

La richiesta di soccorso alla Centrale SLI da parte del Lavoratore isolato può avvenire secondo due differenti modalità: volontaria o automatica.

a. Richiesta di soccorso volontario

Il Lavoratore pone in stato di allerta l'Operatore SLI mediante una **chiamata vocale "Premi&Parla"** istantanea o con l'invio volontario, mediante la pressione dell'apposito tasto/icona, del **messaggio di allarme** contenente la data, l'ora e la localizzazione geografica.

b. Richiesta di soccorso automatica

Il Terminale SLI inoltra in automatico all'Operatore SLI un **segnale di allerta** contenente la data, l'ora e la localizzazione geografica nel momento in cui viene rilevata un'anomalia rispetto ai livelli di protezione automatici impostati (*Uomo a terra, Immobilità, Veglia*)

1. Determinazione della natura della richiesta di soccorso



Schema della gestione della richiesta di soccorso

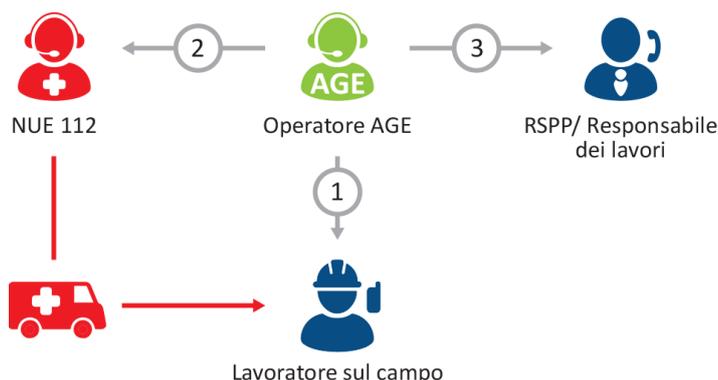
L'invio di una richiesta di soccorso, sia essa volontaria o automatica, abilita il microfono dello smartphone e lo pone in modalità **comunicazione a mani libere** su canale di emergenza dedicato.

L'Operatore SLI comunica immediatamente con il Lavoratore per verificare, in primis, che si tratti di una reale situazione di emergenza. Qualora così non fosse procede a registrare la chiusura della sessione di emergenza come **falso allarme**.

Nel caso l'Operatore SLI non riesca a comunicare con il Lavoratore perché questo non risponde, assume di essere in presenza di un'emergenza reale.

In caso di **vero allarme**, l'Operatore SLI attiva l'Operatore AGE (Addetto Gestione Emergenza) per la presa in carico della situazione critica.

2. Sessione di supporto emergenza



Schema della gestione della sessione di emergenza

L'Operatore AGE assume in carico l'emergenza ed avvia subito la relativa **procedura di gestione**.

Comunica con il Lavoratore, accerta la natura dell'emergenza e le sue condizioni di salute e visualizza sulla mappa le coordinate GPS contenute nella richiesta di soccorso.

L'Operatore AGE effettua una **Richiesta di Primo Soccorso** tramite il Numero Unico Europeo 112, per l'accordo preso con l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza AREU della Regione Lombardia.

Mantiene informato il Lavoratore delle azioni intraprese, lo aggiorna sui tempi di intervento dei soccorsi e lo supporta sino all'arrivo degli stessi.

In fase di risoluzione, **informa il soggetto di riferimento indicato dal Cliente** (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Responsabile/ Preposto ai lavori).

Dal momento in cui le squadre di soccorso intervengono in sito e prendono in carico la situazione, cessa la competenza della Centrale SLI.

Rapporto di emergenza

Di ogni **sessione di emergenza** viene reso disponibile, su richiesta, un **Rapporto** al quale può essere allegata la registrazione delle conversazioni intercorse tra la Centrale ed il Lavoratore.

La raccolta e la conservazione dei dati viene effettuata ottemperando ad ogni disposizione normativa in materia di protezione dei dati nell'ambito del presente servizio, con particolare riferimento alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR) efficace dal 25 maggio 2018.

AVVERTENZA GENERALE SULLA MANCATA CONNESSIONE

Tutte le operazioni di teleassistenza si basano sulla comunicazione voce-dati bidirezionale tra la Centrale e i Terminali SLI. Il servizio Angelo Custode **non è pertanto erogabile in condizione di assenza della necessaria connessione cellulare in mobilità**, fornita dalle reti degli Operatori di Telefonia Cellulare.

Per gestire correttamente una tale evenienza, l'Applicazione SLI invia un segnale acustico al Terminale SLI nel momento in cui si perde la connessione al sistema, in questo modo il Lavoratore potrà procedere secondo le proprie direttive aziendali di sicurezza.