrente dei rischi
- avere una dotazione di protezione adatta alla visita
- essere accompagnato in azienda da un responsabile
- essere informato sulle procedure di emergenza
- avere preparato una check-list per le osservazioni
- essere soddisfatto della competenza del team
- essere a conoscenza dei requisiti legali applicabili
- aver stabilito un programma adeguato per la verifica
- verificare che le evidenze documentali siano adeguate



Impostazione personale dell'auditor:

- condurre tutte le interviste al personale più "rilevante"
- capire i rischi di settore
- identificare esempi di punti critici e dei loro controlli
- riesaminare la statistica infortuni raggruppati per causa
- capire le basi dei processi
- utilizzare le proprie conoscenze in campo legislativo
- capire la struttura dell'organizzazione
- fare una lista delle cose che si desidera verificare sul sito

Copyright SCS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 19

Indicazioni utili per l'auditor durante la conduzione della visita

- non seguire un itinerario pre-pianificato
- fare domande alle persone durante il percorso
- essere preparati a sollecitare le risposte
- utilizzare tutti i sensi durante il percorso
- chiedere di visionare specifici documenti
- osservare i controlli relativi alle caratteristiche di sicurezza
- verificare l'applicazione delle protezioni
- osservare i comportamenti e testare le reazioni
- verificare la conoscenza delle procedure

Principio

- descrivere lo svolgimento delle attività
- eseguire le attività come descritto
- lasciare registrazioni che attestino il rispetto di quanto descritto

Copyright SCS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 20

...durante la conduzione della visita...

- non sottoporre il team di auditor ad alcun rischio
- assicurarsi di essere in grado di completare la check list
- fare domande
- accertarsi di essere libero di visitare ogni area
- prendere visione della documentazione del sito
- indossare le adeguate protezioni
- seguire sempre tutte le regole aziendali
- non discutere alcun punto nell'ambiente di lavoro

Principio

- descrivere lo svolgimento delle attività
- eseguire le attività come descritto
- lasciare registrazioni che attestino il rispetto di quanto descritto

Copyright SCS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 21

come procedere con le interviste durante la conduzione della visita

- esporre le domande con molta **cautela**, evitando di dare alla persona sottoposta ad audit l'impressione di essere sotto inquisizione
- utilizzare **domande aperte**, cercando di evitare che la risposta sia SI/NO
- l'obiettivo è quello di scoprire quanto la persona sottoposta all'audit **conosce** le procedure oggetto dell'audit e quindi come può applicarle



ascolto e osservazione

L'auditor deve

- **ascoltare con attenzione** tutto ciò che viene detto
- **condurre la conversazione** verso l'argomento di interesse
- **limitarsi nel parlare**, ricordandosi che non si impara nulla ascoltando solo te stesso
- mantenere tutti i **sensi all'erta**



Ulteriori consigli utili

- fare utilizzo di fotografie, se è permesso, per convalidare il rapporto di audit
- redigere il rapporto quando la visita è ancora "fresca" nella mente
- non distrarsi, ma mantenere la **concentrazione**
- assicurarsi di essere adeguatamente preparati per tutte le fasi dell'audit (interfacce con varie figure dell'organizzazione, differenti argomenti da trattare, ecc.)
- non **dibattere** su cavilli legali (che non significa imporsi in modo autoritario)

Principio

- descrivere lo svolgimento delle attività
- eseguire le attività come descritto
- lasciare registrazioni che attestino il rispetto di quanto descritto



Una volta terminata la visita l'auditor deve:

- riconsiderare tutti i **rischi** specifici osservati
- rivedere tutti i **precedenti** rapporti di audit o di ispezione
- valutare se sussistono possibilità di **miglioramento**
- evidenziare se si è presentata qualche **problematica** rilevante
- valutare se il processo di gestione della sicurezza è **dinamico**
- considerare se le **competenze** ad ogni livello sono adeguate

Infine deve accertarsi che

il sistema di gestione della sicurezza sia affrontato in ottica **sistemica** rispetto a valutazione dei rischi e politica dell'organizzazione e che tutti gli obiettivi e programmi siano stabiliti e fissati in modo **congruente ed adeguato**

•La riunione di chiusura

•deve considerare i seguenti punti:

- ringraziamento per la collaborazione dell'organizzazione durante l'audit
- chiarire che l'audit è stato condotto mediante la tecnica delle verifiche a campione, non è una verifica al 100% di tutti gli aspetti e punti del sistema
- riassunto della conformità globale del sistema
- presentazione delle eventuali non conformità
- porre l'attenzione alle questioni che richiedono un'azione immediata
- invitare l'organizzazione a redigere proposte di azioni correttive per le non conformità, definendone i tempi di esecuzione
- discutere ed accordarsi sulle proposte di azioni correttive e sulle raccomandazioni per il miglioramento

ATTENZIONE !!

L'Auditor deve preparare in anticipo l'ordine del giorno (scritto) e controllarlo durante lo svolgimento della riunione.

MAI improvvisare!

Follow up

Le funzioni sottoposte ad audit dovrebbero informare gli auditor riguardo il completamento delle azioni correttive concordate.



Ciò deve essere fatto in accordo con le tempistiche previste.

L'auditor deve verificare l'efficacia nell'implementazione delle azioni correttive specificate.

La chiusura delle non conformità deve essere formalmente documentata e registrata.

Punti chiave

• un audit è un riesame effettuato in un preciso momento e fornisce un'indicazione precisa e completa riguardo l'efficacia del sistema di gestione della sicurezza dell'organizzazione (punti forti)



• non è una dimostrazione di conformità alle leggi vigenti

• ha lo scopo di evidenziare alla direzione eventuali non conformità e consigli e spunti relativi al miglioramento dei programmi di salute e sicurezza

Non conformità: approccio

Un rapporto di non conformità è un rilievo sul sistema e non alle persone e deve essere:

• limitato ai fatti

• completo e preciso

• non prescrittivo

• documentabile

• rintracciabile

• privo di critiche all'organizzazione

• non deve riportare colpevoli



Non conformità: approccio

La presentazione di un rapporto di non conformità deve seguire la seguente semplice formula:



REQUISITO – FALLIMENTO – EVIDENZA

esempio:

- una procedura richiede che la prova di evacuazione sia fatta ogni 6 mesi.
- non è stata registrata alcuna esercitazione per settembre 2005.
- il registro delle esercitazioni riporta l'effettuazione solo per marzo 2005 e marzo 2006.

Esempi di non conformità

Non conformità: esempi



- durante la visita presso un cantiere un operatore non indossa l'elmetto durante i lavori in un fosso.
L'operatore non sta lavorando al di sotto di un'attività sopraelevata, ma potrebbe accadere che vi debba andare per prendere i propri attrezzi.
- nello stesso sito, il direttore dei lavori sta visitando i lavori senza protezioni per la testa.

Non conformità: esempi

- durante la visita ad un cantiere, si rileva che la segnalazione dello stesso sulla strada non segue le prescrizioni
- inoltre le procedure non specificano le modalità di segnalazione



Non conformità: esempi

- durante la visita ad una azienda chimica si rileva un elettricista che apre un pannello non chiuso a chiave e abbassa l'interruttore, togliendo tensione
- poco dopo un addetto all'impianto esegue la stessa operazione e riavvia il macchinario

Non conformità: esempi

- durante la visita ad un impianto di verniciatura non viene rilevato il dossier delle schede di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati
- il responsabile dice che l'archiviazione è compito dell'amministrazione
- il dossier è in effetti presso l'amministrazione, dall'altro capo dello stabilimento ma le schede non risultano aggiornate
- la squadra di pronto soccorso non sa dire dove si trovino le schede di sicurezza

Copyright SQS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)

Non conformità: esempi

- durante la visita in un'azienda tessile, si rileva una carenza delle protezioni di organi in movimento dell'impianto di specola
- il responsabile dice che è difficile che possa risultare rischioso in quanto il personale sa muoversi nel proprio reparto

Non conformità: esempi

- arrivando in un sito ad elevato rischio chimico l'auditor entra direttamente e viene indirizzato all'ufficio del direttore del sito per iniziare l'audit.
- durante la riunione di apertura suona il segnale di allarme incendio ma il direttore lo ignora.

Copyright SQS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)

Non conformità: esempi

- un'uscita di sicurezza si trova ostruita da cassoni
- l'operatore interessato dice che è una situazione temporanea
- il responsabile non si preoccupa di far spostare subito l'ingombro

Non conformità: esempi

- in un magazzino alcuni pallet al terzo piano di stoccaggio presentano la base danneggiata, che potrebbe causare l'inclinazione del pallet stesso e la caduta del materiale
- l'operatore dice che hanno sempre fatto così, che per loro non costituisce pericolo e che per così poco non è prevista la sostituzione

Copyright SQS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)

Non conformità: esempi

- mentre si sta visitando un'azienda alimentare si osserva che un appaltatore si sta arrampicando sul camino del locale caldaia utilizzando una scala fissata con delle corde.

L'uomo è ora ad un'altezza di 10 metri e sta continuando a salire.

L'ingegnere capo accompagnatore informa che l'uomo appartiene ad un'azienda esterna che effettua regolarmente il lavoro.

Copyright SGS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 37

Non conformità: esempi

- durante la visita presso un'azienda alimentare si osserva che un operaio ispeziona ogni lattina per verificare se i bordi sono taglienti

Questi infatti provocano tagli alle mani quando le lattine vengono tolte dal nastro trasportatore.

- il responsabile del controllo qualità informa che comunque agli operai vengono forniti dei cerotti.

Copyright SGS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 38

Non conformità: esempi

- in un impianto si stanno controllando le registrazioni sulle radiazioni e si chiede di verificare i dispositivi di protezione durante la visita si rileva che tutte le protezioni sono state spostate per facilitare l'accesso.

- L'ingegnere capo informa che il livello di radiazioni è molto basso e perciò non vi è alcun rischio.

Copyright SGS 23.11.2006 Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) 39

Non conformità: esempi

- Mentre si sta controllando un insediamento si osserva un componente di un macchinario che viene sollevato con una gru
Gli operai dell'impianto i carrelli elevatori passano con i carrelli elevatori al di sotto di questa attività.
- Poco dopo anche l'auditor viene condotto verso l'area rischiosa. Deve chiedere un elmetto !?!


