LA TELE-ASSISTENZA DI SICUREZZA PER I LAVORATORI ISOLATI

Ruggero Cerizza
Presidente
Gruppo Inditel

Gabriele Rubini
Responsabile Operazioni
Remote Assistance

Marco Calamoneri
Responsabile Ingegneria
Pontiradio

Indice

1. PREMESSA

- Il lavoratore isolato
- Panoramica normativa

2. TELE-ASSISTENZA

3. STRUMENTI

- Strumenti tecnologici
- Requisiti organizzativi

4. MAKE OR BUY

5. APPLICAZIONE PRATICA

01. PREMESSA

Premessa

IL LAVORATORE ISOLATO

Lavoro isolato o lavoro in solitudine?

- Un lavoratore è considerato ISOLATO **se non è visibile e/o udibile dagli altri**, indipendentemente da quanto distante sia … svolge la propria attività senza una sorveglianza, un'interrelazione diretta o la presenza ravvicinata di altri soggetti.

- Il concetto di ISOLAMENTO deve essere inteso sia in termini di **posizione** rispetto al contesto in cui si trova a dover operare che in termini di **organizzazione** della propria attività lavorativa; la condizione non è necessariamente permanente

- In altri casi il compito può trasformarsi in SOLITARIO per effetto di **cause esterne** quali, per esempio, il protrarsi oltre il normale orario di lavoro; all'aggettivo "solitario" è possibile associare anche altre condizioni di peculiarità quali il periodo notturno, il luogo remoto o di difficile accesso, la posizione territoriale …

Esempi 1/2

Categoria

LAVORATORI **IN LUOGHI FISSI / PERMANENTI**,
nella disponibilità o meno del Datore

Esempio

- **piccole attività con pochi addetti**: laboratori, stazioni di rifornimento o servizio, chioschi, negozi, punti informazione, sale controllo, biglietterie, rivendite;
- **reparti isolati di aziende**, impianti di risalita, magazzini, centri di formazione o di ricerca;
- **prestatori di servizi** che devono essere svolti al di fuori della normale attività aziendale, guardiania, addetti alle pulizie, addetti alla manutenzione, dirigenti o responsabili;
- **smartworking,** lavoratori a distanza/domicilio

Esempi 2/2

Categoria

LAVORATORI **MOBILI O DECENTRATI**
rispetto alla propria sede operativa

Esempio

- **cantieri o interventi esterni**, montatori, manutentori, tecnici di rilevamento, ispettori;
- **agricoltori** e forestali;
- **servizi distribuiti a domicilio**, professionisti e artigiani, agenti e rappresentanti, medici ed infermieri;
- **autisti** e trasportatori

Fattori di rischio

I fattori legati all'organizzazione aziendale e all'ambiente di lavoro influiscono sui fattori di rischio del lavoro isolato

- CONTESTI ORGANIZZATIVI

  Dovuti a dinamiche aziendali (il lavoratore opera in solitudine, in orario notturno..)

- CONTESTI AMBIENTALI

  Dovuti alle caratteristiche del sito in cui si lavora (esteso, isolato…)

Possono dare origine a RISCHI AGGIUNTIVI

come quelli di natura medica o psicologica e quelli legati ad incidenti e violenza esterna

Quali rischi nel lavoro isolato?

Chi è da solo non può contare che su se stesso
e questo, oltre che un rischio per la sicurezza, può trasformarsi in fattore di **STRESS** o **DISAGIO** e di **DISCRIMINAZIONE LAVORATIVA**

Rischi di NATURA MEDICA: alcuni lavoratori svolgono attività che possono mettere a rischio la propria salute anche in funzione della loro pericolosità (attacchi di panico, epilessia, attacco di cuore, ecc.)

Rischi di NATURA PSICOLOGICA: una situazione di lavoro isolato può causare stress e reazioni comportamenti da parte del lavoratore stesso non sempre ipotizzabili/quantificabili che possono provocare una serie di eventi in grado di colpire la sicurezza della collettività stessa

Rischi connessi agli INCIDENTI: l'isolamento aumenta la probabilità di incidenti anche gravi da cui bisogna sempre preservarsi; i danni causati dall'incidente possono essere irrimediabili in assenza di interventi tempestivi

Rischi connessi alla VIOLENZA ESTERNA: la situazione di isolamento in alcune aree o il lavoro notturno aumentano la probabilità di aggressione da parte di terzi con rischi per la propria incolumità

Gestione del rischio

Una volta individuati i pericoli ed i rischi del lavoro in solitudine, deve essere integrato o revisionato il **MANUALE DI SICUREZZA AZIENDALE**, attuando le procedure di formazione idonee a trasmettere le regole comportamentali del lavoro solitario in sicurezza ed adottando i necessari **strumenti di prevenzione e protezione**

Prevenzione:

- INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ISTRUZIONE (DPI, procedure di comunicazione)
- ACCERTAMENTO IDONEITÀ SANITARIA DEL LAVORATORE (salute fisica e psichica)

Protezione:

- ASSISTENZA E SORVEGLIANZA
- SEGNALAZIONE E GESTIONE DELL'EMERGENZA

Protezione nel Lavoro Isolato

I due principali strumenti di protezione del lavoro in solitudine e/o isolato

1. **ASSISTENZA / SORVEGLIANZA -** Quando il rischio specifico può derivare o, anche solo, essere amplificato dalla condizione di **mancata INTERAZIONE con altri lavoratori / supervisore,** è necessaria l'adozione di **idonei strumenti di telecomunicazione** che la consentano anche da remoto.

2. **PIANO DI EMERGENZA –** l'organizzazione operativa demandata alla gestione della Emergenza deve essere **specializzata nella ricezione *strutturata* delle richieste di soccorso** automatiche/volontarie e nella gestione di **opportune procedure di attivazione** del pronto intervento da remoto.

Assistenza / sorveglianza: interazione

- **Presenza o Accessi periodici diretti**
- **Contatti regolari da remoto**, per esempio, con il telefono, la radio, la messaggistica, eventualmente supportati da videocamere
- **Invio periodico di segnali dal lavoratore** al centro di riferimento, a conferma che non vi sono complicazioni, e relativi allarmi automatici in caso di mancata ricezione
- **Segnali di allarme**, manuali o automatici (dispositivi a uomo presente, sensori di movimento/ posizione ecc.)
- **Segnali che attestano il completamento di un compito** o il ritorno del lavoratore alla “base”

L’importante è che la frequenza e la modalità di SUPERVISIONE sia una **SCELTA GESTIONALE DA PROGRAMMARE «AD HOC»** e non un “fai da te” del momento

Premessa

PANORAMICA NORMATIVA

Testo Unico della Sicurezza sul Lavoro

La normativa vigente in materia di SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI è principalmente contenuta nel **D.Lgs.81/08**

Tale Decreto pone i principi fondamentali di tutela della sicurezza sul lavoro.

Il **LAVORO IN SOLITUDINE**, è ammesso dal nostro ordinamento, ma non è regolato da alcuna legge in maniera precisa e dettagliata come rischio specifico; il quadro normativo è quindi il citato D.Lgs. 81/08 integrato dalle disposizioni del **D.M. 388/03 (Regolamento recante disposizioni sul pronto soccorso aziendale)**.

Il D.lgs.81/08 e s.m.i. in particolare il D.Lgs. 106/09, pone a carico del **DATORE DI LAVORO** l'obbligo di **valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori**, compresi anche quelli derivanti da particolari condizioni lavorative, come quelle dei lavoratori isolati.

Estratto art 15 D. Lgs. (81/08)

L'art.15 comma 1 elenca le «Misure generali di TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI nei luoghi di lavoro», in particolare le misure rilevanti per il lavoro in solitaria sono:

a) La **valutazione di tutti i rischi** per la salute e sicurezza

b) La **programmazione della prevenzione**, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive dell'azienda nonché l'influenza dei **fattori dell'ambiente e dell'organizzazione** del lavoro

g) La **limitazione al minimo** del numero dei lavoratori che sono, o che possono essere, esposti al rischio

t) La programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il **miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza**, anche attraverso l'adozione di codici di condotta e di buone prassi

u) Le **misure di emergenza** da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato

c), **d**), **e**), **f**) **h), i), l), m**), **n)**, **o**), **p**), **q**), **r**), **s), v), z)** omissis

Estratto art 43 D. Lgs. (81/08) - Emergenze

Ai fini degli adempimenti di cui all' **articolo 18, comma 1, lettera t**, in tema di GESTIONE DELLE EMERGENZE, il **DATORE DI LAVORO**:

a) Organizza i necessari rapporti con i servizi pubblici competenti in materia di primo soccorso, salvataggio, lotta antincendio e gestione dell'emergenza

b) Designa preventivamente i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di **gestione dell'emergenza**

c) Informa tutti i lavoratori che possono essere esposti a un pericolo grave ed immediato circa le misure predisposte e i comportamenti da adottare

d), e), e-bis) omissis

Estratto art. 2 D.M. n°388/2003 - Lavoro isolato

Già **l'articolo 2 del Decreto Ministeriale n°388 del 15 luglio 2003** conteneva specifiche prescrizioni in tema di LAVORO ISOLATO:

"Nelle aziende o unità produttive con lavoratori che prestano la propria attività in **luoghi isolati**, diversi dalla sede aziendale o unità produttiva, il DATORE DI LAVORO è tenuto a fornire loro (omissis) un **MEZZO DI COMUNICAZIONE** idoneo per raccordarsi **con l'azienda** al fine di attivare rapidamente il **sistema di emergenza** del Servizio Sanitario Nazionale."

Quando l'attività lavorativa viene eseguita di notte o in una postazione remota o in un momento in cui l'attività dell'impresa utilizzatrice è interrotta, il **DATORE DI LAVORO** deve adottare le **misure necessarie** e idonee utili a garantire che **il lavoratore in condizione solitarie possa essere immediatamente soccorso**.

Estratto art. 14 D.Lgs. 66/03 – Lavoro notturno

Relativamente al LAVORO NOTTURNO la normativa italiana è più completa è il **D.Lgs. 66/03**

In particolare l'art.14 prevede specificamente che i **servizi e i mezzi di prevenzione e protezione** in caso di lavoro notturno devono essere **"adeguati ed equivalenti" a quelli presenti nel caso lavoro diurno**., mentre nel caso di lavorazioni notturne che comportano rischi particolari devono anche essere adottate misure di prevenzione e protezione "appropriate".

Per quanto riguarda il SERVIZIO DI PRIMO SOCCORSO **(art 45 del D.Lgs.81/08)** deve essere garantita l'equivalenza al lavoro diurno del servizio stesso, sia nei suoi aspetti gestionali (procedure di intervento e di allerta), sia nella possibilità di allertare gli addetti al servizio o i soccorritori esterni (118) in caso di malore o infortunio per il lavoratore.

Ciò deve avvenire con **sistemi automatici ed efficienti di riconoscimento dello stato del lavoratore** o in caso di MANCANZA possibilità di adottare tali sistemi il lavoro notturno solitario deve essere considerato INAMMISSIBILE.

Legislazione Internazionale

Regno Unito: BS 8484:2016 – Codice pratico per la protezione del lavoratore isolato. Indicazioni pratiche sui dispositivi ammessi, gestione degli allarmi e dei falsi allarmi, applicazioni. Sistema di **certificazione dei dispositivi e delle aziende**. Questo codice è valido sia nel caso in cui il Datore di Lavoro organizzi **IN PROPRIO** la gestione delle misure di protezione, sia nel caso in cui la affidi **IN OUTSOURCING** ad un'impresa specializzata

Germania: BGR/GUV-R 139 – Definisce i requisiti che devono soddisfare i sistemi di gestione remota dei lavoratori isolati

Australia – La R.T.A. ha pubblicato documenti destinati a **valutare il rischio** a cui è soggetto il lone worker e a definire le corrette **misure di sicurezza**

Svizzera – Secondo la legge federale svizzera sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF RS 832.30), in caso di lavoro pericoloso il **numero di lavoratori deve essere ridotto al minimo**, e il Datore di lavoro deve **far sorvegliare ogni lavoratore che opera da solo**. Viene quindi prevista la tele-assistenza per i lavoratori solitari potenzialmente in pericolo

02. TELE-ASSISTENZA

Cos’è la tele-assistenza

La **sicurezza del lavoro isolato** può essere garantita **anche da remoto**,
a condizione che sia posto in essere un **modello di protezione specifico**

IL "MODELLO DI PROTEZIONE PRINCIPE"
È LA **TELE-ASSISTENZA**

possibilità di **surrogare la presenza di *un secondo uomo* in campo**
con quella di **personale addetto all’assistenza da remoto**
opportunamente dotato di idonei **strumenti di comunicazione**

Scopo della tele-assistenza

PROTEGGERE IL LAVORATORE

- Livello di protezione in base al tipo di attività
- Richiesta automatica o volontaria di soccorso
- Contatto diretto e personale con operatori specializzati
- Supporto per l'intera durata della lavorazione dagli addetti alla tele-assistenza
- Intervento di soccorso tempestivo

TUTELARE L'IMPRENDITORE

- Rispetto delle norme di sicurezza del lavoro
- Tracciatura dettagliata degli eventi di sicurezza
- Processo dinamico di miglioramento continuo della gestione della sicurezza
- Evitare ripercussioni o condanne civili e penali

Datori di lavoro interessati

IMPRESE O ENTI SIA PUBBLICI CHE PRIVATI che:

- Impiegano propri lavoratori **fuori dalle proprie sedi aziendali** o **in sedi aziendali molto ampie**
- Gestiscono organizzazioni esposte a **FATTORI ORGANIZZATIVI E/O AMBIENTALI** dai quali scaturiscono **RISCHI AGGIUNTIVI**
- Intendono perseguire specifiche **FINALITÀ di SICUREZZA** adottando come **modello di protezione** la **tele-assistenza**, così da diventare **conformi alle prescrizioni normative** ed alle **Best-Practices** in tema di Sicurezza sul Lavoro

Fattori organizzativi e ambientali

FATTORI ORGANIZZATIVI

- Lavorazioni in **solitudine**
- Lavorazioni in squadra, ma con **difficoltà di comunicazione diretta** tra i lavoratori
- Lavorazioni in **orario notturno**
- Lavorazioni in situazioni **di eventi eccezionali**

FATTORI AMBIENTALI

- Sito **non presidiato** (ad esempio stazioni ripetitrici o camerette di oleodotto)
- Sito di **vasta estensione** (ad esempio campi fotovoltaici)
- Sito **particolare** (ad esempio in presenza materiali infiammabili)
- Località **isolata** (lontana da centri abitati con presidi di pronto intervento)
- Località **disagiata** (con accesso difficoltoso)
- Località **ostile** (a rischio incolumità per i dipendenti)
- **Condizioni climatiche** avverse

Rischi aggiuntivi

In presenza dei fattori ambientali o organizzativi, e in combinazioni di essi, oltre al rischio "endogeno" della specifica lavorazione, si manifestano anche:

RISCHI AGGIUNTIVI

- Rischio legato alla **difficoltà di coordinamento** tecnico-operativo
- Rischio legato alla **carenza di supervisione** e informazione
- Rischio di **errori causati da stress** e/o disagio (sensazione d'isolamento o paura)
- Rischio legato a **presenza di animali o vegetazione** velenosi o allergeni
- Rischio di **natura medica** (disturbo di salute imprevisto o stato d'ansia)
- Rischio di **violenza esterna** (security)
- Rischio legato alla **mancata localizzazione** del lavoratore
- Rischio relativo al **ritardo nella rilevazione dell'evento**
- Rischi di eventi quali **incendi, sversamenti di materiale infiammabile o tossico** che avvengono durante lo svolgimento di lavorazioni particolari o in ambienti particolari

Matrice Rischi/Protezione

CLASSE RISCHIO ENDOGENO	FATTORI DI RISCHIO ADDIZIONALI		LIVELLI DI PROTEZIONE/PREVENZIONE ADDIZIONALI	
			TIPOLOGIA	**TELE-ASSISTENZA**
Verde	Organizzazione	Ambiente	Telesorveglianza di attesa	**Richiesta di Soccorso Volontaria**
Giallo			Telesorveglianza periodica	**Veglia** (remota e/o locale)
Arancione			Telesorveglianza continua *-stato del lavoratore-*	Uomo a terra, Inattività (**Richiesta di Soccorso Automatica**)
Arancione scuro			Telesorveglianza continua *-lavorazione-*	**Soggettiva Video in Diretta**
Rosso			Sorveglianza locale da parte di un Secondo Uomo	**Richiesta di Soccorso Volontaria** da parte del Secondo Uomo

Finalità conseguibili con la tele-assistenza

1. ZONA DI COMFORT per ridurre lo stress (*sono sempre qui con te*)

2. INFORMAZIONE E SUPERVISIONE di sicurezza sul lavoro (*ti ricordo le prescrizioni di prevenzione e protezione*)

3. LOCALIZZAZIONE puntuale ed automatica (*so esattamente dove sei*)

4. NON DISCRIMINAZIONE tra il personale in sede e fuori sede e impiegato di giorno o di notte (*stesso livello di protezione per tutti*)

5. SEGNALAZIONE volontaria o rilievo automatico delle situazioni critiche o di emergenza (*ho bisogno di aiuto*)

6. ATTIVAZIONE tempestiva e professionale degli ENTI DI PRONTO INTERVENTO (*i soccorsi sono in arrivo*)

Segnalazione e Gestione delle Emergenze 1/2

L'organizzazione del SOCCORSO in caso di infortunio del lavoratore, rappresenta certamente IL PUNTO PIÙ CRITICO nel caso di lavoro solitario, per i seguenti motivi:

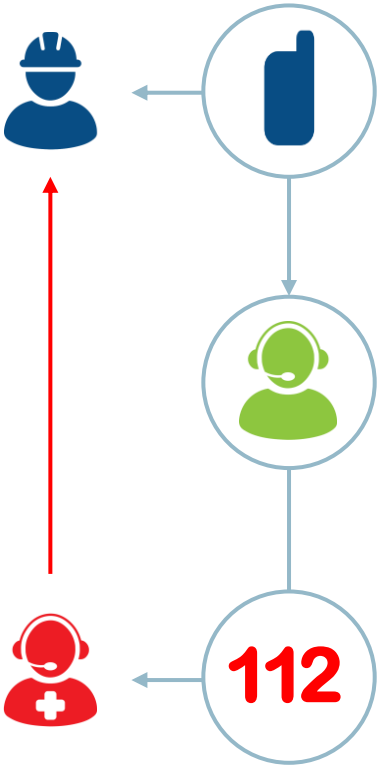
1. **Impossibilità** o limitata capacità, da parte del lavoratore stesso, **di ALLERTARE i soccorsi** all'esterno del luogo di lavoro;
2. **Difficoltà** o impossibilità dei soccorritori, se e quando allertati, **di ACCEDERE** all'interno del luogo dove è necessario l'intervento;
3. **Ulteriore difficoltà ad INDIVIDUARE** esattamente, una volta all'interno, il **punto di intervento** in caso di insediamenti complessi.

Segnalazione e Gestione delle Emergenze 2/2

Il Datore deve porre in essere uno **specifico piano per la gestione delle emergenze** che potrebbero occorrere durante le lavorazioni in solitaria:

I 3 elementi necessari

La tele-assistenza professionale richiede che il Datore di Lavoro si doti di:



- **STRUMENTI TECNOLOGICI** per l'**interazione da remoto** con i lavoratori in campo
- **PERSONALE ADDETTO** opportunamente **formato alla tele-assistenza** e addestrato alla gestione dell'emergenza, **sempre attivo** per la ricezione e gestione delle richieste di supporto durante tutti i turni di lavoro
- **PROTOCOLLO DI ESCALATION** formalizzato per l'attivazione degli Enti Pubblici preposti al **Pronto Intervento**

03. STRUMENTI

Strumenti

STRUMENTI TECNOLOGICI

Mezzo di comunicazione – esigenze operative

Esigenze operative che devono essere soddisfatte affinché il mezzo di comunicazione sia conforme ed efficace:

- **Verifica sistematica** dello stato di funzionamento del sistema
- **Comunicazione vocale immediata** tra Lavoratore e Supervisore
- **Ricezione** certa e tempestiva degli **allarmi**
- **Discriminazione falso allarme**
- **Localizzazione** del lavoratore
- **Comunicazione bidirezionale** con il lavoratore durante emergenza
- **Coordinamento soccorsi**
- **Tracciatura degli eventi** e rianalisi

Requisiti tecnici

Le normative **BS8484** e **BGR 139** definiscono i requisiti informatici ed operativi per garantire tele-assistenza di sicurezza:

- Terminale fornito all'utente:
  - **Comunicazione bidirezionale**;
  - Trasmissione di **localizzazione** con data e ora, potenza **segnale e livello batteria**;
  - Abilità di inviare **richiesta di soccorso in caso di immobilità** effettuando un **pre-allarme** per permettere al lavoratore di annullarne l'invio
- **Disponibilità** (copertura dell'orario di servizio)
- **Affidabilità** (sistema centrale e connettività ridondati, alimentazione di riserva)
- **Tracciatura** degli eventi e registrazione delle comunicazioni

Idoneità del mezzo – parametri

Il Datore di lavoro deve mettere a disposizione del lavoratore isolato
"**UN MEZZO DI COMUNICAZIONE IDONEO PER RACCORDARSI CON L'AZIENDA**
al fine di attivare rapidamente il sistema di emergenza del Servizio Sanitario Nazionale"

L'idoneità di un mezzo di comunicazione rispetto ad un altro dipende da:

- **Analisi del rischio**
- **Ambiente di lavoro**
- **Procedure gestionali e di escalation in caso di emergenza**

Strumenti tecnologici

RADIO MOBILI

TELEFONI CELLULARI

TELEALLARMI

APP PER SMARTPHONE
TELEALLARME

SISTEMI EVOLUTI
DI SICUREZZA DEL LAVORATORE ISOLATO
CON INTERFACCIA CENTRALE E APP PER SMARTPHONE

Radio mobili

- COPERTURA DEDICATA
- Teleassistenza su base CHIAMATA
- LOCALIZZAZIONE possibile, ma difficoltosa per flotte numerose
- COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE «PREMI&PARLA» immediata
- TRACCIATURA EVENTI su sistemi esterni

Telefoni cellulari

- COPERTURA RETE CELLULARE
- La teleassistenza si basa su TELEFONATE ordinarie, che richiedono una azione da parte del lavoratore per instaurazione o risposta alla chiamata.
- Possibile COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE FULL DUPLEX; tempi di instaurazione chiamata dell'ordine di 10 secondi
- TRACCIATURA EVENTI su sistemi esterni

Teleallarmi

- COPERTURA RETE CELLULARE
- Di norma MONO-DIREZIONALI
- DIFFICILE DISCRIMINARE FALSI ALLARMI
- I teleallarmi più evoluti CHIAMANO NUMERI PREDEFINITI in caso di emergenza e inviano SMS CON COORDINATE
- TRACCIATURA EVENTI su sistemi esterni

App per smartphone – teleallarme

- Funzionalità telefoni cellulari + funzionalità teleallarmi precedentemente descritte
- COPERTURA RETE CELLULARE
- Alcune sistemi di questo tipo consentono una LOCALIZZAZIONE del terminale su richiesta di un altro dispositivo equipaggiato con la stessa app
- NON RICHIEDONO UN TERMINALE DEDICATO
- TRACCIATURA EVENTI su sistemi esterni

Sistemi evoluti SLI

- Offrono una PIATTAFORMA CENTRALIZZATA DI SICUREZZA DEL LAVORATORE ISOLATO (SLI) per una gestione puntuale di **tutte le fasi del processo di tele-assistenza di sicurezza da parte di un supervisore**
- Consentono TRACCIATURA, RICERCA e RIPRODUZIONE di tutti gli eventi
- COPERTURA RETE CELLULARE/ WIFI
- Funzionano su SMARTPHONE

Sistemi evoluti SLI – principali funzionalità

- MONITORAGGIO TERMINALI CONNESSI in tempo reale
- COMUNICAZIONE VOCALE IMMEDIATA Supervisore-Lavoratore (Premi&Parla)
- CONTROLLO EFFICENZA SENSORI riscontrato centralmente
- ATTIVAZIONE SELETTIVA DELLE PROTEZIONI solo quando e dove serve
- LOCALIZZAZIONE puntuale e continuativa
- SEGNALAZIONE VOLONTARIA/AUTOMATICA ALLARMI con PREALLARME per evitare falsi positivi e RISCONTRO avvenuta ricezione
- CHIAMATA A MANI LIBERE consente di discriminare falsi allarmi e di restare in connessione con il lavoratore fino all'arrivo dei soccorsi
- TRACCIATURA E REGISTRAZIONE di tutti gli eventi/comunicazioni

In Conclusione

Le alternative viste hanno funzionalità peculiari che permettono in modi differenti

- l'interazione tra il lavoratore isolato e un supervisore remoto
- l'inoltro di richieste di soccorso
- la tracciatura degli eventi

Tuttavia solo l'ultima soluzione vista,
quella integrata di un SISTEMA SLI CENTRALIZZATO, soddisfa i **requisiti** visti affinché lo strumento tecnologico permetta, **oltre alla funzione di tele-allarme**, un'**effettiva tele-assistenza**

Strumenti

REQUISITI ORGANIZZATIVI

Protocolli di tele-assistenza

La tele-assistenza richiede che vengano stabilite **SPECIFICHE MODALITÀ OPERATIVE** correlate alle lavorazioni che si intende proteggere (come da matrice dei rischi vista precedentemente, classe di rischio endogeno da verde a rosso)

Vengono quindi organizzate – e mai improvvisate – **PROCEDURE FORMALIZZATE DELL'INTERAZIONE TRA SUPERVISORE E LAVORATORE ISOLATO.**

La pianificazione deve considerare le due fasi di teleassistenza:

- **GESTIONE ORDINARIA,** che prevede l'interazione vocale, i controlli di efficienza, l'attivazione dei livelli di protezione, le richieste di soccorso, la tracciatura degli eventi
- **GESTIONE STRAORDINARIA,** con protocolli dedicati all'escalation in situazioni di emergenza

Segnalazione e Gestione delle Emergenze

Il Datore di lavoro, responsabile della tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, deve provvedere ai seguenti **aspetti del piano di emergenza**:

- Organizzazione **punto di ricezione allerte/allarmi**
- **Istruzione ed addestramento** del personale addetto alla gestione emergenza
- Definizione di una **procedura di escalation** verso enti pubblici di pronto intervento (C.C, PS, VVFF, 118)
- **Garanzia di accesso** ai veicoli di soccorso

Requisiti del sistema di tele-assistenza

La normativa BS8484 definisce i **requisiti organizzativi** per garantire tele-assistenza di sicurezza:

- Solo personale specializzato e **opportunamente formato**
- Ambiente di lavoro, per gli addetti alla tele-assistenza, **libero da distrazioni**
- Piano completo di **continuità operativa**
- **Collegamento diretto gli enti di primo soccorso**
- Facoltà di **stabilire la posizione precisa** del lavoratore isolato
- **Dati di emergenza e comunicazioni vocali** al momento di un incidente conservati per un periodo minimo di 12 mesi
- Adeguate **informazioni sul lavoratore isolato pre-registrate e rese disponibili** all'addetto alla tele-assistenza quando riceve una richiesta di soccorso

Componente umana – Personale addetto

Il **personale addetto alla tele-assistenza è connesso ai lavoratori sul campo** mediante lo strumento tecnologico scelto, utilizzato come autentico dispositivo di sicurezza

Il team di addetti **alla tele-assistenza** (SLI, Sicurezza Lavoratore Isolato) e **alla gestione delle emergenze** (AGE, Addetto Gestione Emergenze) deve essere:

- Presente nel locale di tele-assistenza **per l'intera durata delle lavorazioni** svolte dagli operatori in campo, in **numero** adeguato → se necessario, su turni organizzati
- **Adeguatamente formato**, senza diventare operativo fino a quando la formazione non sia terminata e certificata
- Tenuto a seguire **corsi di aggiornamento**

04. MAKE OR BUY

Ricapitolando…

Il **DATORE DI LAVORO** che impiega sistematicamente o anche solo saltuariamente propri **lavoratori in modalità solitaria e/o isolata**, deve:

1. Analizzare i RISCHI AGGIUNTIVI del lavoro solitario aggiornando il proprio manuale di sicurezza aziendale
2. Accertare l'IDONEITÀ SANITARIA, FORMARE ed ISTRUIRE il lavoratore
3. Adottare gli STRUMENTI TECNOLOGICI maggiormente idonei per la tele-assistenza dei lavoratori in campo
4. Adottare PROCEDURE FORMALIZZATE di interazione Supervisore-Lavoratore
5. Adibire alla funzione centrale di TELE-ASSISTENZA e GESTIONE DELL'EMERGENZA, personale opportunamente formato, istruito, addestrato, pianificandone l'aggiornamento periodico
6. Assicurare che il personale addetto sia presente per fornire assistenza DURANTE L'INTERA DURATA DELLE LAVORAZIONI degli operatori in campo
7. Attivare e gestire un PIANO DI EMERGENZA SPECIFICO per il lavoro solitario

Operazioni che vanno svolte dal Datore

1. Analizzare i RISCHI AGGIUNTIVI del lavoro solitario aggiornando il proprio manuale di sicurezza aziendale
2. Accertare l'IDONEITÀ SANITARIA, FORMARE ed ISTRUIRE il lavoratore

Queste fasi sono a completo carico del Datore di lavoro e non delegabili

Richiedibile supporto di Azienda esterna

3. Adottare gli STRUMENTI TECNOLOGICI maggiormente idonei per la tele-assistenza dei lavoratori in campo

Per l'adozione degli strumenti tecnologici più indicati, ci si può rivolgere ad UN'AZIENDA SPECIALIZZATA,
che possa fornire sia la tecnologia che i dispositivi stessi

Richiedibile come servizio da Azienda esterna

4. Adottare PERSONALE ADDETTO ALLA TELE-ASSISTENZA e personale ADDETTO ALLA GESTIONE DELL'EMERGENZA, assicurandone l'istruzione, l'addestramento e l'aggiornamento
5. Assicurare che il personale addetto sia presente per fornire assistenza DURANTE L'INTERA DURATA DELLE LAVORAZIONI degli operatori in campo
6. Integrare in PROCEDURE FORMALIZZATE i sistemi di tele-assistenza
7. Attivare e gestire un PIANO DI EMERGENZA SPECIFICO per il lavoro solitario

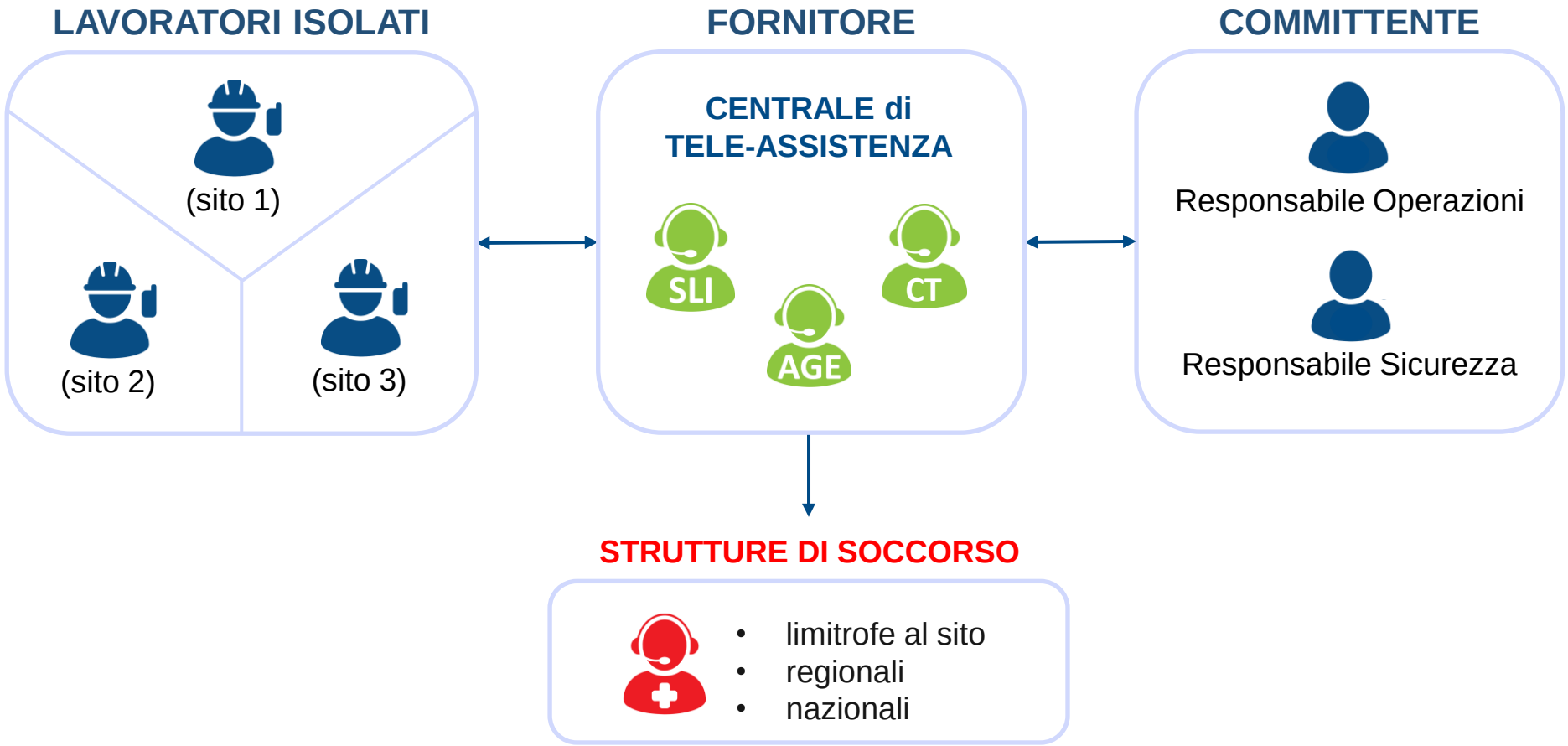
Per la gestione del personale addetto e per il protocollo di escalation, è possibile affidarsi ad UN'AZIENDA IN OUTSOURCING

Il servizio di tele-assistenza in outsourcing

SERVIZIO DI TELEASSISTENZA DI SICUREZZA DEL LAVORATORE ISOLATO
CON SISTEMA EVOLUTO SLI CON PIATTAFORMA CENTRALIZZATA

- Permette di **connettere attraverso uno smartphone il Lavoratore isolato del Cliente con la Centrale di tele-assistenza** di sicurezza della società erogante il servizio
- Servizio **integrabile al Sistema di Sicurezza Aziendale** che non comporta investimenti in infrastrutture tecnologiche o in funzioni centrali di supervisione, garantendo l'ottimizzazione di risorse e di personale
- Offre gli strumenti necessari per poter assolvere a tutti i provvedimenti legati alla prevenzione dei *rischi addizionali* ed al pronto soccorso e all'assistenza medica di emergenza per i lavoratori sul campo **in linea con le norme di tutela del lavoratore** (D.Lgs.81/08; D.M. 388/03)

Relazione con committente e lavoratori isolati



Tele-assistenza – Dilemma gestionale

Il DATORE DI LAVORO può quindi scegliere tra MAKE OR BUY

- **Organizzarsi IN PROPRIO** adottando la soluzione tecnologica scelta, e **predisponendo internamente alla propria azienda** il personale addetto alla tele-assistenza ed il protocollo di escalation

- **Affidare il servizio IN OUTSOURCING ad un'impresa specializzata**, che fornisca sia soluzione tecnologica che team di addetti, i quali operano secondo protocollo di escalation in caso di emergenza

Pontiradio e Remote Assistance

pontiradio

Soluzione tecnologica **Hermes Comms**:

- **SISTEMA EVOLUTO DI SLI,** conforme alle direttive della **BS8484** e della **BGR139** che integra App per smartphone con software per centrale di tele-assistenza
- **SELEZIONE DI TERMINALI** e accessori per adattarsi alle condizioni e all'ambiente di lavoro

Aziende che preferiscono **organizzarsi in proprio**

remote assistance

Servizio in outsourcing **Angelo Custode**:

- **CENTRALE di Teleassistenza 24/7**
- **TEAM DI ADDETTI** alla tele-assistenza e alla gestione dell'emergenza, formati e aggiornati
- **PROTOCOLLO DI ESCALATION** in caso di emergenze, con accesso diretto al NUE 112
- **5 PROFILI DI SERVIZIO** tra cui poter scegliere, definiti in base ai livelli di rischio individuati

Aziende che preferiscono **affidarsi ad una società di servizi di tele-assistenza**

05. APPLICAZIONE PRATICA

Remote Assistance – mission aziendale

MISSION

Mettere **A DISPOSIZIONE DEI DATORI DI LAVORO ANCHE PIÙ PICCOLI** le migliori **soluzioni tecnologiche** di **sicurezza** a supporto dei **lavoratori isolati** basate su un modello evoluto di **TELE-ASSISTENZA** in linea con le normative italiane e internazionali, fino ad ora accessibile solo alle grandi organizzazioni e da oggi **facilmente integrabile con qualsiasi programma di protezione aziendale**

ANGELO CUSTODE è un servizio composto da procedure e da tecnologie sviluppate per grandi aziende, semplicemente **adottabile anche da piccole e medie imprese**, grazie ai 4 PROFILI PREDEFINITI IN BASE AI LIVELLI DI RISCHIO PIU' RICORRENTI ed alla possibilità di implementarli con PERSONALIZZAZIONI SU MISURA

Rifornimento di distributori di carburanti

CLIENTE: MULTINAZIONALE DI DISTRIBUZIONE CARBURANTI

Prima c'era la necessità, insieme all'autista impiegato nello scarico, di un SECONDO UOMO addetto alla supervisione di sicurezza.

Grazie al servizio di tele-assistenza implementato da Remote Assistance, **è possibile impiegare IL SOLO AUTISTA, senza venir meno alle norme di sicurezza** e continuando a garantire al lavoratore il supporto di un secondo uomo, ancorché **virtuale**

I numeri

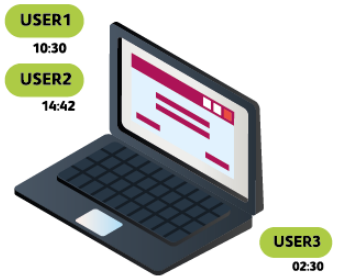
- **500+ autisti** assistiti

  Tutti i Lavoratori sono stati dotati di **smartphone Atex zona 1** + **App SLI** + **SIM dati** + **pettorina**, e sono stati **opportunamente formati** sull'utilizzo del terminale e sulle procedure di interazione con gli Operatori SLI

- **2200** siti di intervento geo referenziati in tutta Italia
- **60.000+ rifornimenti monitorati in 6 mesi**
- **490+ operazioni monitorate** mediamente al giorno

- **15 Operatori SLI e Addetti AGE** per la copertura **h24/7**
- **8 postazioni attive** in contemporanea
- servizio attivo dal **2017**

Personalizzazione di alcune fasi

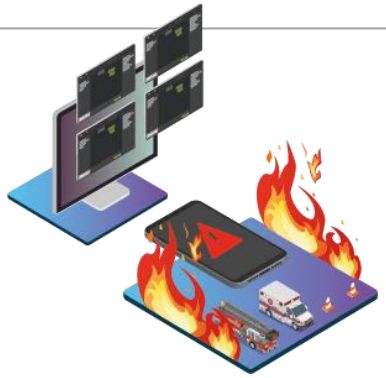


Agenda giornaliera
con le sessioni programmate

Aree geo-referenziate
con attivazione livelli di protezione

Interazione personalizzata
con prova SOS

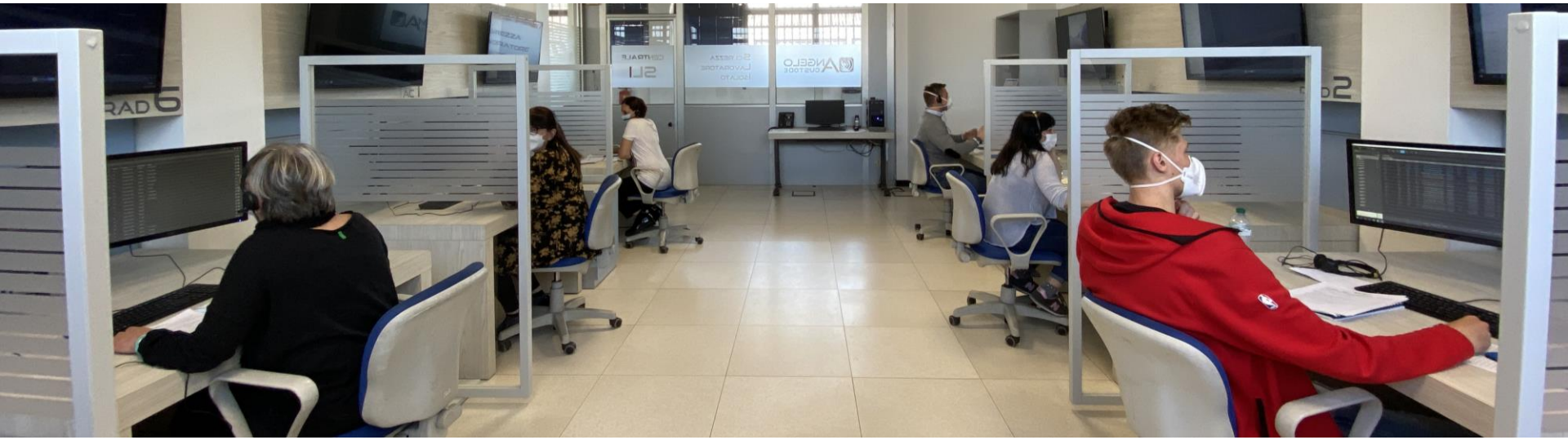
Tele-sorveglianza continua
con diretta video

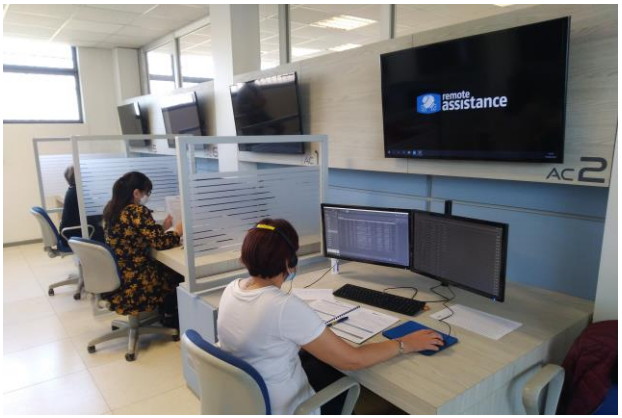


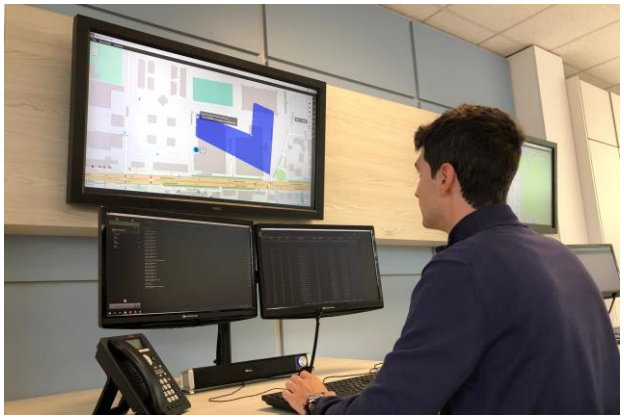
Escalation personalizzata
di emergenza non sanitaria

Rapporto degli eventi
su misura

La Centrale SLI di Angelo Custode







GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Gli esperti di tele-assistenza
di sicurezza per i lavoratori isolati

MAIL	marketing@remote-assistance.it
WEBSITE	angelocustode.remote-assistance.it
LINKEDIN	Remote Assistance
YOUTUBE	Pontiradio & Remote Assistance