



# Betriebsinterne Unfallabklärung: Damit es nicht wieder passiert.

Werden in Ihrem Betrieb «unerwünschte Ereignisse» wie Unfälle, Beinahe-Unfälle, Berufskrankheiten und Sachschäden systematisch abgeklärt und erfasst? Ziel dieser Abklärungen ist es, ähnliche Ereignisse in Zukunft zu vermeiden und das betriebliche Sicherheitssystem zu verbessern. Das in dieser Anleitung beschriebene Vorgehen ermöglicht es Ihnen, die wahren, tiefer liegenden Ursachen der Ereignisse zu erkennen und Massnahmen mit nachhaltiger Wirkung zu treffen.

**suva**pro

Sicher arbeiten

# Inhalt

- **Unfallabklärung – warum?** . . . . . 3
- **Wie vorgehen?** . . . . . 4
  - 1. Fakten zusammentragen . . . . . 4
  - 2. Ursachen ermitteln . . . . . 5
  - 3. Massnahmen treffen . . . . . 5
  - 4. Ergebnisse festhalten . . . . . 6
  - 5. Betroffene informieren . . . . . 6
  - 6. Umsetzung kontrollieren . . . . . 6
- **Tipps zur Gesprächsführung** . . . . . 7
- **Sicherheitssystem verbessern** . . . . . 8

**Suva**  
Arbeitssicherheit  
Postfach, 6002 Luzern

**Auskünfte**  
Tel. 041 419 58 51

**Bestellungen**  
[www.suva.ch/waswo](http://www.suva.ch/waswo)  
Fax 041 419 59 17  
Tel. 041 419 58 51

Betriebsinterne Unfallabklärung:  
Damit es nicht wieder passiert.

Abdruck – ausser für kommerzielle Nutzung –  
mit Quellenangabe gestattet.  
1. Auflage – Januar 2002  
10. Auflage – Dezember 2012 – 66000 bis 70000 Exemplare

**Bestellnummer**  
66100.d

## Das Modell Suva

### Die vier Grundpfeiler der Suva

- Die Suva ist mehr als eine Versicherung; sie vereint Prävention, Versicherung und Rehabilitation.
- Die Suva wird von den Sozialpartnern geführt. Die ausgewogene Zusammensetzung im Verwaltungsrat aus Arbeitgeber-, Arbeitnehmer- und Bundesvertretern ermöglicht breit abgestützte, tragfähige Lösungen.
- Gewinne gibt die Suva in Form von tieferen Prämien an die Versicherten zurück.
- Die Suva ist selbsttragend; sie erhält keine öffentlichen Gelder.

# Unfallabklärung – warum?

Berufskrankheiten und Unfälle, bei denen Personen in Mitleidenschaft gezogen werden, sind für die Betroffenen oft schmerzhaft und für den Betrieb teuer. Auch Betriebsstörungen durch Beinahe-Unfälle und Ereignisse, die nur Sachschaden zur Folge haben, können kostspielig sein. Es lohnt sich also, hier den Hebel anzusetzen.

Alle unerwünschten Ereignisse geben Ihnen wichtige Hinweise auf Sicherheitsmängel – auch die Beinahe-Unfälle und Sachschäden. Denken Sie etwa an das Herunterfallen einer Last: Heute verursacht dieses Ereignis vielleicht bloss Sachschaden, aber morgen schon kann derselbe Vorfall zum Tod eines Menschen führen. Es ist also wichtig, dass Sie auch Beinahe-Unfälle und Sachschäden genauer unter die Lupe nehmen.

Bei der Ereignisabklärung **geht es nicht darum, Schuldige zu suchen!** Das Ziel besteht vielmehr darin,

- Wiederholungen zu verhindern
- herauszufinden, wo und mit welchen Massnahmen die Sicherheit verbessert werden kann
- den Mitarbeitenden zu zeigen, dass Sie es mit der Sicherheit und dem Gesundheitsschutz ernst meinen.

Als Arbeitgeber/-in, Betriebsinhaber/-in oder Vorgesetzte/-r sind Sie für die Anordnung und Durchsetzung der Sicherheitsmassnahmen im Betrieb verantwortlich. Klären Sie deshalb unerwünschte Ereignisse selber ab. Lassen Sie sich bei dieser Aufgabe vom Sicherheitsbeauftragten Ihres Betriebs unterstützen.

# Wie vorgehen?

Beginnen Sie mit den Abklärungen unmittelbar nach dem Ereignis. So gehen keine Informationen verloren. Benützen Sie dazu das beiliegende «Ereignisprotokoll» (Bestellnummer 66100/1.d). Dieses Formular können Sie auch als Word-Datei downloaden (unter [www.suva.ch/waswo](http://www.suva.ch/waswo) → dort Bestellnummer 66100/1 eingeben).

## 1. Fakten zusammentragen

- Die verunfallte Person befragen – nach Möglichkeit am Ort des Ereignisses.

### 1. Situation vor dem Ereignis:

- Was haben Sie vor dem Ereignis gemacht?
- Wie lautete Ihr Arbeitsauftrag, der Auftrag der Gruppe?
- Wie war die Arbeit organisiert, mit wem arbeiteten Sie zusammen?
- Wer hat Sie instruiert, in die Arbeit eingewiesen?

- Welche Arbeitsmittel (Werkzeuge, Maschinen, Hilfsmittel) standen zur Verfügung, welche wurden verwendet?
- Welche Einwirkungen aus der Umgebung (Licht, Lärm, Vibrationen, Hitze, Staub usw.) beeinflussten die Arbeitssituation?
- Bei einem Arbeitsplatz im Freien: Wie war die Witterung?

## 2. Hergang:

- Was geschah, wie lief das Ereignis aus Ihrer Sicht ab?
- Welche Arbeit, welche Tätigkeit führten Sie im Zeitpunkt des Ereignisses aus?

## 3. Situation nach dem Ereignis:

- Wie präsentierte sich die Situation nach dem Ereignis?
- Wer war wo? Was (Werkstück, Werkzeug usw.) befand sich wo? In welchem Zustand?

Fakten zusammentragen	
I. Beschreibung des Ereignisses	
<b>1. Situation vor dem Ereignis:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transport von gebündelten Metallprofilen (Länge: 6 m, Gewicht: 2300 kg) mit einem Gegengewichtstapler von 2500 kg Tragkraft vom provisorischen Lagerplatz ins Profillager.</li><li>• Die Metallprofile wurden mit Hilfe von zwei Traggurten und einem auf die Gabelzinken aufgesteckten Querjoch hochgehoben.</li></ul>
<b>2. Hergang:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die schaukelnden Profile wurden während der Fahrt von Mitarbeiter X geführt.</li><li>• Auf der leicht abfallenden befestigten Strasse begann der Stapler auf die linke Seite zu kippen.</li><li>• Der Staplerfahrer versuchte vom kippenden Stapler abzuspringen.</li></ul>
<b>3. Situation nach dem Ereignis:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der Stapler lag umgestürzt auf der Seite.</li><li>• Der Fahrer wurde zwischen dem Fahrerschutzdach und dem Boden eingeklemmt.</li><li>• Die Rettung erfolgte durch den aufgegebenen Rettungsdienst.</li></ul>
II. Wieso ist dieses Ereignis passiert (konkrete Ursachen)?	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nicht bestimmungsgemässe Verwendung des Staplers (ungeeignetes Transportverfahren)</li><li>• Fahrer nicht ausgebildet</li><li>• Keine Risikobeurteilung durchgeführt</li></ul>

Abbildung 1: Auszug aus einem Ereignisprotokoll.

- Zeugen befragen (Arbeitskollegen und -kolleginnen, Mitarbeitende, Vorgesetzte, Drittpersonen).
- Den Unfallort inspizieren, die eingesetzten Arbeitsmittel überprüfen (Arbeitsplatz, Maschine).
- Wenn möglich Fotos und Skizzen machen.
- Das Arbeitsverfahren, die Arbeitsorganisation und die Arbeitsanweisungen analysieren.
- Den Ausbildungsstand und die konkrete Instruktion der Mitarbeitenden überprüfen.

Erfassen Sie nur Tatsachen. Vermutungen und Punkte, die nicht oder noch nicht klar sind, müssen als solche deklariert werden.

## 2. Ursachen ermitteln

Damit Sie geeignete Massnahmen einleiten können, ist dies der wichtigste Schritt. Analysieren Sie, **warum** es zum Ereignis kam.

Aus den zusammengetragenen Fakten lässt sich auf den möglichen Hergang des Ereignisses schliessen. Der vermutete Hergang ist zu hinterfragen: Ist er in sich logisch? Kann das Ereignis überhaupt so abgelaufen sein? Nötigenfalls ist erneut nachzufragen.

**Achtung:** Erliegen Sie nicht der Versuchung, die Ursachen allein dem sicherheitswidrigen Verhalten der Mitarbeitenden zuzuschreiben. Meist sind unerwünschte Ereignisse auch auf organisatorische und technische Unzulänglichkeiten zurückzuführen.

**Tipp:** Wenn Sie lernen möchten, Ereignisse aller Art gründlich zu analysieren und die notwendigen Massnahmen daraus abzuleiten, empfehlen wir Ihnen unseren Methodikkurs «Unfallabklärung: Ursachenbaum». Information und Anmeldung unter [www.suva.ch/kurse](http://www.suva.ch/kurse).

## 3. Massnahmen treffen

Beantworten Sie folgende Fragen:

- Mit welchen Massnahmen könnte verhindert werden, dass sich dieses Ereignis wiederholt?
- Welche dieser Massnahmen sind realisierbar? Welche beseitigen die Ursachen am nachhaltigsten?
- Sind Sofortmassnahmen zu treffen?
- Wer ist für den Vollzug der Massnahmen verantwortlich?
- Bis wann müssen die Massnahmen umgesetzt sein?

Die Massnahmen dürfen nicht nur die Mitarbeitenden betreffen. Es müssen immer alle Bereiche ins Auge gefasst werden, also nicht nur die «Personen», sondern auch die «Technik» und die «Organisation». Um eine Wiederholung des Ereignisses zu verhindern, braucht es meistens Massnahmen in mehreren Bereichen.

#### 4. Ergebnisse festhalten

Halten Sie die Ergebnisse Ihrer Abklärungen in geeigneter Weise fest. Sie sind so über das Vorgefallene, die Ursachen und die getroffenen Massnahmen für spätere Auswertungen dokumentiert. Erfassen Sie jeden Fall separat. Am einfachsten benützen Sie dazu ein Formular, das als Beiblatt zur offiziellen Unfallmeldung an die Unfallversicherung verwendet werden kann (zum Beispiel das beiliegende Formular 66100/1.d).

Falls Sie die Unfälle Ihres Betriebs elektronisch erfassen und statistisch auswerten wollen, steht Ihnen das EDV-Hilfsmittel «SunetPlus» zur Verfügung. Dieses Programm können Sie aus dem Internet downloaden ([www.suva.ch/schadenmeldung](http://www.suva.ch/schadenmeldung)).

#### 5. Betroffene informieren

Stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeitenden nach einem Ereignis in geeigneter Weise über das Geschehene sowie über die daraus abgeleiteten und angeordneten Massnahmen informiert werden. Unterlassen Sie Schuldzuweisungen.

#### 6. Umsetzung kontrollieren

Kontrollieren Sie persönlich, ob die Massnahmen getroffen wurden und ob sie wirksam sind. So können die Mitarbeitenden erkennen, dass Sicherheit und Gesundheitsschutz ihrem Vorgesetzten ein echtes Anliegen sind.

Ereignis abgeklärt von: Hans Muster				Datum: 14. Oktober 2011		
<b>Massnahmenplanung:</b>						
Nr.	Zu erledigende <b>Sofortmassnahmen</b>	Termin	beauftragte Person	erledigt Datum	Visum	Bemerkungen
1	Verbot, Metallprofile mit dem Gegengewichtstapler zu transportieren.	sofort	Sepp Meier	15.10.01	Mei	
2	Das beim Unfall verwendete Querjoch aus dem Betrieb entfernen und entsorgen.	sofort	Peter Müller	16.10.01	Mue	
Nr.	Zu erledigende <b>definitive Massnahmen</b>	Termin	beauftragte Person	erledigt Datum	Visum	Bemerkungen
3	Bestimmung eines neuen Verfahrens für den innerbetrieblichen Transport von Metallprofilen und Risikobeurteilung dieses Verfahrens durch einen Spezialisten der Arbeitssicherheit.	15.11.01	Hans Muster			
4	Risikobeurteilung für alle Transportvorgänge im Betrieb durch einen Spezialisten der Arbeitssicherheit.	31.12.01	Hans Muster			
5	Ausbildung der Fahrer von Flurförderzeugen an einer Suva-anerkannten Ausbildungsstätte.	31.12.01	Hans Muster			
Nr.	Zu erledigende <b>Massnahmen im betrieblichen Sicherheitssystem</b>	Termin	beauftragte Person	erledigt Datum	Visum	Bemerkungen
6	Beitritt zur Branchenlösung der Schweiz. Metallunion und Umsetzung der darin festgelegten Massnahmen.	31.12.01	Hans Muster			

Abbildung 2: Auszug aus einem Ereignisprotokoll.

# Tipps zur Gesprächsführung

Unfälle, Berufskrankheiten, Beinahe-Unfälle oder Sachschäden sind unerwünscht und unerfreulich. Solche Ereignisse verunsichern, rühren Gefühle auf und lösen Abwehrreaktionen aus. Die Abklärung solcher Ereignisse deckt Veränderungs- und Verbesserungspotenzial auf. Die Gesprächsführung wird deshalb in manchen Fällen nicht einfach sein.

Hier einige Anregungen:

- Nehmen Sie sich Zeit.
- Erläutern Sie allen Beteiligten zuerst das Ziel der Abklärung:
  - Sagen Sie ihnen, dass Sie die Wiederholung eines ähnlichen Ereignisses verhindern wollen. Jeder Hinweis ist wertvoll. Es geht darum, die wahren Ursachen mit Hilfe der Beteiligten zu finden und daraus die richtigen Massnahmen abzuleiten.
  - Solange Ihre Mitarbeitenden mit negativen Konsequenzen oder einer Benachteiligung rechnen, behalten sie Informationen, die sie belasten, für sich. Teilen Sie also den Beteiligten ausdrücklich mit, dass es Ihnen nicht darum geht, Schuldige zu suchen.
- Stellen Sie offene Fragen wie z.B. «Wie ist es genau geschehen?», «Was ist passiert?», «Warum war die Sicherung ausgeschaltet?». Vor allem solche Warum-Fragen ermöglichen es Ihrem Gesprächspartner, sich zu erklären und sich von einem Fehler ein Stück weit zu entlasten. Oft hat der Betroffene ja in bester Absicht für den Betrieb gehandelt: schneller sein, einen Auftrag noch heute ausliefern usw.
- Hören Sie aufmerksam zu:
  - Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Prüfen Sie mit reflektierenden Fragen, ob Sie Ihren Gesprächspartner richtig verstanden haben, z.B.: «Also, wenn ich Sie richtig verstanden habe, wurde das Bohrfutter eingespannt, anschliessend haben Sie die Maschine gestartet, dann gleich wieder abgestellt, um das Werkstück einzuspannen, und erst nachher drehten Sie den Tourenschalter auf 200?»
  - Stellen Sie Botschaften, die «zwischen den Zeilen» vermittelt werden, klar, indem Sie diese ausformulieren und zur Stellungnahme unterbreiten, z.B.: «Ihrem Tonfall entnehme ich, dass Sie sich unter Druck gesetzt fühlten. Ist das so?»
- Akzeptieren Sie, dass jeder Beteiligte eine andere Sicht des Geschehens haben kann. Seien Sie sich bewusst, dass Ihre Schlussfolgerung vorerst einfach mal Ihre eigene Interpretation der Fakten ist, die richtig oder falsch sein kann. Weil wir Unsicherheiten nicht gern haben, neigen wir dazu, vorschnell Zusammenhänge zu konstruieren, wo gar keine sind. Seien Sie also zurückhaltend mit Interpretieren.
- Signalisieren Sie Verständnis nach dem Motto «Wo gearbeitet wird, passieren Fehler».
- Nutzen Sie die Gelegenheit, die Mitarbeitenden nach weiteren Schwachstellen im betrieblichen Sicherheitssystem zu fragen. Die Mitarbeitenden kennen die Risiken bei ihrer täglichen Arbeit in der Regel sehr genau.

# Sicherheitssystem verbessern

Nehmen Sie unerwünschte Ereignisse zum Anlass, das betriebliche Sicherheitssystem zu hinterfragen und zu verbessern.

**Beispiel:** Wenn Sie bei der Ereignisabklärung feststellen, dass mangelhaftes Wissen eines Betriebsangehörigen die Ursache für das Ereignis war, ist es sicher richtig, wenn Sie als erste Massnahme die betreffenden Mitarbeitenden besser schulen. Meistens lohnt es sich aber, noch etwas tiefer zu schürfen. Dann stellt sich unter Umständen heraus, dass es in den letzten Jahren in Ihrem Betrieb immer wieder Ereignisse mit der Unfallursache «mangelhaftes Wissen» gab. Damit stellt sich die Frage, wie Sie das Sicherheitswissen der Betriebsangehörigen generell verbessern können. Vielleicht muss die Einführung der neuen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen verbessert werden. Oder vielleicht müssen Sie für gewisse Arbeiten besser qualifiziertes Personal einstellen.

Ein betriebliches Sicherheitssystem umfasst folgende 10 Elemente:

1. Sicherheitsleitbild, Sicherheitsziele
2. Sicherheitsorganisation
3. Ausbildung, Instruktion, Information
4. Sicherheitsregeln
5. Gefahrenermittlung, Risikobeurteilung
6. Massnahmenplanung und -realisierung
7. Notfallorganisation
8. Mitwirkung
9. Gesundheitsschutz
10. Kontrolle, Audit

Systematik gemäss EKAS (= Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit)

Die betriebliche Ereignisabklärung stellt einen wichtigen Aspekt von Element 5 dar.

Das beiliegende **Formular 66100/2.d** dient Ihnen als Arbeitshilfe zum Auffinden von Schwachstellen im betrieblichen Sicherheitssystem. Beantworten Sie nach jedem Ereignis die 19 Fragen auf der Vorderseite. Übertragen Sie die Ergebnisse jeweils in dasselbe Übersichtsformular (Rückseite). Dank der Übersicht, die Sie sich so verschaffen, sind Sie in der Lage, Ihr betriebliches Sicherheitssystem stetig zu verbessern. Dieses Formular können Sie auch als Word-Datei downloaden unter [www.suva.ch/waswo/66100/2](http://www.suva.ch/waswo/66100/2).

## Weitere «Werkzeuge»

Das Verbessern der Arbeitssicherheit sollten Sie nicht erst nach einem unerwünschten Ereignis an die Hand nehmen – dies ist vielmehr eine Daueraufgabe.

Für ein vorausschauendes Vorgehen sind insbesondere folgende «Werkzeuge» geeignet:

- **Checklisten zur Gefahrenermittlung und Massnahmenplanung.** Über das grosse Suva-Angebot an solchen Checklisten können Sie sich im Internet orientieren ([www.suva.ch/checklisten](http://www.suva.ch/checklisten)).
- **Sicherheitsinspektionen.** Wie Sie solche «Inspektionen» am besten durchführen, erfahren Sie im Suva-Merkblatt «Die betriebsinterne Sicherheitsinspektion» (Bestellnummer 66087.d).
- **Sicherheit und Gesundheitsschutz: Wo stehen wir? Ein Selbsttest für KMU.** Der Selbsttest hilft Ihnen, das betriebliche Sicherheitssystem zu überprüfen. Er steht sowohl als Drucksache (Bestellnummer 88057.d) als auch als PDF-Datei im Internet zur Verfügung ([www.suva.ch/waswo](http://www.suva.ch/waswo)).