

5 minute safety talk



Incident Investigation – Investigate to Find Facts, Not Faults

When accidents happen, it's in everyone's best interest to determine exactly what occurred and why. Investigations should be conducted to discover the cause of the incident, and help prevent future incidents.

Objectivity is essential to a successful investigation. Everyone in the organization needs to be objective. If not, people may focus on uncovering fault rather than the facts, leaving the cause of the accident unresolved.

When an accident occurs, the cause is more likely a combination of employee, management, equipment, and environmental factors.

Let's say you receive a shock from an electric drill. The easiest (and incorrect) assumption is the incident is purely your fault. But what if you used that drill yesterday and got a mild shock and did not report it? What if you did report it and your supervisor decided to hand it out again anyway? What if the next employee to use the drill had to work in a damp environment? Management, employees, equipment, and environment have all combined to create the incident.

What your supervisor can do

Supervisors play a key role in any investigation. They know the procedures, the people, and equipment involved, and how to ensure corrective actions are completed. Everyone must work together to successfully investigate an incident.

The best investigations are done by supervisors who are objective, adhere to written procedures, use proper paperwork, and listen during an interview in order to obtain truthful and complete answers from employees. Root cause analysis tools, such as the *NSC Guide for Identifying Causal Factors & Corrective Actions*, are also available to provide help.

If employees feel telling the truth could get a co-worker in trouble there may be resistance in telling the whole story. A strict no-fault policy helps employees feel comfortable reporting injury information instead of fearing the consequences of telling the truth.

Follow these steps

While many steps of an investigation may be overseen by a supervisor, it is important employees understand the process. The National Safety Council recommends the following steps to ensure a best-practice investigation:

- **Respond to the emergency.** See that any injured person receives medical attention. Secure the area. Use barricades or tape to keep people from changing the scene in any way. Follow your company procedures to shut down the involved equipment until released for continued operations.
- **Identify potential witnesses.** Find out whether any employees saw, heard, or smelled anything that may explain the incident.
- **Collect evidence and record data.** Have a pre-assembled investigation kit that includes a camera, film, flashlights, and sampling equipment. Know who is responsible for maintaining the accident investigation kit.
- **Conduct interviews.** Talk to each employee separately, focusing on the who, what, when, where, why, and how of the incident. Ask open-ended questions and write down each response. Have the employee read the supervisor's notes before leaving so they can either accept them or provide additional information. Interviews and gathering of facts should be done as quickly as possible while the facts are still fresh within the individual's recall. It is important the data gathered be reviewed as soon as possible to prevent a recurrence.
- **Review all data.** Study all relevant reports involving equipment maintenance, housekeeping, work permits, and similar incidents. For example, an incident may have been caused by equipment acting up on a previous shift.
- **Prepare the investigation report.** Record facts, not opinions. Interview all witnesses thoroughly and ask what recommendations they have to prevent recurrence.
- **Implement corrective action.** Follow your company's protocol for making necessary changes.
- **Follow up.** Check back to ensure the appropriate remedies are in place and working as intended.

Investigación de Incidentes – Investigar para Hallar Hechos, No Culpables

Cuando sucede un accidente, lo mejor para todos es determinar con exactitud qué ocurrió y por qué. Se debe llevar a cabo una investigación a fin de descubrir la causa de lo ocurrido y ayudar a prevenir futuros incidentes.

Para que una investigación sea satisfactoria es esencial contar con objetividad. Todos los integrantes de la organización deben ser objetivos. De lo contrario, la gente podría concentrarse en echar culpas en lugar de contar hechos, con lo cual la causa del accidente quedaría sin resolver.

Cuando ocurren accidentes, es altamente probable que la causa sea una combinación de factores que involucran a los empleados, la gerencia, los equipos y el entorno laboral.

Supongamos que usted recibe una descarga de un taladro eléctrico. La suposición más simple (e incorrecta) es que el incidente es su exclusiva responsabilidad. ¿Y si usted utilizó ese taladro ayer y recibió una descarga leve y no lo informó? ¿Y si, de hecho, lo informó y su supervisor decidió ponerlo en servicio de todas formas? ¿Y si el empleado que lo utilizará luego tuviera que trabajar en un entorno con humedad? La gerencia, los empleados, los equipos y el entorno laboral, todos estos elementos se han combinado y generan el incidente.

Lo que su supervisor puede hacer

Los supervisores desempeñan un papel clave en toda investigación. Conocen a la gente, los procedimientos y los equipos involucrados y la manera de garantizar que las acciones correctivas se implementen. Todos deben trabajar en equipo a fin de que la investigación de un incidente resulte satisfactoria.

Las mejores investigaciones son aquellas realizadas por supervisores que son objetivos, que cumplen los procedimientos escritos, que utilizan la documentación correspondiente y que escuchan durante las entrevistas, con el objeto de obtener respuestas sinceras y completas de parte de los empleados. También existen herramientas de análisis de causas raíz, como la Guía para Identificar Factores Causales y Acciones Correctivas del NSC, que facilitan el proceso.

Si un empleado considera que el decir la verdad podría ocasionarle problemas a un compañero, tal vez se muestre renuente a contar toda la historia. Una estricta política de exención de culpabilidad contribuye a que los empleados se sientan cómodos a la hora de brindar información sobre lesiones y a no temer consecuencias por decir la verdad.

Siga estos pasos

Si bien el supervisor puede controlar varios pasos de una investigación, es importante que los empleados comprendan bien el proceso. El National Safety Council recomienda los siguientes pasos para garantizar una investigación que contemple las mejores prácticas:

- **Responder a la emergencia.** Ocúpese de que toda persona lesionada reciba atención médica. Asegure el área. Establezca un perímetro con vallas o cintas para evitar que la gente interfiera y modifique la escena. Siga los procedimientos de su empresa para apagar los equipos involucrados hasta que se autorice la continuación de las operaciones.
- **Identificar testigos potenciales.** Averigüe si algún empleado vio, oyó u olió algo que pudiera explicar el incidente.
- **Reunir evidencia y registrar datos.** Tenga un kit de investigación preensamblado que incluya una cámara, rollos de película, una linterna y equipo para tomar muestras. Sepa quién es la persona responsable de mantener el kit de investigación de accidentes.
- **Realizar entrevistas.** Hable con cada empleado por separado y concéntrese en el quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo del incidente. Formule preguntas abiertas y anote las respuestas. Pida al empleado que lea las notas del supervisor antes de retirarse a fin de expresar su aceptación o brindar datos adicionales. Las entrevistas y la recopilación de hechos deben hacerse lo más rápido posible cuando los sucesos aún están frescos en la memoria de las personas. Es importante analizar cuanto antes los datos reunidos, a fin de evitar que el incidente se repita.
- **Analizar todos los datos.** Estudie todos los informes relacionados con mantenimiento de equipos, orden y limpieza, permisos de trabajo e incidentes similares. Por ejemplo, un incidente puede deberse a un equipo que ya funcionaba mal en el turno anterior.
- **Preparar el informe de la investigación.** Registre hechos, no opiniones. Entreviste a todos los testigos en detalle y pregúnteles qué recomendarían para evitar que el hecho se repita.
- **Implementar acciones correctivas.** Siga el protocolo de la empresa para realizar los cambios necesarios.
- **Seguimiento.** Verifique que las soluciones pertinentes se hayan implementado y que funcionen como corresponde.