

**BANDO REGIONE TOSCANA**  
**“BUONE PRATICHE PER GARANTIRE AMBIENTI DI LAVORO**  
**PIU’ SANI E PIU’ SICURI”**

**Relazione Tecnica Toscana Energia Spa**

# RELAZIONE TECNICA

## 1. Introduzione del Protocollo BBS in Toscana Energia spa

Il progetto di introduzione del Protocollo BBS (Behaviour-Based Safety) è iniziato in Toscana Energia a gennaio 2024 ed è ancora in corso.

Toscana Energia conta 348 dipendenti, il progetto del protocollo BBS ha interessato 226 dipendenti appartenenti alle unità della Distribuzione (unità tecniche, unità Realizzazione Investimenti, unità Impianti), di cui 134 operai e 92 tecnici.

Toscana Energia è una società che ha come attività:

- manutenzione delle condotte di distribuzione del gas naturale e del GPL;
- costruzione di nuove condutture, interrate e fuori terra;
- gestione di rapporti con l'operatore di trasporto (SNAM Rete Gas), a monte, e le società di vendita, a valle, della filiera del gas;
- odorizzazione del gas, ricerca programmata delle dispersioni, telecontrollo dalla rete, pronto intervento su fughe di gas;
- manutenzione e sostituzione contatori presso gli utenti finali finalizzata alla misura, sia mediante lettura, sia telecontrollo, del gas consumato;
- operazioni commerciali relative alle richieste di servizi da parte degli utenti finali (apertura e chiusura contatori, subentri, voltture, allacciamenti, ecc.);
- attività dell'organismo di ispezione.

L'organizzazione di Toscana Energia si pone come obiettivo la prevenzione di infortuni e malattie connesse al lavoro, nonché la costruzione di un luogo di lavoro e di un'attività sicura e sana. Gli obiettivi in termini di salute e sicurezza sono considerati obiettivi strategici per la società che vengono promossi attraverso una sempre maggior diffusione della "cultura della sicurezza" che investe non soltanto i propri dipendenti, ma anche i fornitori (appaltatori e società di ingegneria).

La Società è presente sul tutto il territorio toscano con 8 sedi operative, divise in 4 unità tecniche:

- Firenze, piazza Mattei 3, sede legale - Unità tecnica Firenze 1
- Borgo San Lorenzo, via del Bagnone 1- Unità tecnica Firenze 1
- Empoli, via della Maratona 1- Unità tecnica Firenze 2
- Faella Pian di Scò, via M. D'Antona - Unità tecnica Firenze 2
- Montecatini Terme, via U. Bassi 38 - Unità tecnica Pistoia
- Prato, via Braille 6 - Unità tecnica Pistoia
- Pisa, via Bellatalla 1, sede amministrativa - Unità tecnica Pisa
- Piombino, strada Settima località Poggetto - Unità tecnica Pisa

Il Protocollo BBS, in linea con le finalità del bando della Regione Toscana "Buone pratiche per garantire ambienti di lavoro più sani e più sicuri", ha come obiettivo principale quello di migliorare la sicurezza sul lavoro attraverso l'osservazione e la modifica dei comportamenti dei lavoratori, riducendo il numero di incidenti e promuovendo una cultura della sicurezza.

Il Protocollo permette di modificare in profondità i comportamenti che possono dare luogo ad infortuni e, pertanto, di rimuovere le cause profonde all'origine dell'incidentalità attraverso:

- osservazione sistematica dei comportamenti individuali dei dipendenti;
- elaborazione dei dati raccolti e tracciamento nel tempo delle modifiche nella frequenza dei comportamenti attesi;
- feed-back e rinforzi positivi individuali e collettivi ai dipendenti in chiave non competitiva (vince il più bravo, ma emulativa, vincono tutti se fanno quanto richiesto).

Quanto sopra si basa sul principio che per ottenere i comportamenti auspicati non basta agire sul piano formativo e informativo, ma è necessario fare in modo che le persone, quando mettono in pratica i comportamenti giudicati corretti, sperimentino conseguenze personali positive. Tutto questo tenendo come elemento centrale la partecipazione e il contributo personale di ciascun dipendente coinvolto nel progetto. La priorità dei comportamenti su cui lavorare è frutto di una decisione partecipata dai lavoratori stessi, sulla base della loro esperienza personale e lavorativa.

## **2. Descrizione del Protocollo BBS**

La Behavior-Based Safety (BBS), la sicurezza basata sui comportamenti, è un protocollo scientifico che applica i principi della psicologia e delle scienze comportamentali alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Il suo approccio alla sicurezza sul lavoro si basa infatti sulla gestione dei comportamenti umani: osservando i comportamenti dei lavoratori, cercando di aumentare quelli corretti (con rinforzi positivi) e di ridurre quelli a rischio (con feedback correttivi) è possibile diminuire sensibilmente infortuni e malattie professionali.

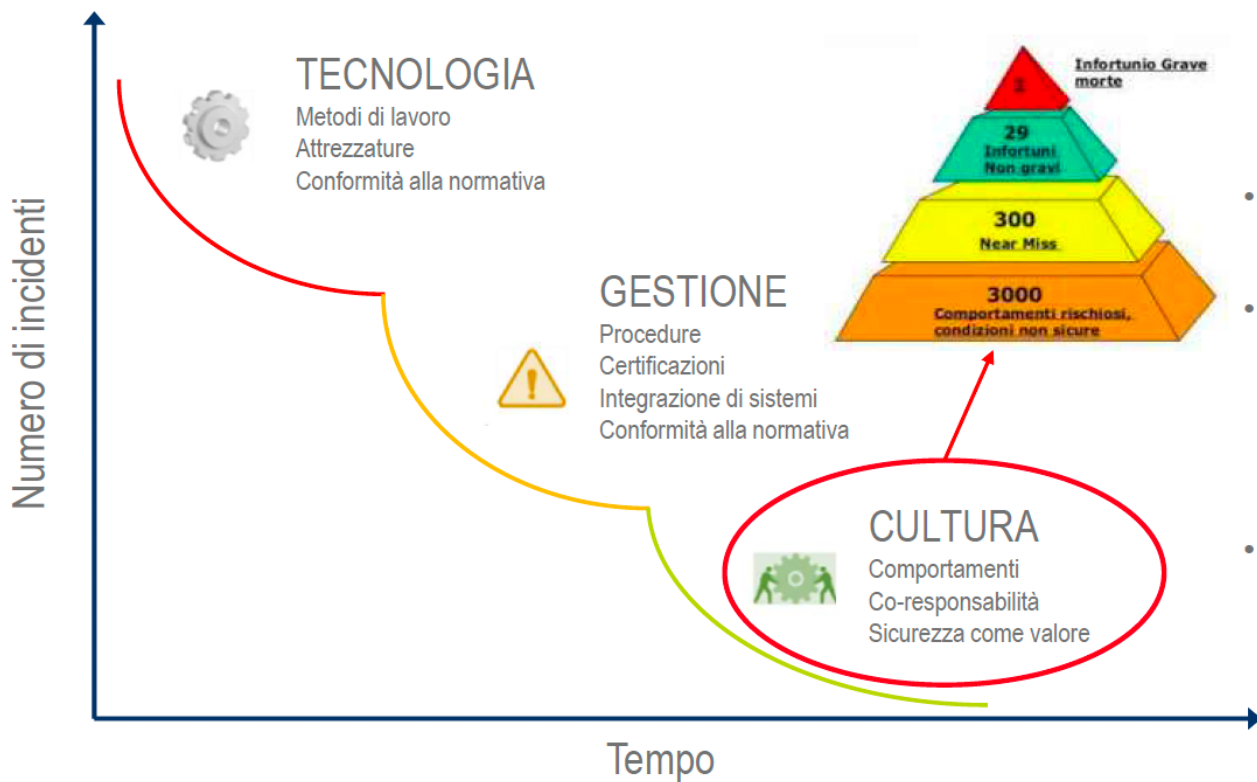
Il presupposto è quindi il fatto che la sicurezza sul lavoro è il frutto di milioni di comportamenti quotidiani.

Questo emerge normalmente nell'analisi delle dinamiche degli eventi infortunistici. In molti incidenti e infortuni sul lavoro, infatti, è possibile individuare i comportamenti che li hanno provocati o che hanno svolto un ruolo cruciale.

Sulla base delle ricerche condotte, emerge che sono riconducibili a comportamenti a rischio tra il 70% e oltre il 90% dei casi di infortunio io. Questo è particolarmente vero in aziende come Toscana Energia, dove l'attrezzatura e la strumentazione consegnata agli operatori, insieme alle procedure e alla formazione erogata, sono state negli anni oggetto di un miglioramento costante e continuo e presentano oggi un elevatissimo livello di affidabilità.

I risultati della sicurezza sono quindi, principalmente, l'esito delle azioni umane, ed è necessario intervenire sui comportamenti, sul fattore umano. L'obiettivo della BBS è quello di realizzare un ambiente di lavoro sicuro, in cui ognuno collabori e si prenda cura di sé stesso e dei propri colleghi instaurando un clima positivo di condivisione di valori e sicurezza, una cultura partecipativa e inclusiva.

## Schema di andamento del numero di incidenti



### 2.1 I vantaggi dell'applicazione del Protocollo BBS

OBIETTIVI	APPLICAZIONE PROTOCOLLO BBS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimostrare i vantaggi delle buone pratiche in termini di sicurezza e salute</li> </ul>	<p>Il protocollo BBS parte dallo studio e dalla prioritizzazione delle buone pratiche che apportano dei vantaggi in termini di salute e sicurezza.</p> <p>Inoltre, il protocollo si adatta, in modo flessibile nel tempo, ai cambiamenti inevitabili portati da tecnologia, organizzazione, compiti da svolgere, ecc. spostando l'attenzione sulle "buone pratiche" che, di volta in volta risultano critiche.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentare la disponibilità di informazioni sulle buone pratiche</li> </ul>	<p>L'implementazione del Protocollo prevede, come elemento chiave, il coinvolgimento di tutto il personale aziendale.</p> <p>Nella prima fase le informazioni sono condivise all'interno di un gruppo di lavoro "ristretto" costituito da Dirigenza, RSPP, ASPP e RLS, Responsabili unità coinvolte.</p> <p>Nella seconda fase vengono rese pubbliche a tutto il personale aziendale durante il lancio del progetto.</p>

	<p>A valle del lancio, poi, le informazioni raccolte (osservazione e auto osservazione) sui comportamenti sicuri/virtuosi, sia quantitative (frequenza della loro applicazione) che qualitative (esistenza di eventuali impedimenti o difficoltà nella loro applicazione) sono condivise con tutto il personale.</p> <p>La disponibilità di queste informazioni è quindi continuativa e “dinamica” e consente di osservare e misurare scientificamente l’andamento (crescita della frequenza dei comportamenti sicuri) e l’effetto delle iniziative (miglioramento o peggioramento rispetto al “punto di partenza” o “base line”).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorire, tramite Internet e altri mezzi di comunicazione, lo scambio e la diffusione di informazioni sui modi efficaci di prevenzione e sulle soluzioni pratiche adottate</li> </ul>	<p>L’impiego di un’App, “CBA Behavior”, molto semplice da utilizzare, favorisce il richiamo quotidiano dell’attenzione del lavoratore sui comportamenti a rischio. Questo crea una sorta di “mantra” che favorisce l’obiettivo del Protocollo di rendere “automatici” (l’operatore li eroga senza doverci pensare) i comportamenti sicuri.</p> <p>La condivisione dei dati di osservazione e dei commenti allegati consente alle persone di diffondere soluzioni pratiche che favoriscono l’adozione dei comportamenti sicuri o di riflettere su eventuali ostacoli e soluzioni per ottenere i risultati desiderati</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accrescere la cultura della salute e sicurezza e la consapevolezza che la prevenzione dei rischi è interesse di tutti</li> </ul>	<p>Il coinvolgimento di tutto il personale nel progetto, sia dal punto di vista formativo (formazione su comportamenti e sicurezza) che della raccolta delle osservazioni (per misurare la frequenza), aumenta la consapevolezza che la sicurezza non è una questione burocratico / aziendale / dei responsabili (ASPP, RSPP, dirigenti, ...).</p> <p>L’approccio “positivo” del Protocollo, che si basa sul rinforzo del comportamento sicuro, contribuisce inoltre a consolidare il clima positivo e una consapevolezza diffusa che la prevenzione dei rischi è compito/dovere e interesse di tutti e non solo di SPP e preposti. Il feedback correttivo dei comportamenti non sicuri resta, ma con un’ottica tesa ad individuare le cause che hanno portato ad erogarlo piuttosto che in un’ottica giudicante / sanzionatoria nei confronti dell’operatore. Naturalmente tutto questo nei limiti di legge e delle procedure: dove previsti, i richiami per comportamenti pericolosi vengono mantenuti.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere azioni all'interno delle imprese per agevolare la prevenzione dei rischi</li> </ul>	<p>La raccolta continuativa di informazioni “dal campo” e il clima positivo che crea il progetto</p>

	<p>consentono di far emergere in modo continuativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• criticità / impedimenti per l'erogazione di specifici comportamenti;</li> <li>• il crearsi, nel tempo, di nuove situazioni di potenziale rischio (utilizzo di nuove attrezzature, nuovi compiti da realizzare, ...).</li> </ul> <p>Questo permette al SPP di prevedere azioni mirate dentro il protocollo stesso o al di fuori (sessioni di formazione, sensibilizzazione, nuovi DPI, modifica di procedure, ...).</p>
--	---

## 2.2 Innovazione del progetto

Il Protocollo BBS rappresenta un'innovazione significativa per TE nel campo della sicurezza sul lavoro ed è relativamente innovativo per l'Italia (alcuni fanno risalire al 2010 le prime applicazioni in sedi di multinazionali). Negli Stati Uniti è utilizzato dagli anni '70 / 80.

A differenza dei metodi tradizionali, che si concentrano principalmente su misure reattive, questo Protocollo adotta un approccio proattivo, basato sull'osservazione dei comportamenti e sull'intervento preventivo.

È un metodo che, oltre ad identificare i comportamenti a rischio, fornisce anche un feedback immediato ai lavoratori, promuovendo comportamenti sicuri attraverso rinforzi positivi.

## 2.3 Trasferibilità del progetto ad altri contesti lavorativi

Il Protocollo BBS è trasferibile a tutti i contesti lavorativi in quanto applicabile a qualunque comportamento a rischio.

La metodologia basata sull'osservazione e sul feedback può essere applicata in vari settori industriali, indipendentemente dalla natura specifica delle attività svolte.

Questo rende il progetto replicabile in diverse realtà aziendali, contribuendo a diffondere la cultura della sicurezza.

## 2.4 Efficacia prevenzionale valutabile in termini oggettivi

Il Protocollo lavora sui comportamenti potenzialmente a rischio, quindi a monte dell'infortunio e anche dei "near miss".

La sua efficacia può essere valutata in termini oggettivi attraverso il confronto della situazione ante e post-intervento. La raccolta e l'analisi dei dati prima e dopo l'implementazione del protocollo permetteranno di quantificare i miglioramenti ottenuti e di valutare la riduzione del rischio.

- **FASE 1:** la raccolta dei dati in “pre-progetto” serve a costruire una base oggettiva per:
  - decidere le priorità sui comportamenti da affrontare;
  - lanciare il progetto con gli operatori con un approccio collaborativo (fate già bene, ma vogliamo migliorare!)
- **FASE 2:** normalmente si assiste ad un miglioramento con le curve di frequenza dei comportamenti sicuri che tendono a stabilizzarsi verso l’alto. Se i dati non confermano un miglioramento vengono comunque utilizzati in chiave positiva (e non sanzionatoria) per approfondire le ragioni che impediscono l’erogazione di uno specifico comportamento sicuro.

## 2.5 Fattibilità tecnica ed economica

L’implementazione del Protocollo si deve inserire nell’attività già in essere in azienda:

- raccolta di osservazioni attraverso l’apposita App, “CBA Behavior”, comporta un lavoro supplementare di circa 20 secondi al giorno;
- momenti di condivisione dei dati di avanzamento del progetto costituiscono un punto aggiuntivo di discussione (circa 5/10 minuti) nelle riunioni di sicurezza già presenti nella routine aziendale.

Con cadenza semestrale vengono organizzate delle sessioni sia per il lancio del progetto che per la celebrazione dei risultati raggiunti e il ringraziamento di tutti gli operatori coinvolti.

I benefici derivanti dalla riduzione degli incidenti e dall’aumento della produttività compensano ampiamente l’investimento di tempo necessario.

Toscana Energia ha scelto di avvalersi di una società esterna per lo sviluppo dell’App (“CBA Behavior”) e per l’elaborazione dei dati raccolti.

I costi, legati al numero di persone coinvolte, per un tempo di applicazione del protocollo di 10 mesi circa, sono stati di 26.000 euro così suddivisi:

Fasi	Attività principali	Totale
1 - Attività generali di impostazione del progetto (commitment e strumentazione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronoprogramma generale</li> <li>• Preparazione e incontro a distanza con <b>Dirigente per la Sicurezza, RSPP e ASPP</b> per impostazione progetto</li> <li>• Preparazione e incontro a distanza con <b>R.L.S.</b></li> </ul>	€ 4.500,00
2 - Applicazione del protocollo B-BS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione e conduzione <b>incontri in presenza</b> (presso sede Toscana Energia) e in <b>videocall</b></li> <li>• Creazione <b>check-list</b> compilabili in automatico</li> <li>• Predisposizione e successivi adeguamenti <b>APP</b> e <b>sistema di scaricamento e aggregazione dati</b> con Power BI</li> <li>• Preparazione e condivisione con RSPP e ASPP dei <b>supporti per incontri con Unità di lancio delle osservazioni "a freddo"</b></li> <li>• Monitoraggio raccolta dati a livello di Unità, elaborazione dati, assistenza a RSPP e ASPP per solleciti, creazione grafici "base line", condivisione e confronto su obiettivi</li> <li>• Preparazione e condivisione con RSPP e ASPP dei <b>supporti per incontri con Unità di lancio auto-osservazioni e osservazioni "in chiaro"</b></li> <li>• <b>Monitoraggio</b> raccolta dati, elaborazione dati a livello di Unità, assistenza a RSPP e ASPP per azioni di rinforzo, creazione e <b>invio grafici di avanzamento</b>, condivisione e confronto su obiettivi</li> <li>• Preparazione e condivisione con RSPP e ASPP dei <b>supporti per incontri con Unità di esame e "celebrazione" risultati</b></li> </ul>	€ 19.500,00
Fase 3 - Reportistica finale e incontri di chiusura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggregazione finale dei dati ed elaborazione della <b>reportistica di sintesi</b> con indicazioni per la stabilizzazione del protocollo.</li> <li>• Verifiche con <b>Dirigente per la Sicurezza, RSPP e ASPP</b> e <b>presentazioni al vertice aziendale</b>.</li> </ul>	€ 2.000,00
	<i>Totale</i>	€ 26.000,00

Disponendo di mezzi/strumenti/strutture all’interno dell’organizzazione è possibile scegliere di sviluppare in autonomia un’apposita app per la raccolta anonima delle segnalazioni e l’elaborazione e monitoraggio dei dati.

## **2.6 Presenza di azioni e contenuti di tipo formativo/informativo**

Il progetto prevede una serie di azioni formative e informative per garantire la corretta implementazione del Protocollo BBS.

Sono previste sessioni di formazione per tutti i dipendenti, incontri periodici per discutere dei progressi e fornire feedback, e la distribuzione di materiali informativi per sensibilizzare il personale sui comportamenti sicuri.

## **2.7 Coinvolgimento attivo nella predisposizione e attuazione del progetto dei lavoratori e degli RLS**

Il coinvolgimento attivo dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, RLS, è un elemento chiave del progetto.

I lavoratori sono coinvolti in tutte le fasi del progetto, dalla pianificazione all'implementazione, e hanno un ruolo attivo nell'osservazione e nel feedback sui comportamenti. Questo approccio partecipativo garantisce un maggiore impegno e una migliore accettazione delle nuove pratiche di sicurezza.

Il contributo specifico degli RLS è quello di dare suggerimenti e supporto per favorire l'attuazione del progetto in tutte le sue fasi (scelta dei comportamenti, partecipazione attiva al progetto da parte degli operatori che contribuiscano con osservazioni, ...); segnalare all'unità Salute Sicurezza e Ambiente, HSE, eventuali criticità, partecipare a momenti di condivisione intermedi e finali dei risultati.

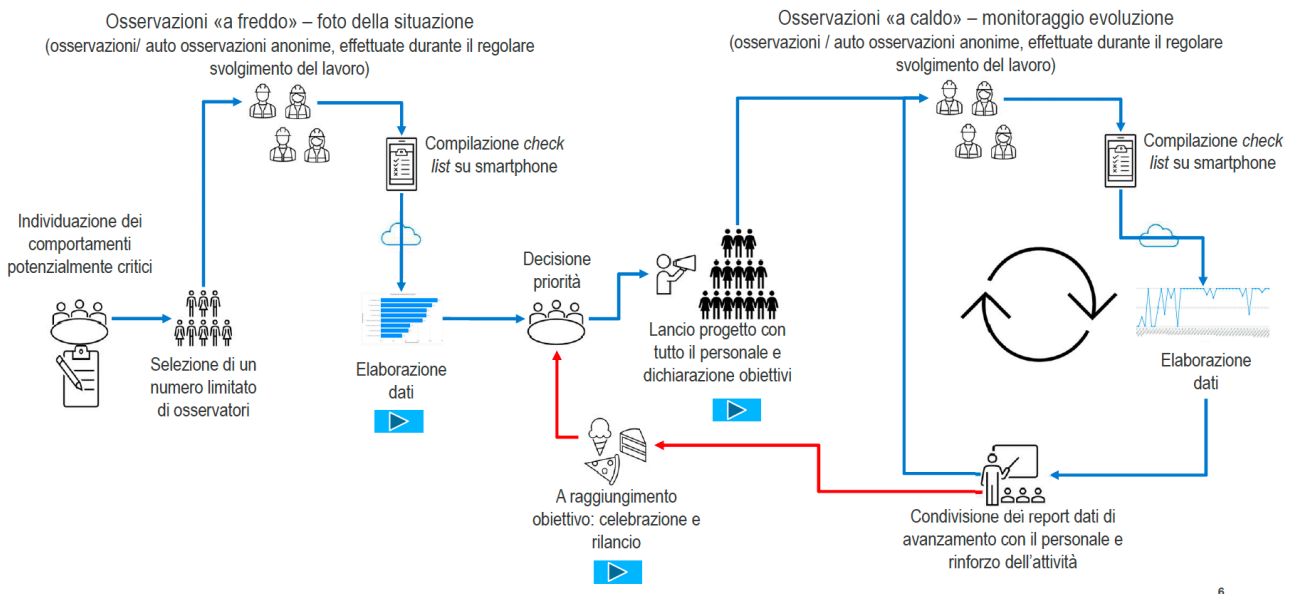
## **2.8 Investimenti in upgrade tecnologici finalizzati al miglioramento delle condizioni di sicurezza**

Il progetto prevede anche investimenti in tecnologie avanzate per migliorare ulteriormente le condizioni di sicurezza. Questi includono l'uso di strumenti digitali per il monitoraggio dei comportamenti, l'analisi dei dati e la comunicazione con il personale operativo. L'adozione di queste tecnologie contribuirà a rendere il processo di implementazione del Protocollo BBS più efficiente e efficace.



### 3. Dettaglio delle fasi del processo in TOSCANA ENERGIA

#### Schema del processo in sintesi



1. Incontro con Dirigenti alla sicurezza, DS, e Responsabile HSE (RSPP) per presentare il progetto di introduzione del protocollo BBS; identificare le categorie e tipologie di comportamenti da osservare; chiarire responsabilità e passi a seguire.
2. Incontro con DS, Resp. HSE, ASPP, Responsabili unità coinvolte e RLS per la costruzione delle check-list da usare tenendo conto delle specificità delle unità coinvolte (unità tecniche, impianti, unità Realizzazione Investimenti).

#### Check-list stabilita

1 - L'operatore parte con l'interno dell'abitacolo in ordine (verificando che non ci siano oggetti appoggiati sui sedili o sul cruscotto o eventualmente rimuovendoli)
2 - L'operatore verifica l'ordine e la stabilità delle attrezzature nel furgone prima di partire (verifica appoggiando la mano che tutto sia legato e stabile)
3 - L'operatore guida tenendo entrambe le mani sulla corona del volante
4 - L'operatore guida rispettando i limiti di velocità
5 - L'operatore mantiene le distanze di sicurezza dal veicolo che lo precede (almeno 30 m in città)
6 - L'operatore indossa i DPI per la protezione del capo in campo e in magazzino
7 - L'operatore indossa i DPI alta visibilità
8 - L'operatore indossa i guanti durante le attività in campo o in magazzino
9 - L'operatore mantiene l'area di lavoro libera da oggetti e attrezzi che possano creare rischio di inciampo
10 - L'operatore indossa le scarpe di sicurezza fornite dall'azienda per attività in campo
11 - L'operatore evita l'uso di fiamme libere (non fuma, non accende fiamme per nessuna ragione, ...)
12 - L'operatore accende e tiene acceso il "multigas" durante tutta l'attività lavorativa in campo

- Predisposizione App “CBA Behavior” e sistema di elaborazione dati derivanti dalle osservazioni sulla base delle check-list concordate.
- Incontro con i primi osservatori “a freddo” (tecnici, operai, HSE e RLS) per presentare il progetto, la check-list da usare e l’App “CBA Behavior”, per chiarire il processo di raccolta e condivisione delle prime osservazioni.

**1 - L'operatore verifica l'ordine e la stabilità delle attrezzature nel furgone prima di partire (verifica ottica che tutto sia legato e stabile)**

- SI (Comportamento sicuro)  
 NO (Comportamento non sicuro)  
 N / A (Non applicabile / non osservato)

**Eventuali commenti o osservazioni**

Inserisci eventuali commenti o osservazioni

**2 - L'operatore indossa i guanti durante le attività in campo o in magazzino**

- SI (Comportamento sicuro)  
 NO (Comportamento non sicuro)  
 N / A (Non applicabile / non osservato)

**Eventuali commenti o osservazioni**

Inserisci eventuali commenti o osservazioni

**3 - L'operatore accende e tiene acceso il "multigas" durante tutta l'attività lavorativa in campo**

- SI (Comportamento sicuro)  
 NO (Comportamento non sicuro)  
 N / A (Non applicabile / non osservato)

**Eventuali commenti o osservazioni**

Inserisci eventuali commenti o osservazioni



- Osservazioni a freddo per definire la base line. Attività di osservazione dei comportamenti del personale tecnico-operativo di Toscana Energia e trasmissione dei dati mediante App “CBA Behavior”.

### **Osservazioni**

*“Dovrete osservare per quattro settimane i comportamenti inclusi nella check-list quando vengono eseguiti dai colleghi con criteri di:*

*-rappresentatività (colleghi diversi e per quanto possibile numerosi);*

*-casualità (situazioni e orari diversi).*

*-valutarne la conformità alle norme di sicurezza senza pregiudizi né in senso positivo, né in senso negativo: registrando ogni volta che il comportamento viene osservato (non solo quelli non sicuri!).*

*compilare via smartphone le check-list ogni volta che si osserva il comportamento, possibilmente almeno una volta al giorno.*

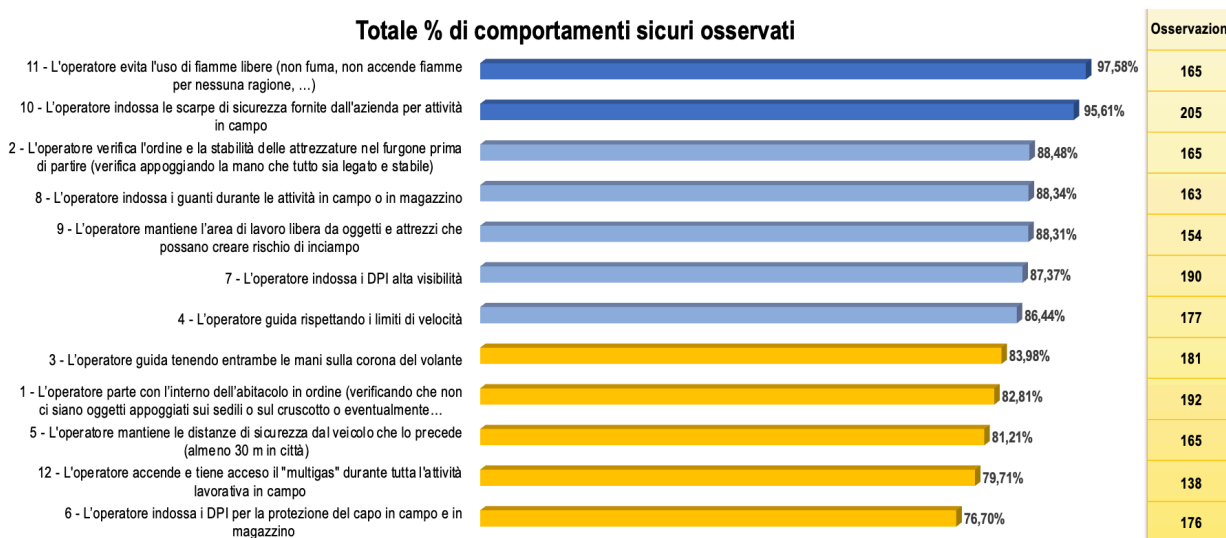
### **Auto-osservazioni**

*Potrete fare anche qualche auto-osservazione ma in numero il più possibile limitato rispetto alle osservazioni dei colleghi per non inquinare involontariamente l’attendibilità dei dati.*

*Anche in questo caso sarà bene adottare criteri di auto-osservazione che riducano distorsioni in senso positivo e negativo.”*

- HSE monitora e rinforza la raccolta delle osservazioni
- Elaborazione dei dati e costruzione dei grafici con le base line (frequenza media di applicazione dei comportamenti corretti).

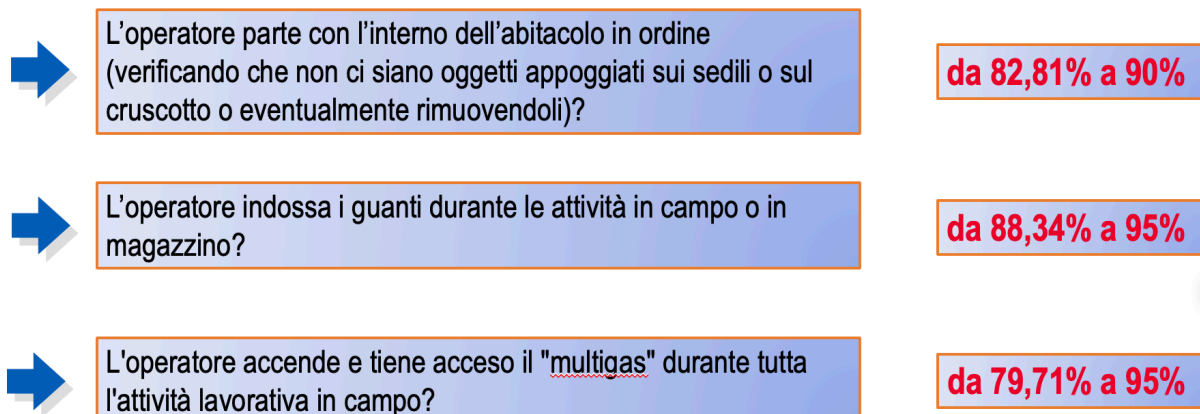
## Base line



8. Incontro con DS, Resp. HSE, ASPP, RLS, resp. unità coinvolte per condivisione dati e base line osservazioni a freddo e scelta dei comportamenti prioritari con definizione degli obiettivi di miglioramento.

- **12 comportamenti** analizzati che riguardano:
  - ✓ 2 prima di mettersi alla guida
  - ✓ 3 durante la guida
  - ✓ 7 durante l'attività in campo
- **Complessivamente:**
  - ✓ **242 le check-list** compilate
  - ✓ **2.071 i comportamenti** osservati
  - ✓ **l'85% degli osservatori** ha dato, in varia misura, un **contributo**

Comportamenti prioritari e definizione obiettivi di miglioramento:



9. Incontri di lancio progetto con tutto il personale coinvolto, HSE e RLS per presentare il progetto, le base line, gli obiettivi di miglioramento, le check-list e l'App "CBA Behavior", chiarire il processo di raccolta e comunicazione di osservazioni e auto-osservazioni e di condivisione dei risultati.

### Check-list

**1 - L'operatore parte con l'interno dell'abitacolo in ordine (verificando che non ci siano oggetti appoggiati sui sedili o sul cruscotto o eventualmente rimuovendoli)?**

- SI (Comportamento sicuro)  
 NO (Comportamento non sicuro)  
 N / A (Non applicabile / non osservato)

**Eventuali commenti o osservazioni**  
 Inserisci eventuali commenti o osservazioni

**2 - L'operatore indossa i guanti durante le attività in campo o in magazzino**

- SI (Comportamento sicuro)  
 NO (Comportamento non sicuro)  
 N / A (Non applicabile / non osservato)

**Eventuali commenti o osservazioni**  
 Inserisci eventuali commenti o osservazioni

**3 - L'operatore accende e tiene acceso il "multigas" durante tutta l'attività lavorativa in campo**

- SI (Comportamento sicuro)  
 NO (Comportamento non sicuro)  
 N / A (Non applicabile / non osservato)

**Eventuali commenti o osservazioni**  
 Inserisci eventuali commenti o osservazioni



**Quanti feed-back positivi ho dato?**

- NO Nessuno  
 SI (1)  
 SI (2)  
 SI (3)

**Eventuali commenti o osservazioni**  
 Inserisci eventuali commenti o osservazioni

**Quanti feed-back correttivi ho dato?**

- NO Nessuno  
 SI (1)  
 SI (2)

**Motivazioni del comportamento a rischio**  
 Inserisci motivazioni del comportamento a rischio



**INVIA I DATI**

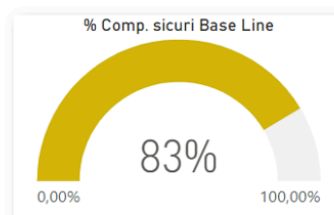
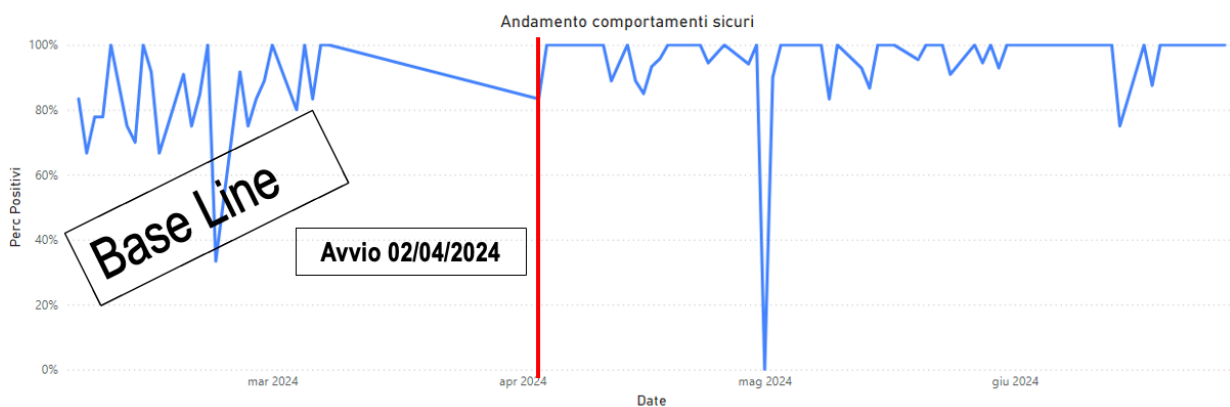
10. Incontri con tutto il personale coinvolto, HSE e RLS per condividere i parziali delle auto osservazioni e osservazioni in chiaro.
11. Incontri con tutto il personale coinvolto, HSE, RLS per presentare e celebrare i risultati raggiunti.
12. Incontri con DS, Responsabili unità coinvolte, HSE, RLS per presentare e celebrare i risultati raggiunti, decidere azioni correttive, assegnare nuovi comportamenti da osservare e concordare i nuovi obiettivi di miglioramento.

## 4. Risultati 1° fase

- ✓ **744 check-list** compilate
- ✓ **1692 comportamenti** osservati, di cui:
  - 662 – mantenimento dell’abitacolo in ordine
  - 585 – impiego dei guanti
  - 445 – accensione del multigas
- ✓ **1061 feedback positivi**
- ✓ **245 feedback correttivi**

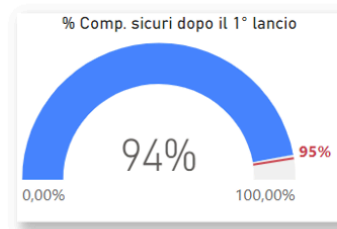
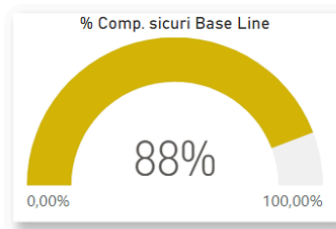
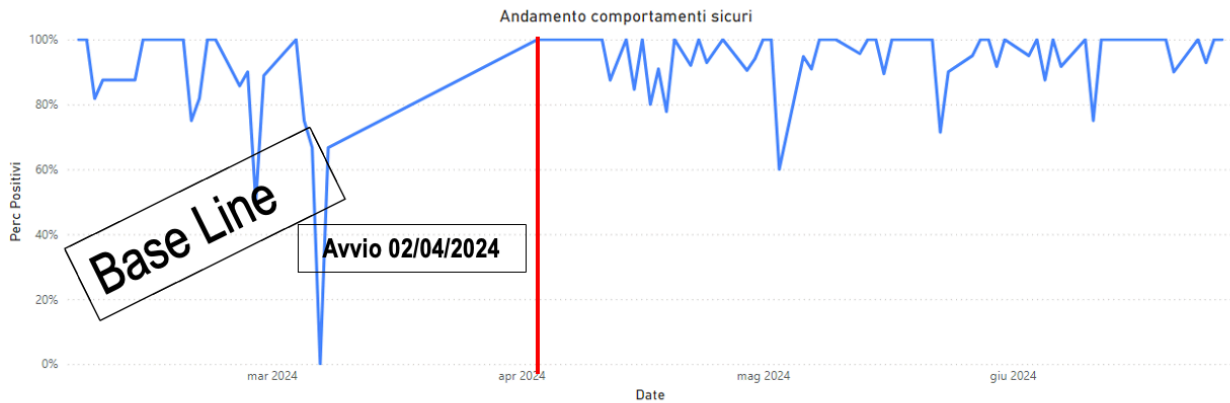
## AVANZAMENTO AL 01/07/2024

**1 - L'operatore parte con l'interno dell'abitacolo in ordine (verificando che non ci siano oggetti appoggiati sui sedili o sul cruscotto o eventualmente rimuovendoli)?**



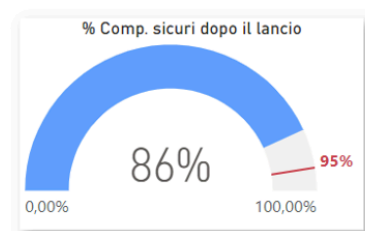
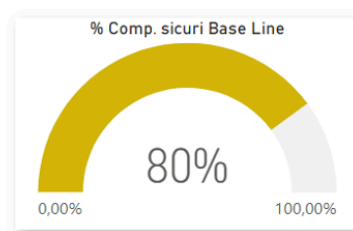
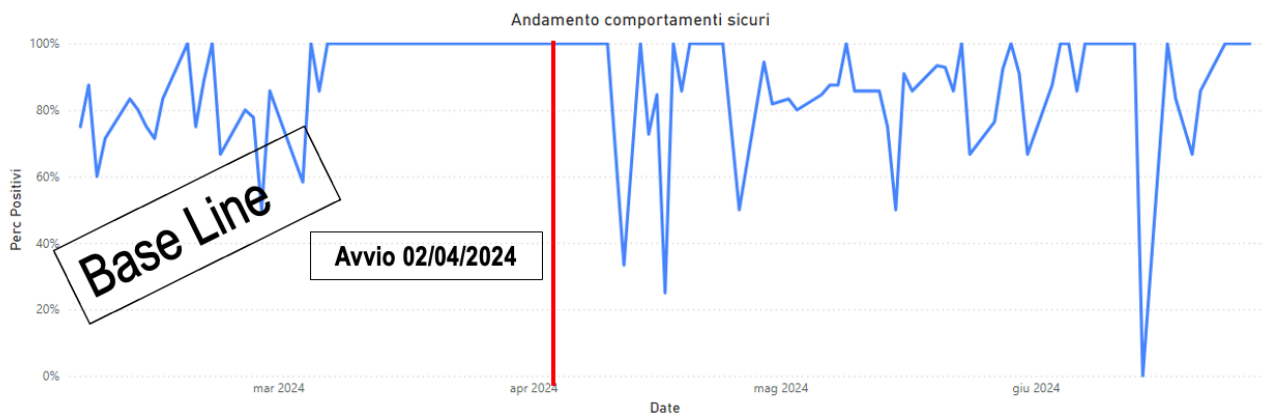
## AVANZAMENTO AL 01/07/2024

### 2 - L'operatore indossa i guanti durante le attività in campo o in magazzino?



## AVANZAMENTO AL 01/07/2024

### 3 - L'operatore accende e tiene acceso il "multigas" durante tutta l'attività lavorativa in campo?



## RISULTATI 1° CICLO DI OSSERVAZIONI



Il beneficio sul singolo comportamento, certificato dall'andamento della curva di frequenza costruita con le osservazioni sul campo, è duraturo ma non permanente (dipende dal turnover del personale, cambi organizzativi, nuove procedure, ...) e dopo un certo tempo deve essere verificato e, eventualmente, "attenzionato" nuovamente.

L'utilizzo consapevole del "rinforzo positivo" per guidare lo sviluppo e la stabilizzazione dei comportamenti sicuri di colleghi e sottoposti, è uno dei maggiori benefici portati dal Protocollo; anche questo beneficio è duraturo, normalmente porta anche la creazione di una sorta di "effetto alone" su comportamenti diversi da quelli messi sotto osservazione di volta in volta dal protocollo.

La raccolta di informazioni "dal basso", sia di criticità che di opportunità di miglioramento, è un beneficio identificabile e permanente del Protocollo.

### Conclusioni

Il nostro obiettivo, come Toscana Energia, è quello di promuovere una cultura dove la salute e la sicurezza sul lavoro e la protezione dell'ambiente siano valori imprescindibili e di incoraggiare i nostri dipendenti e contrattisti a comportarsi coerentemente con questi valori sia a casa che sul posto di lavoro.