

Riesame sinistri

cosa si poteva fare per evitarli?



Riteniamo di fare cosa gradita inviando questo "riesame sinistri" nel quale abbiamo raccolto alcuni sinistri tipo realmente avvenuti in questi ultimi anni di attività. Ci sarebbe un modo per non commette alcun errore: non lavorare. Quindi l'errore ci sta tutto: chi lavora può sbagliare. Il problema è accorgersi dell'errore ripetitivo, del fatto che un collaboratore si più disattento di altri. Ma, soprattutto, fare uno sforzo per evitare che si ripetano. Il riesame serve proprio a questo! L'intento è suggerire possibili misure di prevenzione, procedure o disclaimer (esonero di responsabilità).

Un sinistro costa non solo all'assicuratore ma soprattutto a voi. Se mettete in conto il costo del personale che deve gestire la pratica, il tempo che si dedica per raccogliere i documenti vari, foto, dichiarazioni... per assistere il perito nelle operazioni peritali, quello per accordarsi con il cliente. Dobbiamo poi mettere in corto il fatto che il cliente potrebbe essere "disturbato" dall'errore ed infine, non ultima, la franchigia che resta a vs carico.

#	cosa è successo	qual'è stata la conseguenza	cosa poteva capitare? > scenario peggiore	cosa si poteva fare per evitarlo?
1	il tecnico si caricava sulle spalle il boiler smontato in precedenza scendendo dalla scala scivolava	danno materiale ad una porta	danni alle persone presenti, danni ad altre cose, danni fisici al tecnico	chiedere aiuto ad altra persona, non caricarsi il boiler in spalla ma tenerlo con una mano e con l'altra tenere la scala mentre scendeva
2	a seguito di cambio della caldaia condominiale una valvola di un radiatore è rimasta aperta e in fase di carico della caldaia l'acqua si riversava sul pavimento	danni al parquet	danni ai serramenti, mobili, tappeti e agli appartamenti sottostanti	avvisare i condomini; controllare manometro; registrare i radiatori con valvola aperta e controllore e chiudere prima del carico
3	al tecnico dopo la sostituzione valvola sfugge di mano la pinza che cade	scheggiatura di piastrelle		posizionare al di sotto della zona di operazione un materassino tipo materiale espanso

#	cosa è successo	qual'è stata la conseguenza	cosa poteva capitare? > scenario peggiore	cosa si poteva fare per evitarlo?
4	perdite di acqua dopo sostituzione di uno scambiatore di una caldaia incassata in cucina	danneggiamento (rigonfiamento da assorbimento di acqua) ai mobili della cucina		richiedere al cliente di mantenere sotto osservazione la caldaia nelle ore immediatamente successive l'intervento
5	foratura di tubazione occultata nella muratura	danni da acqua alle muratura e agli arredi, spese per ricerca e riparazione del danno		verificare con rilevatore delle tubazioni sottotraccia prima di praticare fori; acquisire informazioni sugli impianti esistenti
6	il tecnico appoggiava sulla moquette il cannello usato in precedenza per rifare lo scarico in piombo del bagno	danno da bruciatura sulla moquette	incendio	gestire il lavoro a caldo con diligenza; posizionare nella zona di operazione un materassino termoisolante; rendere disponibile un estintore.
7	dopo il cambiamento di una pompa combustibile (gasolio) c'è stato uno sversamento nella tombinatura e poi nel lago	inquinamento e costi di bonifica	sanzioni penali (635 codice penale) a carico dei responsabili	verifica scarichi e predisposizione di idonee misure di contenimento; attenta osservazione e doppio controllo (doppio paio d'occhi); richiesta al cliente di mantenere sotto osservazione
8	durante le operazioni di manutenzione ordinaria di una caldaia a condensazione l'operatore ha causato uno slittamento dei canali da fumo in polipropilene causando contatto dei vapori di condensa con i muri	danno alle pareti interne ed esterne		prestare attenzione nel controllo finale con prova di accensione e controllo visivo se del caso con l'uso di una torcia elettrica; richiedere al cliente di mantenere sotto osservazione in momento post lavoro; acquisire schema scarichi
9	durante le operazioni di manutenzione ordinaria l'operatore faceva cadere accidentalmente il mantello della caldaia	danno al top della cucina		posizionare nell'area al di sotto delle operazioni un materassino tipo in materiale espanso o analogo

#	cosa è successo	qual'è stata la conseguenza	cosa poteva capitare? > scenario peggiore	cosa si poteva fare per evitarlo?
10	durante la manutenzione all'unità esterno di condizionamento l'operatore mentre cerca di sfilare la griglia cade	60 giorni di infortunio; sanzione pecuniaria; rivalsa INAIL	morte o lesioni, sanzioni penali, danni a cose circostanti	formare e fornire scale idonea; comunicare al cliente il rifiuto in assenza di impalcature o ponteggio, piattaforme semoventi, scale adeguate, cintura e cordino di trattenuta ...
11	caduta di pannello solare a seguito di evento atmosferico	danni ai pannelli e ad un veicolo	danni a persone, danni a cose	utilizzare materiali per il fissaggio certificati o forniti dal produttore dei pannelli; controllare idoneità supporto di fissaggio, controllare tenuta nei mesi successivi l'installazione
12	durante le operazioni di manutenzione l'operatore appoggia l'aspirapolvere sul top cucina	graffi al top cucina		posizionare nell'area al di sotto delle operazioni un materassino ripiegabile in materiale espanso o analogo; non appoggiare attrezzature direttamente su mobili o pavimenti senza adeguata protezione
13	durante le operazioni di installazione e trasporto di una stufa a legna l'operatore provoca danni	danni alle porte e ai muri		gestire il lavoro con diligenza; chiedere aiuto ad altra persona se si devono fare passaggi difficoltosi
14	a seguito di manutenzione straordinaria con sostituzione dei radiatori durante la notte l'impianto di teleriscaldamento si ricaricava e fuoriusciva acqua da tubazioni dalle quali mancava un radiatore	danni a serramenti, pareti, tappezzerie, pavimenti, ecc		verificare che tutte le valvole d'ingresso siano chiuse; apporre ai tubi aperti tappi con anello di tenuta
15	durante le operazioni di smontaggio del mobile cucina per consentire le operazioni di manutenzione ordinaria all'operatore sfugge il mobile	danni fisici al cliente, danni al top cucina	morte o lesioni gravissime a persone	chiedere aiuto ad altra persona; accertarsi che la zona circostante le operazioni sia libera da cose e persone; comunicare al cliente che per le operazioni di manutenzione la caldaia deve essere libera da tutti lati e chiedere allo stesso di provvedere in proprio alle operazioni di smontaggio del mobile