



Spiegare
ogni regola
singolarmente
sul luogo di
lavoro.

Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie

Vademecum



Obiettivo: tutti i lavoratori e i rispettivi superiori conoscono le regole vitali e le rispettano sempre



Formatori: i superiori, tra cui responsabili d'ufficio, capi team o capigruppo, oppure gli addetti alla sicurezza



Durata: circa 10 minuti per ogni regola



Luogo della formazione: direttamente sul posto di lavoro

Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie



Regola 1

La sicurezza sul lavoro è un compito direttivo



Regola 2

Mansioni e responsabilità chiare e precise



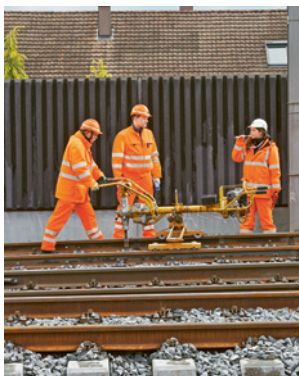
Regola 3

Salire e scendere solo a veicolo fermo



Regola 4

Agganciamento solo a veicolo fermo



Regola 5

Lavorare in sicurezza nella zona dei binari



Regola 6

Uso corretto delle attrezzature di lavoro



Regola 7

Linee di contatto messe a terra in modo visibile



Regola 8

Misure anticaduta



Regola 9

Utilizzo di passaggi pedonali sicuri



Regola 10

Evitare le aggressioni

Dieci semplici regole per la nostra incolumità

Il datore di lavoro è responsabile della sicurezza sul lavoro, quindi deve fare in modo che tutto il personale della sua azienda sia istruito con questo vademecum.

Fissare le priorità giuste

Le statistiche parlano chiaro: nel settore ferroviario ogni anno perdono la vita da 3 a 4 lavoratori.

Chi rispetta e fa rispettare le regole vitali in modo coerente contribuisce a prevenire gli infortuni e a evitare inutili sofferenze.

Se non si rispetta una regola, bisogna dire STOP, sospendere i lavori e riprenderli solo dopo aver eliminato il pericolo.

Istruire i lavoratori

In virtù della loro credibilità e autorevolezza, i superiori, sia che abbiano la funzione di responsabili d'ufficio, capi team e capigruppo o di addetti alla sicurezza, sono le persone più adatte per spiegare ai lavoratori le regole di sicurezza più importanti.

Con questo vademecum è possibile organizzare per ogni regola una mini lezione direttamente sul luogo di lavoro.

È importante adattare il contenuto della lezione alla situazione reale in azienda.

Consigliamo anche di ordinare il pieghevole (www.suva.ch/84071.i) abbinato a questo vademecum da distribuire ai lavoratori.

Indicazioni sull'istruzione

Il formatore deve fare in modo che tutti i dipendenti sotto la vostra guida siano istruiti entro un determinato periodo di tempo. Bisogna tener conto anche dei lavoratori interinali.

Spiegate ogni regola vitale singolarmente, ad esempio una alla settimana e ripetete regolarmente le istruzioni.

Svolgete le istruzioni direttamente sul luogo di lavoro. La spiegazione richiede circa 10 minuti.

Preparare le lezioni

Preparatevi in modo da saper spiegare la regola e dire come applicarla con parole vostre usando un linguaggio semplice. Tenete conto anche dei lavoratori stranieri.

Numero ideale di partecipanti: da 3 a 6 persone.

Spiegare le regole

Ogni regola di sicurezza è illustrata attraverso un'apposita scheda, la cui parte frontale può essere usata come manifestino. Vi suggeriamo di esporla (ad es. alla bacheca) dopo aver spiegato la regola in questione. Sul retro sono riportate varie informazioni per il responsabile della formazione. Consigliamo di adattare il contenuto della lezione alla realtà aziendale.

Eventuali obiezioni dei lavoratori vanno prese sul serio: cercate insieme soluzioni praticabili.

Documentate l'istruzione sull'apposita scheda («Registro delle istruzioni»).

Indicazioni per i superiori

In qualità di superiore, dovete dare il buon esempio. Rispettate sempre le regole perché solo così risulterete credibili.

Se notate che una regola non viene rispettata, cercate di capire il perché:

- Correggete subito i comportamenti non conformi alle norme di sicurezza.
- Chiedete spiegazioni per i comportamenti scorretti.
- Ascoltate con attenzione domande e obiezioni e chiarite scrupolosamente ogni dubbio.

Se necessario, ripetete le istruzioni.

È importante che i lavoratori rispettino le istruzioni del datore di lavoro e le regole di sicurezza. Eventuali carenze o irregolarità che minacciano la sicurezza dei lavoratori devono essere eliminate immediatamente o segnalate al datore di lavoro.

Se non ottenete risultati, segnalate al vostro superiore i lavoratori inadempienti, così potrà adottare i dovuti provvedimenti: un avvertimento scritto o verbale, un trasferimento o, nei casi estremi, il licenziamento.

Maggiori informazioni

«Formazione e addestramento in azienda. Fondamenti per la sicurezza sul lavoro», opuscolo, www.suva.ch/66109.i

«Regole chiare per tutti. Come formulare e applicare nelle PMI regole chiare in materia di sicurezza e comportamento», opuscolo, www.suva.ch/66110.i

«Sono delle teste dure!» – ma è proprio vero?, informazioni sulla motivazione, opuscolo, www.suva.ch/66112.i

www.suva.ch/ferrovie

Riferimenti di legge

Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali (OPI), art. 6. cpv. 1:

«Il datore di lavoro provvede affinché tutti i lavoratori occupati nella sua azienda, inclusi quelli di altre aziende operanti presso di lui, siano informati e istruiti in modo sufficiente e adeguato circa i pericoli connessi alla loro attività e i provvedimenti di sicurezza sul lavoro. Tale informazione e tale istruzione devono essere fornite al momento dell'assunzione e ogniqualvolta subentri una modifica essenziale delle condizioni di lavoro; se necessario, esse devono essere ripetute.»

Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali (OPI), art. 6. cpv. 4:

«L'informazione e l'istruzione devono svolgersi durante il tempo di lavoro e non possono essere a carico del lavoratore.»

Documentazione

La direttiva CFSL 6508 concernente il ricorso ai medici del lavoro e agli altri specialisti della sicurezza sul lavoro prescrive un piano di sicurezza aziendale e la documentazione della formazione impartita dai lavoratori. A tal fine occorre compilare l'apposita scheda «Registro delle istruzioni», che contiene tutti i dati necessari.

Suva

Casella postale, 6002 Lucerna

Informazioni

Settore industria e artigianato
Tel. 058 411 12 12
servizio.clienti@suva.ch

Ordinazioni

www.suva.ch/88831.i

Titolo

Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie

Questa pubblicazione è nata in collaborazione con l'UFT, il SEV e l'UTP nonché le imprese di trasporto. La Suva ringrazia per la preziosa collaborazione.

Stampato in Svizzera

Riproduzione autorizzata, salvo a fini commerciali, con citazione della fonte.

Prima edizione: settembre 2016

Edizione rivista e aggiornata: gennaio 2022

Codice

88831.i (disponibile solo in formato PDF)

Il modello Suva I quattro pilastri



La Suva è più che un'assicurazione perché coniuga prevenzione, assicurazione e riabilitazione.



Gli utili della Suva ritornano agli assicurati sotto forma di riduzioni di premio.



La Suva è gestita dalle parti sociali: i rappresentanti dei datori di lavoro, dei lavoratori e della Confederazione siedono nel Consiglio della Suva. Questa composizione paritetica permette di trovare soluzioni condivise ed efficaci.



La Suva si autofinanzia e non gode di sussidi.

Regola 1

Pianifichiamo i lavori accuratamente



suva

Regola 1

Pianifichiamo i lavori accuratamente

Lavoratore: sul lavoro applico le mie conoscenze e la mia esperienza a favore della sicurezza.

Superiore: sono responsabile della sicurezza dei lavoratori. Chiarisco i pericoli associati ai lavori previsti.

Specialista della sicurezza: definisco regole chiare e adeguate allo scopo.

Informazioni per i superiori

Questa regola si rivolge ai superiori e agli specialisti della sicurezza e riguarda la pianificazione accurata dei lavori.

Per lavorare in modo efficiente e sicuro è opportuno stabilire un **piano di sicurezza**. A tale scopo è bene tener conto anche del bagaglio di esperienza dei lavoratori e coinvolgerli nella pianificazione. I seguenti punti sono particolarmente importanti:

1. Identificare i pericoli

Accertare i pericoli associati alle procedure di lavoro utilizzando strumenti adeguati, ad es. liste di controllo. Rivolgersi ai responsabili della sicurezza sul lavoro.

2. Definire le misure di sicurezza

- Per gli incarichi pericolosi stabilire delle **istruzioni di lavoro**, ad es. per i lavori in altezza, agli impianti elettrici, nella zona dei binari, nelle gallerie, in spazi ristretti, per i lavori in solitaria, per la manipolazione di materiali contenenti amianto o altre sostanze pericolose.
- Fornire gli **ausili** necessari.
- Imporre l'uso dei **dispositivi di protezione individuale** (DPI) e metterli a disposizione.
- Stabilire il **programma dei lavori**, prevedere sufficiente tempo per ogni attività.
- Definire per ogni incarico **misure di primo soccorso** specifiche.

3. Definire le competenze e le responsabilità

- per il coordinamento e la comunicazione;
- per il rispetto delle misure di sicurezza;
- per l'impiego, l'equipaggiamento, le mansioni e le responsabilità del personale esterno.

4. Impiegare personale qualificato

- **Istruire e formare** il personale in modo adeguato. Includere anche i lavoratori interinali.
- Assegnare i lavori pericolosi solo a personale qualificato, ad es. l'utilizzo di carrelli elevatori, gru, piattaforme di lavoro elevabili; lavori con DPI anticaduta; lavori nella zona dei binari o agli impianti elettrici ferroviari.

Importante!

- Informare il personale sulle loro competenze.
- Invitare il personale a condividere le proprie esperienze.

Ulteriori supporti informativi

- Direttiva CFSL 6508 (direttiva MSSL), allegato 1: pericoli particolari, www.suva.ch/6508.i
- «Individuazione dei pericoli e pianificazione delle misure nelle piccole aziende», opuscolo, www.suva.ch/66089.i
- Lavori particolarmente pericolosi: www.suva.ch/mssl3

Regola 1: pianifichiamo i lavori accuratamente

Istruzioni impartite da:

Regola 2

Lavoriamo con un incarico chiaro e sappiamo chi è il responsabile



Regola 2

Lavoriamo con un incarico chiaro e sappiamo chi è il responsabile

Lavoratore: inizio il lavoro solo quando sono stato istruito, ho capito l'incarico e so chi è il responsabile. In caso di imprevisti, dico STOP e avviso il superiore.

Superiore: do incarichi precisi e verifico regolarmente il rispetto delle regole di sicurezza. Mi comporto in modo esemplare.

Consigli

Per assegnare incarichi precisi bisogna pianificare accuratamente i lavori. In questo modo si evitano i malintesi a vantaggio della sicurezza e dell'efficienza.

1. Pianificare il lavoro

- Stabilire la **persona responsabile** delle misure di protezione necessarie e dell'esecuzione sicura dei lavori in loco.
- In caso di dubbio nelle questioni relative alla sicurezza sul lavoro, rivolgersi allo specialista responsabile.
- Applicare le **istruzioni di lavoro** e il programma dei lavori in base alle specifiche.
- Assegnare i lavori pericolosi solo a personale qualificato.
- Discutere e coordinare le **fasi di lavoro** e le **misure di sicurezza** necessarie con tutti gli addetti ai lavori.
- Istruire il **personale esterno** sulle caratteristiche particolari dell'azienda.
- Mettere in sicurezza l'area prima di iniziare i lavori (scariche elettriche, avviamenti imprevisti, influssi ambientali ecc.).
- Garantire i **primi soccorsi**, anche di notte e nel fine settimana.

2. Lavorare in condizioni di sicurezza

- Non correre rischi, neppure quando c'è una forte pressione in termini di tempo e rendimento.
- In caso di imprevisti **dire STOP**, consultare il superiore, valutare la situazione e fornire possibili soluzioni.
- Durante i lavori nei pressi delle linee di contatto, accertarsi che queste siano disinserite e messe a terra.
- Per i lavori in altezza: usare **attrezzature adeguate** (piattaforme di lavoro elevabili, scale a pioli, DPI anticaudata).
- Usare i **dispositivi di protezione individuale** (DPI) prescritti.
- Impiegare **gli strumenti e le macchine** in base alle specifiche (manuale d'uso).
- Non disattivare i **dispositivi di protezione**.

3. Comunicazione/coordinamento

- Garantire il coordinamento tra le diverse aree di lavoro.
- Trasmettere le informazioni seguendo l'ordine gerarchico.
- Usare mezzi di comunicazione adeguati e funzionali.
- Attenersi alle regole di trasmissione e conversazione.
- In caso di dubbio: chiedere.

4. Controllo

- In veste di superiore mi comporto in modo esemplare e svolgo i **controlli** regolarmente.
- Se non si rispettano le regole di sicurezza intervengo immediatamente. Non tollero le infrazioni alle regole, neppure quando c'è una forte pressione in termini di tempo e rendimento.
- In veste di superiore, verifico le carenze segnalate e adotto tempestivamente le misure necessarie.

Importante!

- Parlare con il personale della situazione in azienda.
- Persona di riferimento: dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi in caso di difficoltà o dubbi.
- Controllo: mettere in chiaro che si vigilerà sul rispetto delle regole e dire anche quali sono le sanzioni previste in caso di trasgressione.

Ulteriori supporti informativi

- «L'audit di sicurezza in seno all'azienda», www.suva.ch/66087.i
- «Comportamento sicuro», www.suva.ch/67044.i
- «Dispositivi di protezione individuale (DPI)», www.suva.ch/67091.i
- «Sono delle teste dure!» – ma è proprio vero?, opuscolo, www.suva.ch/66112.i

Regola 2: lavoriamo con un incarico chiaro e sappiamo chi è il responsabile

Istruzioni impartite da:

Data

Firma

Data

Controllato da

Osservazioni, misure

Regola 3

Nelle corse di manovra non corriamo rischi quando saliamo, scendiamo e accompagniamo i veicoli



suva

Regola 3

Nelle corse di manovra non corriamo rischi quando saliamo, scendiamo e accompagniamo i veicoli

Lavoratore: salgo e scendo solo a veicolo fermo. Accompagno i veicoli solo in una posizione sicura, anche se ho poco tempo.

Superiore: mi assumo le mie responsabilità e non tollero alcuna violazione delle regole di sicurezza.

Consigli

Le corse di manovra nascondono molte insidie. Per valutare correttamente i pericoli bisogna essere concentrati e attenti. Cosa sto facendo? Dove lo sto facendo? Quali possono essere le conseguenze? Istruire i lavoratori sui seguenti punti:

Salita

- Si sale sui veicoli ferroviari solo quando sono fermi e si è certi che non si mettano in moto involontariamente durante la salita.
- Servirsi delle maniglie e dei predellini.

Accompagnamento

- Se è necessario accompagnare un veicolo ferroviario, scegliere il posto migliore e assumere una posizione stabile e sicura:
Prima priorità: all'interno del veicolo
Seconda priorità: sulla piattaforma (fig. 1)
Terza priorità: sul predellino di manovra (fig. 2)
- Per quanto possibile, tenersi sempre con entrambe le mani. Durante la corsa, prestare attenzione agli oggetti che possono essere d'intralcio alla circolazione (impianti, installazioni, rampe di carico, persone, piante ecc.).
- Quando si conduce una corsa di manovra, collocarsi in una posizione tale da poter vedere bene il percorso.
- Trasmettere gli ordini in modo chiaro e univoco.

Discesa

- Si scende dai veicoli ferroviari solo da fermi; una discesa a passo d'uomo (max 5 km/h) può già essere pericolosa. In caso ad es. di corse sulle selle di lancio scendere a passo d'uomo in un punto privo di ostacoli.
- Scendere all'indietro: usare le maniglie e i predellini, fare attenzione alle irregolarità del terreno e gli ostacoli (fig. 3).

Importante!

- Parlare con il personale della situazione in azienda.
- Persona di riferimento: dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi in caso di difficoltà o dubbi.
- Controllo: mettere in chiaro che si vigilerà sul rispetto delle regole e dire anche quali sono le sanzioni previste in caso di trasgressione.

Ulteriori supporti informativi

- Prescrizioni sulla circolazione dei treni PCT R 300.1-15, RS 742.173.001
- «STOP RISK, 10 consigli contro le cadute», pieghevole, www.suva.ch/84022.i
- «Trasporto interno aziendale su rotaia», lista di controllo, www.suva.ch/67126.i



1 Accompagnamento sulla piattaforma



2 Accompagnamento sul predellino di manovra: tenersi con entrambe le mani.



3 Scendere all'indietro: tenersi con entrambe le mani.

Regola 3: nelle corse di manovra non corriamo rischi quando saliamo, scendiamo e accompagniamo i veicoli

Istruzioni impartite da:

Regola 4

Evitiamo di correre pericoli durante
l'agganciamento dei veicoli ferroviari



Regola 4

Evitiamo di correre pericoli durante l'agganciamento dei veicoli ferroviari

Lavoratore: entro nello spazio fra i veicoli ferroviari solo quando sono fermi e i respingenti si toccano.

Superiore: mi assumo le mie responsabilità e non tollero alcuna violazione delle regole di sicurezza.

Consigli

Le corse di manovra nascondono molte insidie. Per valutare correttamente i pericoli bisogna essere concentrati e attenti. Cosa sto facendo? Dove lo sto facendo? Quali possono essere le conseguenze? Istruire i lavoratori sui seguenti punti:

Zona di permanenza prima e dopo l'agganciamento
Collocarsi in una posizione tale che i veicoli ferroviari in movimento non rappresentino un pericolo.

Agganciamento

- Entrare nello spazio fra i veicoli solo quando sono fermi e i respingenti o gli accoppiamenti si toccano reciprocamente (figg. 1 e 2). Le eccezioni sono disciplinate nelle Prescrizioni sulla circolazione dei treni PCT.
- Quando si passa sotto i respingenti, servirsi della maniglia dell'agganciatore (fig. 3).

Sequenza di agganciamento

Procedere innanzitutto all'accoppiamento meccanico. Le eccezioni sono disciplinate nelle PCT.

Condotta elettrica ad alta tensione

Sganciare o accoppiare la condotta elettrica ad alta tensione solo quando si è certi che non è sotto tensione. Il pantografo del veicolo motore deve risultare abbassato. Collegare le alimentazioni fisse (impianti di preriscaldamento) ai veicoli ferroviari solo quando sono disinserite.

Sganciamento

- Staccare innanzitutto i raccordi elettrici e pneumatici.
- Per lo sganciamento durante la spinta sulla sella di lancio bisogna utilizzare l'apposita asta.

Lavori sui veicoli

Chi deve eseguire lavori sui veicoli, sotto o fra di essi deve accertarsi che questi non si mettano in movimento. Informare tutto il personale coinvolto (macchinista, comando).

Importante!

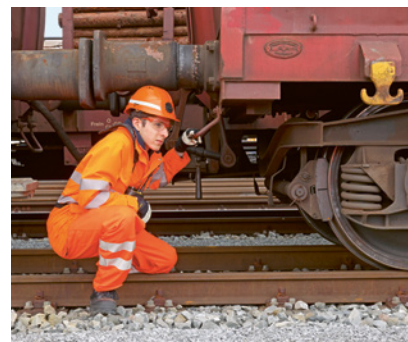
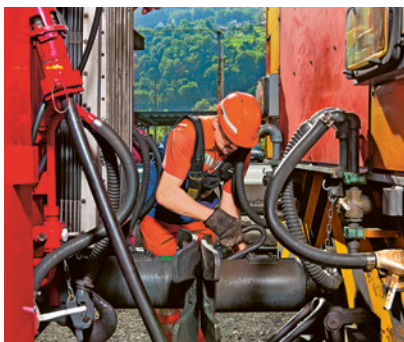
- Parlare con il personale della situazione in azienda.
- Persona di riferimento: dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi in caso di difficoltà o dubbi.
- Controllo: mettere in chiaro che si vigilerà sul rispetto delle regole e dire anche quali sono le sanzioni previste in caso di trasgressione.

Ulteriori supporti informativi

- Prescrizioni sulla circolazione dei treni PCT R 300.1–15, in particolare R 300.4 e 300.8; RS 742.173.001
- «STOP RISK, 10 consigli contro le cadute», pieghevole, www.suva.ch/84022.i
- «Trasporto interno aziendale su rotaia», lista di controllo, www.suva.ch/67126.i



1, 2 Entrare nello spazio fra i veicoli solo quando questi sono fermi e i respingenti si toccano.



3 Servirsi della maniglia dell'agganciatore.

Regola 4: evitiamo di correre pericoli durante l'aggancio dei veicoli ferroviari

Istruzioni impartite da:

Regola 5

Nella zona dei binari rispettiamo sempre le regole di sicurezza



Regola 5

Nella zona dei binari rispettiamo sempre le regole di sicurezza

Lavoratore: nella zona dei binari eseguo i lavori solo se sono stato autorizzato e la sicurezza è garantita. Rispetto sempre le regole.

Superiore: mi assicuro che per i lavori nella zona dei binari vengano rispettate sempre le misure di sicurezza necessarie e impiego esclusivamente personale formato.

Consigli

Il personale che lavora nella zona dei binari è esposto a numerosi pericoli originati dalla circolazione dei treni, dagli impianti elettrici e dalle attrezzature di lavoro impiegate. Altri pericoli sono le cadute dall'alto, il rumore, la polvere (ad es. di amianto), le sostanze nocive, lo sforzo fisico, la scarsa illuminazione, le condizioni atmosferiche, lo stress, le distrazioni ecc. In sede di progettazione bisogna perciò definire anche le misure di sicurezza per ogni area di lavoro, che devono essere poi spiegate sul posto dal dirigente lavori o dal capo della sicurezza a tutti gli addetti prima di iniziare i lavori.

Preparare i lavori

- C'è un incarico preciso (descrizione del lavoro, fasi di lavoro)?
- I pericoli associati all'intervento sono stati accertati?
- Per i lavori previsti viene impiegato solo personale qualificato?
- È stato elaborato un dispositivo di sicurezza proprio al cantiere, verificato da una seconda persona (principio del doppio controllo)?
Contenuti importanti: responsabilità, personale con mansioni rilevanti per la sicurezza, istruzioni e indicazioni da impartire, dispositivi di comunicazione e di allarme, velocità di circolazione dei treni, condizioni di rumore e atmosferiche, speciali misure operative, stato di commutazione delle linee di contatto, sbarramento di binari e scambi.
- C'è un piano di sicurezza e di protezione della salute specifico per il cantiere? (Vedi ulteriori supporti informativi.)

Lavorare in condizioni di sicurezza

- Mettere in sicurezza l'area dei lavori: guardiano di sicurezza, sbarramento del binario di lavoro e degli scambi, altri sbarramenti, disinserimento della linea di contatto con messa a terra visibile (applicare la «regola delle 5 dita»).
- Conoscere lo spazio di fuga, mantenere una distanza di 1,5 m dal binario di esercizio (fig. 1).
- È consentito telefonare, fotografare e utilizzare altri mezzi di comunicazione solo in una posizione sicura e nello spazio di fuga (fig. 2).
- Attenersi rigorosamente alle misure di sicurezza definite e rispettare i segnali di allarme. Se necessario, adattarle alle nuove condizioni quadro.
- Considerare sempre che la linea di contatto e i relativi componenti sono sotto tensione. Il semplice avvicinarsi, anche con oggetti, può risultare fatale. Senza un'adeguata istruzione è possibile salire su veicoli con un'altezza massima di 1,3 m misurata dallo spigolo superiore della rotaia (altezza di un carro pianale).
- Non improvvisare, neppure quando il tempo stringe.
- Usare sempre gli indumenti ad alta visibilità e i dispositivi di protezione.
- Utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro. Quando si lavora con le macchine bisogna rispettare la distanza minima di 5 m delle parti sotto tensione della linea di contatto.
- Se si usano macchine nella zona di pericolo dell'impianto ferroviario bisogna adottare misure tecniche di protezione contro le scariche elettriche e le collisioni con i treni in circolazione (blocchi laterali e in altezza della macchina, pareti di protezione, messa a terra).
- Irregolarità e guasti devono essere segnalati immediatamente al responsabile in loco.



1 Utilizzare lo spazio di fuga.



2 Telefonare solo nello spazio di fuga.

Terminare il lavoro

- Lasciare sempre in ordine il luogo di lavoro.
- Mettere in sicurezza gli scavi aperti.
- Collocare le attrezzature di lavoro e il materiale da costruzione in un luogo sicuro.
- Assicurare le macchine e gli apparecchi conformemente alle istruzioni.
- Segnalare e, se necessario, illuminare gli ostacoli temporanei.
- La revoca delle misure di sicurezza legate all'esercizio e l'annuncio della percorribilità del binario spettano al capo della sicurezza/coordinatore dell'area dei lavori.

Importante!

- Parlare con il personale della situazione sul luogo di lavoro.
- Informare i lavoratori del loro diritto-dovere di dire **STOP** nel caso in cui questa regola vitale non venga rispettata.
- Dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi nei diversi casi (domande, emergenze ecc.).
- Mettere in chiaro che si vigilerà sul rispetto delle regole e dire anche quali sono le sanzioni previste in caso di trasgressione.

Ulteriori supporti informativi

- «Misure proprie al cantiere per garantire la sicurezza e la tutela della salute», lista di controllo, www.suva.ch/88218.i
- «Pericolo di elettrocuzione! Impiego di attrezzature di lavoro in prossimità di linee elettriche aeree», opuscolo, www.suva.ch/66138.i
- Regolamento UTP RTE 20100, «Sicurezza per i lavori nella zona dei binari»
- Regolamento UTP RTE 20600 «Sicurezza per i lavori sugli impianti elettrici ferroviari»
- PCT R 300.12, «Lavori nella zona dei binari»; RS 742.173.001
- Opuscolo FFS «Mi proteggo!»

Regola 5: nella zona dei binari rispettiamo sempre le regole di sicurezza

Istruzioni impartite da:

Regola 6

Usiamo attrezzature di lavoro sicure e integre



Regola 6

Usiamo attrezzature di lavoro sicure e integre

Lavoratore: impiego solo attrezzature idonee e le utilizzo nel modo previsto. Prima di iniziare i lavori verifico che le attrezzature siano complete e funzionanti.

Superiore: mi assicuro che siano disponibili attrezzature di lavoro adeguate e che il personale sia formato o istruito per il loro utilizzo. Provvedo alla loro manutenzione periodica.

Consigli

Le macchine e gli impianti devono essere impiegati secondo le istruzioni per l'uso fornite dal fabbricante. I dipendenti devono essere debitamente istruiti e formati.

Messa a disposizione delle attrezzature di lavoro

- L'azienda mette a disposizione per tutti i lavori attrezzature adeguate, sicure e in perfetto stato, come pure i manuali d'uso e le dichiarazioni di conformità.
- Impiegare solo dispositivi di protezione integri e funzionanti.

Utilizzo delle attrezzature di lavoro

- Impiegare esclusivamente le attrezzature in base alla loro destinazione d'uso specificata nel manuale.
- Eliminare subito le attrezzature difettose e segnalarle correttamente.
- Se sul posto di lavoro non è possibile sostituire un'attrezzatura difettosa, sospendere i lavori finché non ne viene fornita una di ricambio.
- I dispositivi di protezione non devono essere rimossi o disattivati.

Istruzione e formazione

I lavoratori che utilizzano un'attrezzatura per la prima volta devono aver ricevuto una istruzione/formazione specifica da una persona competente. Bisogna inoltre controllare se le persone sono idonee a svolgere le attività previste.

L'**istruzione** comprende l'informazione e la formazione nel campo della sicurezza e della protezione della salute durante l'impiego dell'attrezzatura, ad esempio:

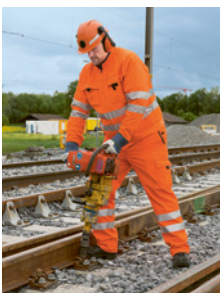
- condizioni d'impiego
- guasti prevedibili durante il lavoro
- possibili pericoli durante il lavoro
- controlli dei dispositivi di sicurezza da parte dei lavoratori
- uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI).

L'istruzione deve basarsi sui manuali d'uso del fabbricante ed essere documentata e ripetuta a intervalli regolari.

Esempi di istruzione necessaria: incavigliatrice meccanica (fig. 1), chiave dinamometrica, ponte sollevatore per veicoli (fig. 2) ecc.

Una **formazione** sull'impiego delle attrezzature è indispensabile se i lavori comportano pericoli particolari. La formazione comprende una parte teorica e una pratica. Esempi: veicolo di manovra (fig. 3), veicolo bimodale (fig. 4), lavori in prossimità di impianti elettrici ecc.

In alcuni casi (ad es. guida di carrelli elevatori o di gru mobili di categoria A) è necessaria una formazione supplementare con attestato di capacità. Le formazioni devono essere documentate.



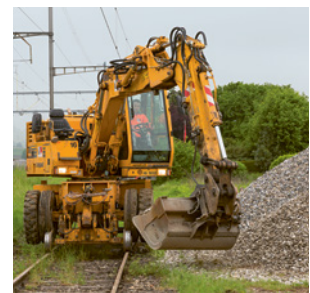
1 Incavigliatrice meccanica



2 Ponte sollevatore per veicoli



3 Veicolo di manovra



4 Veicolo bimodale

Manutenzione delle attrezzature di lavoro

- Sottoporre le attrezzature a una corretta manutenzione rispettando le indicazioni del fabbricante.
- Affidare la manutenzione solo a personale appositamente istruito o formato.
- Documentare gli interventi di manutenzione.
- Regolamentare le competenze in materia di sorveglianza durante i lavori di riparazione, di acquisto e sostituzione delle attrezzature di lavoro.

Importante!

- Parlare con il personale della situazione in azienda.
- Persona di riferimento: dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi in caso di difficoltà o dubbi.
- Controllo: mettere in chiaro che si vigilerà sul rispetto delle regole e dire anche quali sono le sanzioni previste in caso di trasgressione.

Ulteriori supporti informativi

- Direttiva CFSL «Attrezzature di lavoro», www.suva.ch/6512.i
- «Attrezzature di lavoro: la sicurezza parte dall'acquisto», opuscolo, www.suva.ch/66084.i
- Manuali d'uso delle attrezzature in dotazione sul lavoro

Regola 6: usiamo solo attrezzature di lavoro sicure e integre

Istruzioni impartite da:

Lavoratori istruiti:

Rispetto della regola

88831.i/Registro delle istruzioni Regola 6

Regola 7

Lavoriamo alle linee di contatto, o nei loro pressi, solo se disinserite e messe a terra in modo visibile



Regola 7

Lavoriamo alle linee di contatto, o nei loro pressi, solo se disinserite e messe a terra in modo visibile

Lavoratore: lavoro alle linee di contatto, o nei loro pressi, solo se sono state messe a terra in modo visibile. In caso di dubbio, dico STOP e chiedo al superiore.

Superiore: do inizio ai lavori solo dopo aver installato la messa a terra e aver ricevuto il «via libera».

Consigli

Considerare sempre che la linea di contatto e i relativi componenti sono sotto tensione. Il semplice avvicinarsi, anche con oggetti, può risultare letale. Spiegare quali effetti hanno sul corpo umano una elettrocuzione, un arco elettrico o una scarica atmosferica. Spiegare anche quali sono le regole di sicurezza e i comportamenti da adottare.

Sorveglianza dei lavori

La sorveglianza e la direzione dei lavori agli impianti elettrici o nelle loro vicinanze spetta esclusivamente a persone istruite o esperte.

Autorizzazione

Le linee di contatto devono essere messe a terra solo da personale autorizzato e competente. Tutti gli addetti ai lavori devono sapere chi sono queste persone.

Messa a terra all'aperto

Per l'esecuzione di un inserimento/disinserimento è di regola necessario un ordine di commutazione scritto, compilato da un esperto. L'ordine deve essere controllato e controfirmato da una seconda persona esperta.

È consentito iniziare i lavori solo quando:

- la linea di contatto tra la zona di lavoro e l'alimentazione è cortocircuitata e messa a terra (dispositivo di cortocircuito e messa a terra);
- il dispositivo di messa a terra installato è visibile dall'area di lavoro;
- i dispositivi di protezione sono stati indossati;
- l'autorizzazione di lavoro è stata rilasciata dal dirigente lavori o dal capo della sicurezza.

Se dall'area di lavoro non è visibile almeno un dispositivo di messa a terra bisogna utilizzare un dispositivo supplementare nelle immediate vicinanze del luogo di lavoro (ad es. un'asta di messa a terra corta).

Messa a terra in officine, installazioni di servizio e depositi

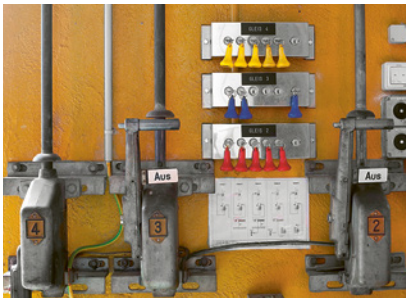
- Prima di iniziare i lavori nella zona di pericolo bisogna accertarsi che la linea di contatto sia disinserita, messa a terra e protetta contro il reinserimento involontario (applicare la «regola delle 5 dita»).
- In generale, ogni persona che lavora alla linea di contatto o nelle sue vicinanze è tenuta a metterla in sicurezza personalmente contro il reinserimento involontario, ad es. utilizzando un lucchetto o togliendo una chiave del sistema di bloccaggio (fig. 1).
- Si devono inoltre utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

Impiego di macchine nelle vicinanze delle linee di contatto

- Quando si lavora con le macchine bisogna rispettare una distanza minima di 5 m dalle parti sotto tensione della linea di contatto.
- Se le macchine invadono la zona di pericolo della linea di contatto (distanza < 5 m) o possono farlo in situazioni particolari (ad es. movimentazione di carichi sollevati, ribaltamento di macchine, manovre del braccio di escavatori), bisogna adottare misure tecniche di protezione contro le scariche elettriche (ad es. limitazioni laterali e in altezza della macchina, pareti di protezione, messa a terra, integrazione nel sistema di linee di alimentazione e di bloccaggio, vedi fig. 2).

Lavori su veicoli sotto le linee di contatto

Senza aver seguito la necessaria istruzione è possibile salire solo su veicoli con un'altezza massima di 1,3 m misurata dallo spigolo superiore della rotaia (fig. 3).



1 Sistema di linee di alimentazione e di bloccaggio per diversi settori di sicurezza



2 Macchina da cantiere in prossimità di una linea di contatto



3 Lavori su veicoli sotto le linee di contatto

Importante!

- Situazione sul lavoro: ci sono luoghi di lavoro dove la messa a terra non è stata installata secondo i requisiti vigenti? Chiederlo ai lavoratori e cercare insieme delle soluzioni.
- Persona di riferimento: dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi in caso di domande e problemi.
- Controllo: mettere in chiaro che si verificheranno regolarmente la messa a terra e i cortocircuiti e dire anche quali sono le possibili conseguenze in caso di mancato rispetto delle regole.

Ulteriori supporti informativi

- Disposizioni d'esecuzione dell'Ordinanza sulle ferrovie (DE-Oferr), in particolare DE 45.1–DE 45.3, www.uft.admin.ch
- Direttiva ESTI 245 «Lavorare in sicurezza sulle linee a grandi campate ad alta tensione»
- Direttiva ESTI 407 «Attività su o in prossimità di impianti elettrici»
- PCT 300.11 «Commutazione e messa a terra di linee di contatto»
- Regolamento UTP RTE 20600 «Sicurezza per i lavori sugli impianti elettrici ferroviari»
- Regolamento UTP RTE 27230 «Linee di contatto nei depositi e nelle officine»
- «5+5 regole vitali per chi lavora con l'elettricità»: pieghevole, www.suva.ch/84042.i
vademecum, www.suva.ch/88814.i

Regola 7: lavoriamo alle linee di contatto, o nei loro pressi, solo se disinserite e messe a terra in modo visibile

Istruzioni impartite da:

Regola 8

Ci proteggiamo dalle cadute dall'alto



suva

Regola 8

Ci proteggiamo dalle cadute dall'alto

Lavoratore: scelgo la mia postazione e gli attrezzi di lavoro in modo da non cadere dall'alto.

Superiore: per i lavori a rischio di caduta faccio in modo che gli accessi e le postazioni di lavoro siano in condizioni di sicurezza. Non tollero le soluzioni improvvisate.

Consigli

Per lavorare in altezza in totale sicurezza e avere accessi sicuri sono necessarie attrezzature adeguate. Quali scegliere dipende da tipologia, durata e frequenza dei lavori. Rispettare la sequenza indicata:

1. Dispositivi fissi anticaduta

Per interventi regolari su posti di lavoro fissi bisogna utilizzare dei dispositivi fissi anticaduta (protezione collettiva), ad esempio in azienda o in luoghi dove si deve salire spesso su una costruzione o un veicolo. Nello specifico:

- piattaforme di lavoro fisse dotate di parapetti e scale di accesso (fig. 1)
- scale a pioli fisse con pedana per i lavori sui ponti dei segnali, pali, sugli edifici ecc.
- opere di costruzione con pedane fisse (impianti fissi)

2. Dispositivi mobili anticaduta

In assenza di una piattaforma di lavoro fissa bisogna prevedere un dispositivo mobile, da utilizzare in base alle indicazioni del fabbricante. Esempi:

- scale e piattaforme per la manutenzione.
- piattaforme di lavoro elevabili, ad esempio per gli interventi su materiale rotabile (fig. 2) o linee di contatto oppure per sostituire l'illuminazione di un marciapiede.
- ponteggi mobili su ruote
- piattaforma elevabile per lavori alla linea di contatto

Nella zona dei binari (linea di contatto e circolazione dei treni) vanno prese misure speciali (ad es. limitazione del movimento e/o della corsa).

3. Scale portatili

- Usare le scale portatili solo se non c'è un'alternativa valida per eseguire i lavori.
- Bloccare sempre le scale portatili per impedirne lo scivolamento e il ribaltamento.
- Le scale portatili non sono indicate come postazione di lavoro a partire da un'altezza di caduta di 2 m dalla superficie di appoggio dei piedi.
- Le scale portatili servono soltanto come ausilio per salire e scendere. Si può lavorare da questo tipo di scale solo se non si applica una forza eccessiva.
- Nella zona dei binari (linea di contatto e circolazione dei treni) vanno prese misure speciali.
- Usare i DPI anticaduta quando si sale sul tetto del veicolo con una scala a pioli (casco di protezione con cinturino sottogola).

La fig. 3 mostra un lavoro consentito dalla scala portatile.

4. Dispositivi individuali anticaduta (DPI anticaduta)

- DPI anticaduta devono essere usati solo se non è possibile adottare misure di diverso tipo (ad es. per lavori su scarpate, portali di gallerie).
- Per DPI anticaduta si intendono le imbracature con dispositivo anticaduta di tipo retrattile o assorbitore di energia (compreso il casco di protezione con cinturino sottogola).
- Fissare i DPI anticaduta solo nei punti di ancoraggio consentiti (ad es. testati in base alla norma SN EN 795). Regola: resistenza in caso di caduta ≥ 1000 kg.
- I DPI anticaduta devono essere utilizzati esclusivamente da personale formato.
- Regolamentare l'organizzazione delle emergenze prima di ogni intervento.



1 Lavori sul tetto del veicolo



2 Sostituzione del filtro da una piattaforma di lavoro elevabile



3 Montaggio della bandierina da una scala portatile



4 Lavori su un palo segnalatore con i DPI anticaduta

- Garantire il contatto visivo e vocale in caso di salvataggio di emergenza.
- Rispettare le regole vitali per chi lavora con i DPI anticaduta.

Esempi di lavori con i DPI anticaduta:

- lavori sul palo segnalatore (fig. 4)
- lavori sul tetto del veicolo
- Lavori su opere di costruzione o portali di gallerie/scaricate

Indossare sempre un casco di protezione con cinturino sottogola quando si utilizzano i DPI anticaduta!

La deroga di questa regola (ad es. in caso di lavori sul tetto del veicolo) richiede una valutazione del rischio.

Salire sui pali con l'ausilio di appositi ramponi

Per salire in totale sicurezza occorre utilizzare l'attrezzatura adatta, che è composta almeno da:

- 1 paio di ramponi per pali
- 1 imbracatura combinata con cintura di posizionamento (SN EN 361/358)
- 2 funi di posizionamento con dispositivo di regolazione della lunghezza (SN EN 358)
- Casco di protezione con cinturino sottogola
- Scarpe di sicurezza munite di ramponi (alte fino alla caviglia, con soles antiscivolo)
- borsa da cintura portautensili
- guanti di protezione adatti

Se il palo presenta degli ostacoli che devono essere superati (ad es. una fune di guardia, un giogo ecc.), bisogna ricorrere a un'ulteriore fune di sicurezza. Una volta raggiunta la posizione di lavoro, il dipendente deve proteggersi dal pericolo di caduta dall'alto, ad esempio collocando una fune di sicurezza supplementare sopra i supporti dell'isolatore. Un altro modo per prevenire una caduta dall'alto è quello di utilizzare una fune di bypass o munita di morsetto.

Importante!

- Parlare con il personale della situazione in azienda.
- Persona di riferimento: dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi in caso di difficoltà o dubbi.
- Controllo: mettere in chiaro che si vigilerà sul rispetto delle regole e dire anche quali sono le sanzioni previste in caso di trasgressione.

Materiale e attrezzi

Per il trasporto di attrezzi e materiale è bene utilizzare una tasca porta-attrezzi da infilare nella cintura o una cassetta da portare a tracolla. Attenzione: usare una sicurezza contro la caduta.

Ulteriori supporti informativi

- «Dispositivi di protezione individuale anticaduta», opuscolo, www.suva.ch/44002.i
- «Parapetti come protezione di accessi fissi ad impianti e macchinari», opuscolo, www.suva.ch/44006.i
- «Scale portatili», lista di controllo, www.suva.ch/67028.i
- «Scale e piattaforme per la manutenzione», lista di controllo, www.suva.ch/67076.i
- «Piattaforme di lavoro elevabili», lista di controllo:
 - Parte 1: pianificazione dei lavori, www.suva.ch/67064-1.i
 - Parte 2: verifica sul posto, www.suva.ch/67064-2.i
- «Ponteggi mobili su ruote», lista di controllo, www.suva.ch/67150.i
- «Lavori di manutenzione su veicoli ferroviari», lista di controllo, www.suva.ch/67188.i
- «Chi risponde 12 volte «sì»? Uso in sicurezza delle scale portatili semplici e doppie», pieghevole, www.suva.ch/84070.i
- «Otto regole vitali per chi lavora con i DPI anticaduta»: pieghevole, www.suva.ch/84044.i vademecum, www.suva.ch/88816.i

Regola 8: ci proteggiamo dalle cadute dall'alto

Istruzioni impartite da:

Regola 9

Utilizziamo passaggi pedonali sicuri



suva

Regola 9

Utilizziamo passaggi pedonali sicuri

Lavoratore: non attraverso mai i binari, ma utilizzo sempre i passaggi sopraelevati o i sottopassaggi.

Superiore: mi occupo della sicurezza e della manutenzione dei passaggi pedonali e stabilisco regole precise per il loro utilizzo. Pongo subito rimedio alle situazioni di pericolo.

Consigli

Le vie di passaggio pedonale in edifici, officine e depositi o i percorsi pedonali esterni e nella zona dei binari sono sovente la causa di gravi infortuni. Ecco perché devono essere definiti e mantenuti liberi da ostacoli. Gli utenti devono sempre prestare attenzione ai possibili pericoli di inciampo e non lasciarsi distrarre.

Requisiti di sicurezza

- I percorsi pedonali e quelli destinati ai veicoli devono essere possibilmente separati e segnati in modo chiaro e permanente.
- Segnalare o rendere meno pericolosi gli ostacoli permanenti sulle vie pedonali o lungo queste ultime, costruendo passaggi sopraelevati.
- Equipaggiare con protezioni appropriate i luoghi in cui le persone potrebbero cadere nel vuoto (ad es. con parapetti).
- Fare in modo che i percorsi pedonali siano ben illuminati. Questo vale anche per i camminamenti nella zona dei binari.
- I punti di caduta e di inciampo temporanei, ad es. scavi, canali, pozzetti per cavi e condotte di installazione, devono sempre essere messi in sicurezza e segnalati.

Spostamenti in sicurezza

- Per quanto possibile, utilizzare sempre le vie pedonali al di fuori della zona dei binari, come sottopassaggi e passaggi sopraelevati (fig. 1).
- Non attraversare mai i binari senza un ordine di servizio, neppure per risparmiare tempo, comodità o abitudine.
- Prestare sempre attenzione al percorso. Va evitato l'utilizzo di mezzi di comunicazione (telefonare, leggere messaggi, fotografare).
- Mantenere le vie pedonali libere da ostacoli o materiale ingombrante come palette, casse, carrelli ecc. Eliminare immediatamente eventuali pericoli di inciampo.
- Sulle scale usare sempre il corrimano e fare un gradino alla volta.
- Nelle aree con aperture nel vuoto non messe in sicurezza (ad es. scarpate ripide, portali di gallerie, muri di sostegno) mantenere una distanza minima di 2 m dal lato aperto.
- Mantenersi in forma e non assumere sostanze inebrianti, come alcol o droghe.

Accesso all'area dei binari

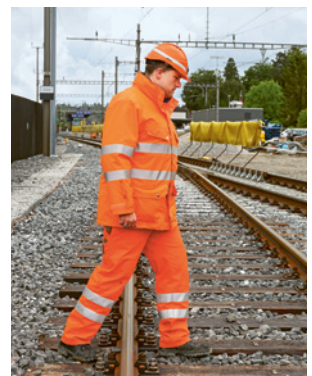
- Le attività di servizio che implicano l'accesso all'area dei binari possono essere eseguite solo da personale istruito in materia di sicurezza (macchinisti, addetti alle pulizie, personale di manovra ecc.). Usare sempre gli indumenti ad alta visibilità e i dispositivi di protezione individuale.



1 Usare i sottopassaggi.



2 Via pedonale adeguata



3 Non camminare sulla rotaia o sulle traverse.

- Per quanto possibile, mantenere una distanza minima di 1,5 m dalla rotaia più vicina.
- Usare sempre vie pedonali chiaramente definite e riconoscibili (percorsi cementati, ricoperti con sabbia, ghiaia ecc., vedi fig. 2).
- In caso di permanenza tra due binari o tra un binario e un ostacolo fisso deve esserci uno spazio intermedio di sicurezza. In caso contrario bisogna procedere secondo quanto stabilito nelle Prescrizioni sulla circolazione dei treni (PCT art. 2.1.2, R 300.8).
- I binari vanno attraversati solo se assolutamente necessario, per la via diretta e solo dopo aver controllato la situazione. Bisogna mantenere una distanza minima di 5 m dai veicoli ferroviari fermi.
- Quando si attraversano i binari evitare di camminare sulla rotaia e sulle traverse (fig. 3).
- Non è consentito attraversare i binari in corrispondenza degli scambi.

Importante!

- Informare i lavoratori del loro diritto-dovere di dire STOP nel caso in cui questa regola vitale non venga rispettata.
- Le vie di passaggio sono utilizzate correttamente? Discuterne insieme al personale e stabilire eventualmente le misure di miglioramento necessarie.
- Dire ai lavoratori a chi devono rivolgersi in caso di difficoltà o dubbi.
- Mettere in chiaro che si vigilerà sul rispetto delle regole e dire anche quali sono le sanzioni previste in caso di trasgressione.

Ulteriori supporti informativi

- www.suva.ch/circolazione-interna-aziendale
- «Vie di circolazione pedonale», lista di controllo, www.suva.ch/67001.i
- «Basta con le cadute», lista di controllo, www.suva.ch/67179.i
- «Trasporto interno aziendale su rotaia», lista di controllo, www.suva.ch/67126.i
- «Uso del corrimano. Stop alle cadute sulle scale!», lista di controllo, www.suva.ch/67185.i
- «STOP RISK, 10 consigli contro le cadute», pieghevole, www.suva.ch/84022.i
- Prescrizioni sulla circolazione dei treni PCT R 300.8 «Sicurezza del lavoro»; RS 742.173.001
- Opuscolo FFS «Mi proteggo!»

Regola 9: utilizziamo passaggi pedonali sicuri

Istruzioni impartite da:

Regola 10

Facciamo in modo di evitare le aggressioni fisiche e verbali



suva

Regola 10

Facciamo in modo di evitare le aggressioni fisiche e verbali

Lavoratore: osservo attentamente il contesto in cui mi trovo per avvicinarmi ai clienti in modo adeguato. Se la situazione diventa ingestibile, chiedo aiuto e mi tiro indietro prima che degeneri.

Superiore: creo le condizioni per prevenire gli atti di violenza sul luogo di lavoro. Adeguo le risorse al grado di pericolo di ogni attività.

Informazioni per i superiori

Le professioni che richiedono un contatto con il pubblico sono maggiormente esposte al rischio di violenza, soprattutto in organizzazioni che impongono limiti o che devono adottare misure repressive. I lavoratori si trovano così di fronte a situazioni di minaccia da parte dei clienti. Le aggressioni fisiche e verbali possono causare problemi di salute e disturbi psichici. Rappresentano un pericolo che non deve essere assolutamente sottovalutato. Ecco perché è necessario stabilire delle regole comportamentali per affrontare le situazioni minacciose, mettere a punto misure di prevenzione e valutare periodicamente i rischi potenziali.

Punti essenziali

- La sicurezza dei lavoratori è sempre prioritaria.
- Il datore di lavoro valuta i rischi tenendo conto della situazione (orari di lavoro, manifestazioni, ubicazioni) e definisce le misure necessarie per ogni singolo caso.
- I dipendenti devono tirarsi indietro non appena si accorgono che la situazione può sfuggire loro di mano.
- Il datore di lavoro deve accertarsi che gli eventi vengano notificati alle autorità inquirenti responsabili (art. 59, Legge federale sul trasporto dei viaggiatori).
- Il datore di lavoro accompagna e fornisce sostegno ai dipendenti che sono stati vittima di violenze.

Misure tecniche

Le misure di natura tecnica devono essere considerate in modo adeguato già in sede di progettazione di nuove infrastrutture o di nuovi veicoli oppure di ottimizzazione di quelli esistenti. Esempi:

- allestimento dello spazio di lavoro: colori adeguati, illuminazione sufficiente, visibilità reciproca, nessun oggetto utilizzabile come arma, uscite di emergenza, vetro di separazione dai clienti
- videosorveglianza, controllo degli accessi
- pulsanti di emergenza, sistemi di allarme

Misure organizzative

Bisogna elaborare un piano di sicurezza aggiornato e adeguato alle infrastrutture e ai veicoli. L'addetto alla sicurezza aiuta i superiori in questo compito. Ricordarsi di coinvolgere anche i rispettivi dipendenti. Il piano di sicurezza comprende ad esempio:

- Piano di emergenza: informare il personale sulle procedure di allarme.
- Introduzione di un supporto al personale: defusing (elaborazione dello stress dopo un evento traumatico), debriefing, possibilità di assistenza psicologica ecc.
- Adottare misure in caso di sovraccarico di lavoro o forti limitazioni, ad es. personale aggiuntivo.
- Evitare i lavori in solitaria: lavorare in team, impiegare servizi di sorveglianza o ausili tecnici.
- Formazione e comunicazione interne: informare il personale sui rischi legati alla violenza sul luogo di lavoro, sulle misure di prevenzione e sui piani comportamentali; svolgere giochi di ruolo.
- Ridurre al minimo gli oggetti di valore che si portano con sé.

Misure individuali (comportamento con il pubblico)

- Mantenersi il più possibile neutri e oggettivi durante i colloqui.
- Avere un atteggiamento aperto, ma determinato e creare un clima di rispetto reciproco.
- Informare in modo chiaro sulle possibilità e sui limiti.
- Evitare le situazioni provocatorie e le osservazioni ambigue, mantenere la distanza necessaria.
- Tenere conto delle differenze culturali.
- Evitare i botte e risposta affinché la situazione non degeneri.
- Mostrare rapidamente la propria soglia di tolleranza verso il comportamento di chi si ha di fronte (porre confini chiari).
- Garantire una chiara separazione tra ruolo professionale e personale.
- Prendere sempre sul serio le minacce.

- Informare il superiore.
- Programmare i numeri di emergenza su tutti gli apparecchi telefonici (polizia, pompieri, posto di polizia locale, addetto alla sicurezza in servizio).

Comportamento in caso di minaccia, violenza e aggressione

- Mantenere la calma, placare gli animi, passare il caso a un collega.
- Garantire la propria sicurezza (ritirarsi).
- Evitare gesti sconsiderati.
- Chiedere aiuto, attivare il sistema di allarme.

Importante!

- Valutare i rischi.
- Formare e addestrare il personale.
- Mostrare capacità di ascolto.

Ulteriori supporti informativi

- «Reati contro il personale di servizio», prontuario del SEV
- Documenti della polizia cantonale

Regola 10: facciamo in modo di evitare le aggressioni fisiche e verbali

Istruzioni impartite da: