

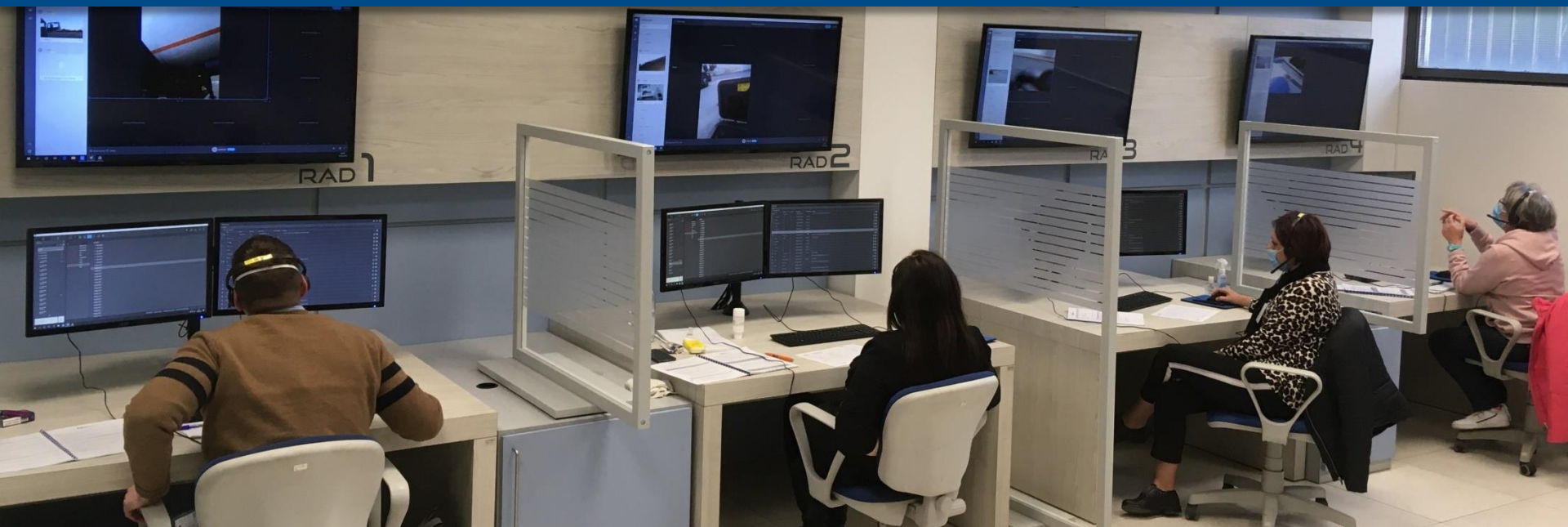


L'ANGELO CUSTODE PER I LAVORATORI ISOLATI

Ruggero Cerizza
Presidente
presso *Gruppo Inditel*

Gabriele Rubini
Responsabile Operazioni
presso *Remote Assistance*

Biagio Carrante
Responsabile Vendite
presso *Remote Assistance*



1. PREMESSA

- Il lavoratore isolato
- La tele-assistenza e le relative normative

2. ANGELO CUSTODE

- Il servizio Angelo Custode
- Profili di servizio

L'Angelo Custode per i lavoratori isolati

01. PREMESSA

Premessa

IL LAVORATORE ISOLATO

Lavoro isolato e 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 ...

Lavoro in sede fissa

Categoria

LAVORATORI **IN LUOGHI FISSI**

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, guardiana, addetti alle pulizie, addetti alla manutenzione, dirigenti o responsabili;
- **smartworking,** lavoratori a distanza/domicilio

Lavoro sul territorio

Categoria

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



Esempio

- **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

Quali rischi nel lavoro isolato?

Chi è da solo non può contare che su se stesso
e questo può provocare i seguenti rischi per la propria sicurezza:



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 disagio** provocando reazioni comportamentali 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

Premessa

LA TELE-ASSISTENZA E LE RELATIVE NORMATIVE

La tele-assistenza di sicurezza

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

LA TELE-ASSISTENZA

surroga la presenza di *un secondo uomo* in campo
con quella di **personale addetto all'assistenza da remoto**
se opportunamente dotato di idonei **strumenti di comunicazione**

Il **LAVORO IN SOLITUDINE** è previsto dal nostro ordinamento, ma non regolato da alcuna legge specifica. Il quadro normativo di riferimento è quindi il **D.Lgs. 81/08** integrato dalle disposizioni del **D.M. 388/03 (Regolamento recante disposizioni sul pronto soccorso aziendale)**.

Risultati della tele-assistenza



1. **ZONA DI COMFORT** per ridurre lo stress (*c'è sempre qualcuno con me*)



2. **INFORMAZIONE** di sicurezza sul lavoro (*mi ricordano le prescrizioni di prevenzione e protezione*)



3. **LOCALIZZAZIONE** puntuale ed automatica (*sanno esattamente dove sono*)



4. **NON DISCRIMINAZIONE** tra il personale in sede e fuori sede e impiegato di giorno o di notte (*ho lo stesso livello di protezione degli altri*)



5. **SEGNALAZIONE** volontaria o rilievo automatico delle situazioni critiche o di emergenza (*c'è qualcuno pronto a ricevere la mia richiesta di aiuto*)



6. **ATTIVAZIONE** tempestiva e professionale degli **ENTI DI PRONTO INTERVENTO** (*so che gli aiuti sono in arrivo*)

Gestione del rischio

Dopo aver svolto la fondamentale attività di **INDIVIDUAZIONE DEI 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**

L'art.15, comma, 1 lettera a) del D.lgs.81/08 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

Fattori di rischio aggiuntivi

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

D. Lgs. 81/08, art.15, comma 1, lettera 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

Lavoro notturno

Un caso particolare di lavoro in solitudine è previsto e regolamentato nella normativa italiana: il **LAVORO NOTTURNO**

D.Lgs. 66/03, art.14, comma 2

Durante il lavoro notturno il datore di lavoro garantisce (omissis) un livello di servizi o di mezzi di prevenzione o di protezione **adeguato ed equivalente a quello previsto per il turno diurno**.

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.

Tele-assistenza: interazione da remoto

- **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

D. Lgs. 81/08, art.15, comma 1, lettera 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

Segnalazione e Gestione delle Emergenze

L'organizzazione del **SOCCORSO** in caso di infortunio del lavoratore, rappresenta certamente IL PUNTO PIÙ CRITICO nel caso di lavoro solitario.

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



D.M. 15/07/2003 n°388, art. 2

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.

Segnalazione e Gestione delle Emergenze

D. Lgs. 81/08, art.43, comma 1

Ai fini degli adempimenti di cui all' articolo 18, comma 1, lettera t), 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
- 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. Lgs. 81/08, art.15, comma 1, lettera 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

Piano di emergenza per il lavoro isolato

Il Datore 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
- **Garanzia di accesso** ai veicoli di soccorso

D. Lgs. 81/08, art.43

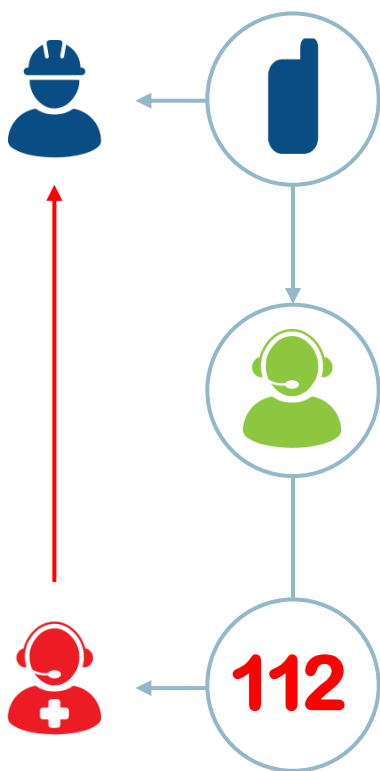
1. Ai fini degli adempimenti di cui all' articolo 18, comma 1, lettera t), il DATORE DI LAVORO:

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**

3. I lavoratori (omissis) devono essere **formati**, essere in **numero sufficiente** e disporre di **attrezzature adeguate**.

I 3 elementi della tele-assistenza

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



- **MEZZO DI COMUNICAZIONE** 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**

Tele-assistenza: requisiti tecnici

La normativa italiana non prevede regolamenti specifici per quanto riguarda i requisiti tecnici ed organizzativi per un servizio di tele-assistenza del lavoratore isolato, facciamo quindi riferimento alle **normative estere**, in particolare inglese e tedesca, che definiscono degli **standard precisi**

Le normative internazionali **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
- **Affidabilità** (sistema centrale e connettività ridondati, alimentazione di riserva)
- **Tracciatura** degli eventi e registrazione delle comunicazioni

Requisiti organizzativi dell'outsourcee

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

Ricapitolando...

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**

Ricapitolando...

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

Ricapitolando...

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 o amministrarli internamente all'azienda,
o ESTERNALIZZARLI AD UN FORNITORE SPECIALIZZATO
(Make or Buy)**

L'Angelo Custode per i lavoratori isolati

02. ANGELO CUSTODE

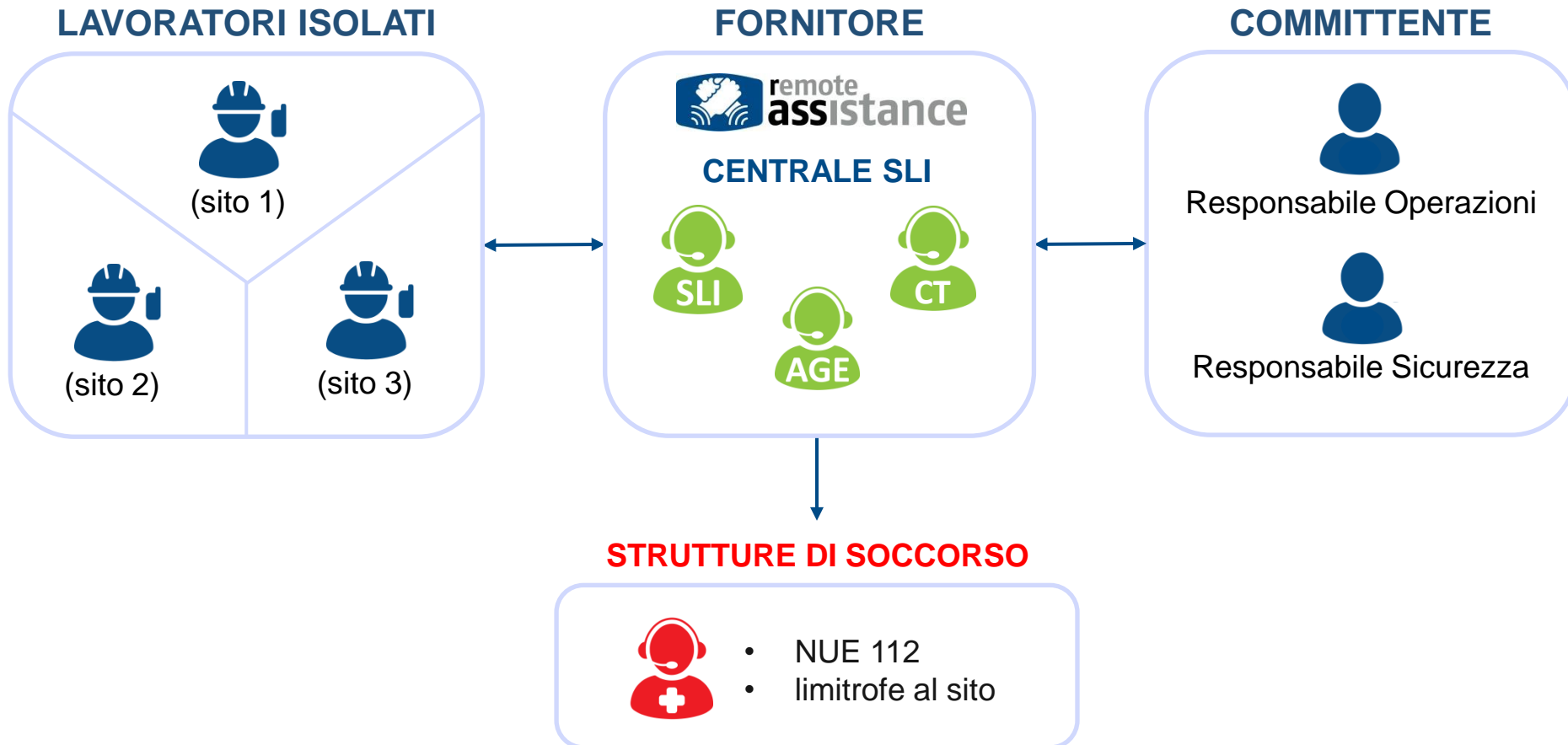
Angelo Custode

IL SERVIZIO ANGELO CUSTODE

Angelo Custode – video



Attori principali



ANGELO CUSTODE – Componente umana



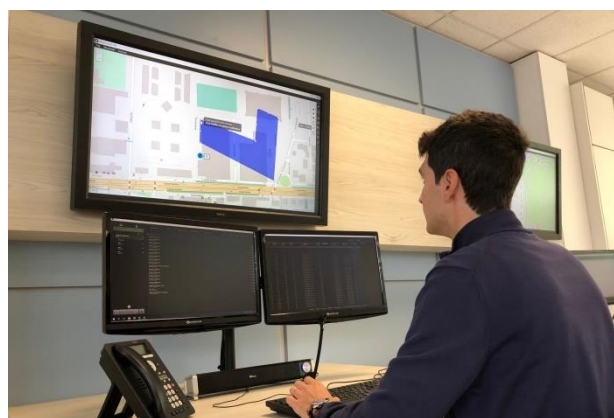
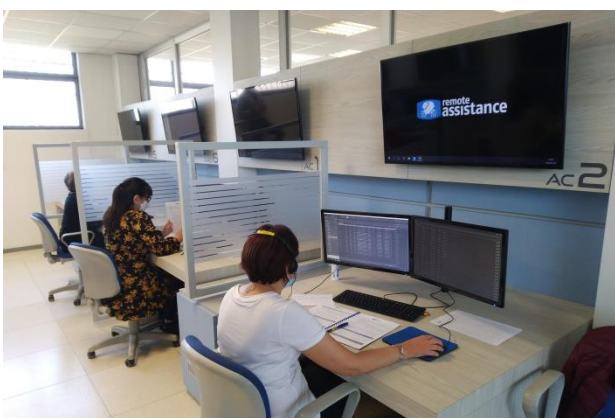
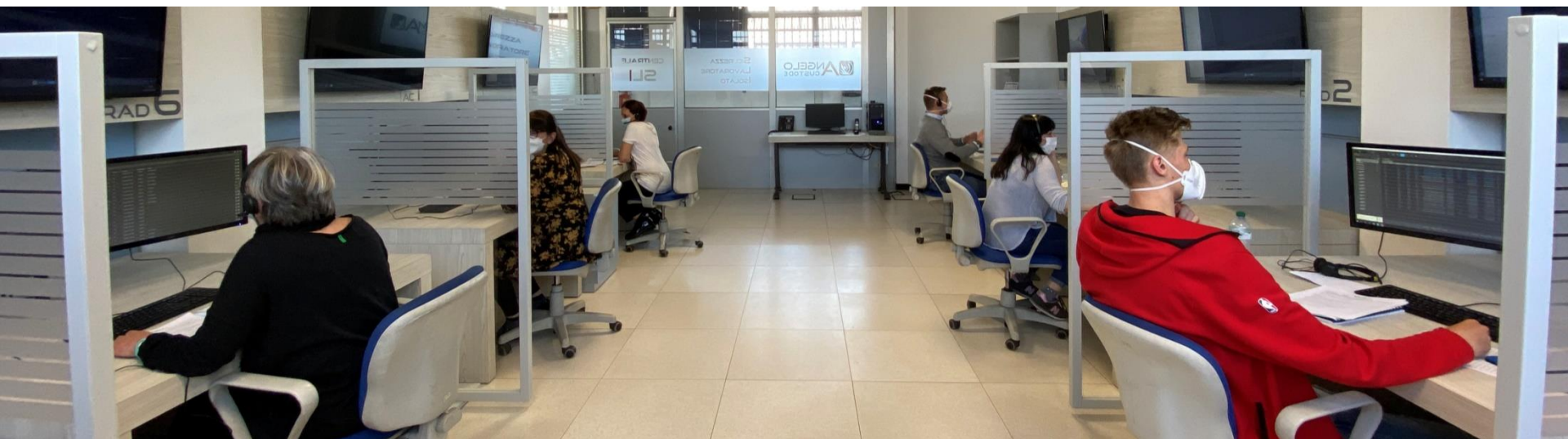
Dalla Centrale SLI (Sicurezza del Lavoratore Isolato) il **personale addetto alla tele-assistenza è connesso ai lavoratori sul campo** mediante il Terminale SLI (DPI)

Rispettando i requisiti di tele-assistenza, gli **Operatori SLI** e gli **Operatori AGE** (Addetto Gestione Emergenze) sono:

- Presenti nella Centrale SLI per l'intera durata delle lavorazioni svolte dagli operatori in campo, in numero adeguato → Centrale **attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7**
- **Adeguatamente formati**, senza diventare operativi fino a quando la formazione non sia terminata e certificata, e tenuti a seguire **corsi di aggiornamento**

La Centrale SLI è direttamente collegata ai soccorsi attraverso il NUE 112 ed è accreditata come CENTRALE DI SICUREZZA DI SECONDO LIVELLO

La Centrale SLI di Angelo Custode

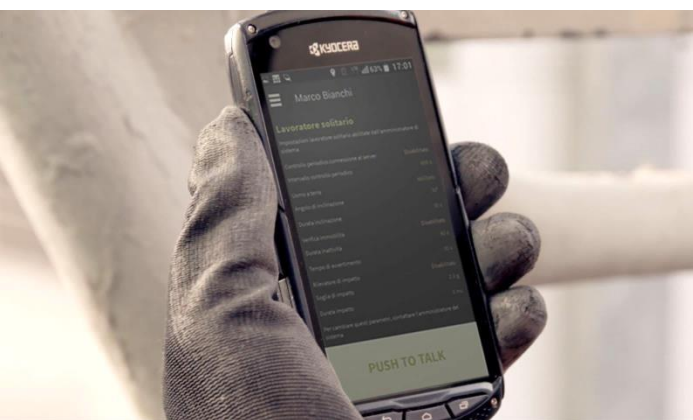
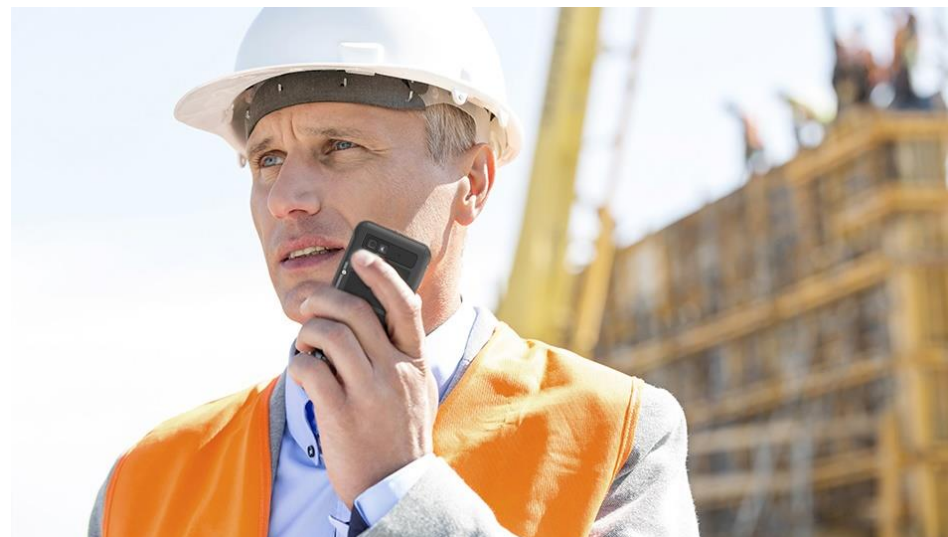


ANGELO CUSTODE - Componente tecnologica



- SISTEMA EVOLUTO SLI CON PIATTAFORMA CENTRALIZZATA di comunicazione voce-dati-video in mobilità, sviluppata in conformità allo standard di sicurezza internazionale BS8484
 - Comunicazione «Premi&Parla»
 - Invio richieste di soccorso volontarie/automatiche con preallarme
 - Reportistica
-
- Funziona con copertura cellulare/wifi, è quindi utilizzabile anche con specifici **SMARTPHONE** convertiti in strumenti di sicurezza del lavoratore isolato grazie all'App SLI installata e all'Applicazione di MDM (Mobile Device Management) che ne limita l'uso alle sole funzioni di sicurezza + **EVENTUALI ACCESSORI**

Terminale SLI



Scelta dei dispositivi

La scelta attenta dei dispositivi è un fattore chiave nell'**efficacia di un sistema di *Lone Worker Protection***

Remote Assistance affianca il Cliente nella **SCELTA DEI DISPOSITIVI PIÙ IDONEI** all'ambiente e alle modalità d'uso specifici



Teleassistenza – Operatività ordinaria

Il servizio fornito dalla centrale SLI **varia a seconda del profilo scelto dal cliente:**



- **Teleassistenza** in modalità REATTIVA o PROATTIVA
- **Rilevazione automatica stato** del lavoratore tramite rilevatori automatici e gestione dei falsi allarme
- **Interviste** per il controllo degli eventuali rischi e dell'effettivo uso di DPI (dispositivi protezione individuale) da parte dei lavoratori
- **Video-assistenza** durante le lavorazioni più pericolose
- **Help desk** per una prima diagnostica di eventuali malfunzionamenti dei **terminali** in dotazione ai lavoratori isolati.

Teleassistenza – Operatività straordinaria

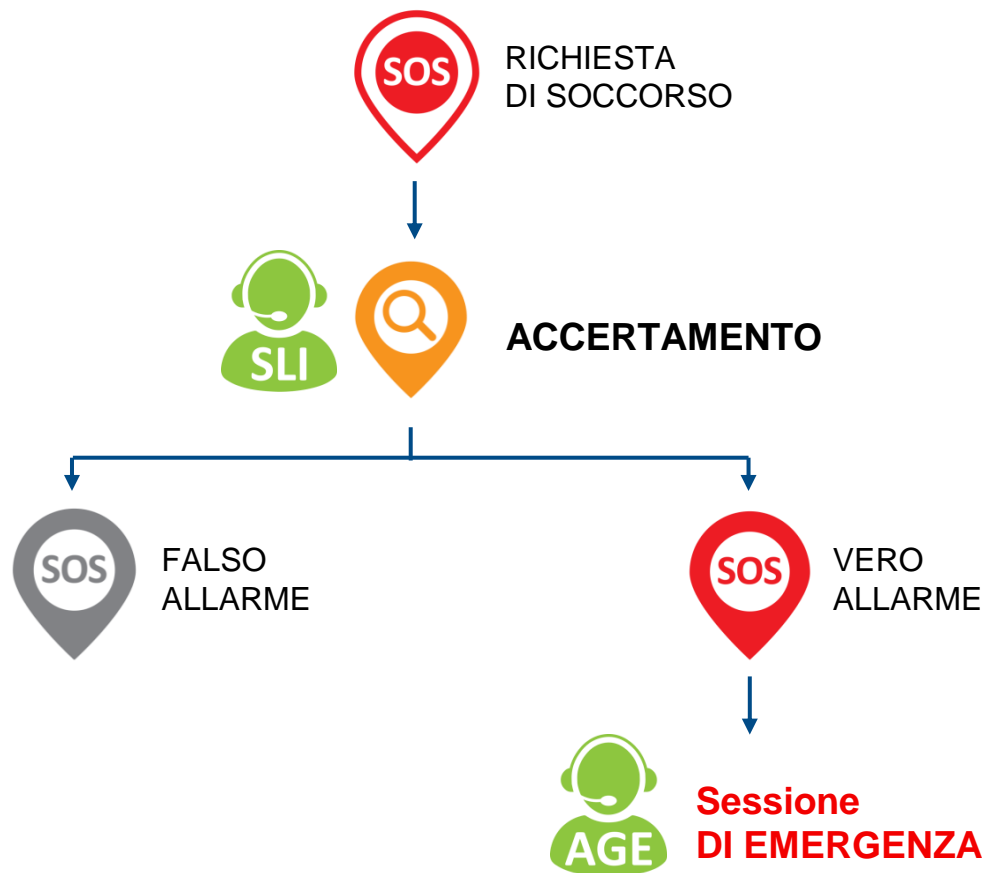
Indipendentemente dal profilo scelto dal cliente, **viene SEMPRE assicurata la gestione delle situazioni straordinarie:**



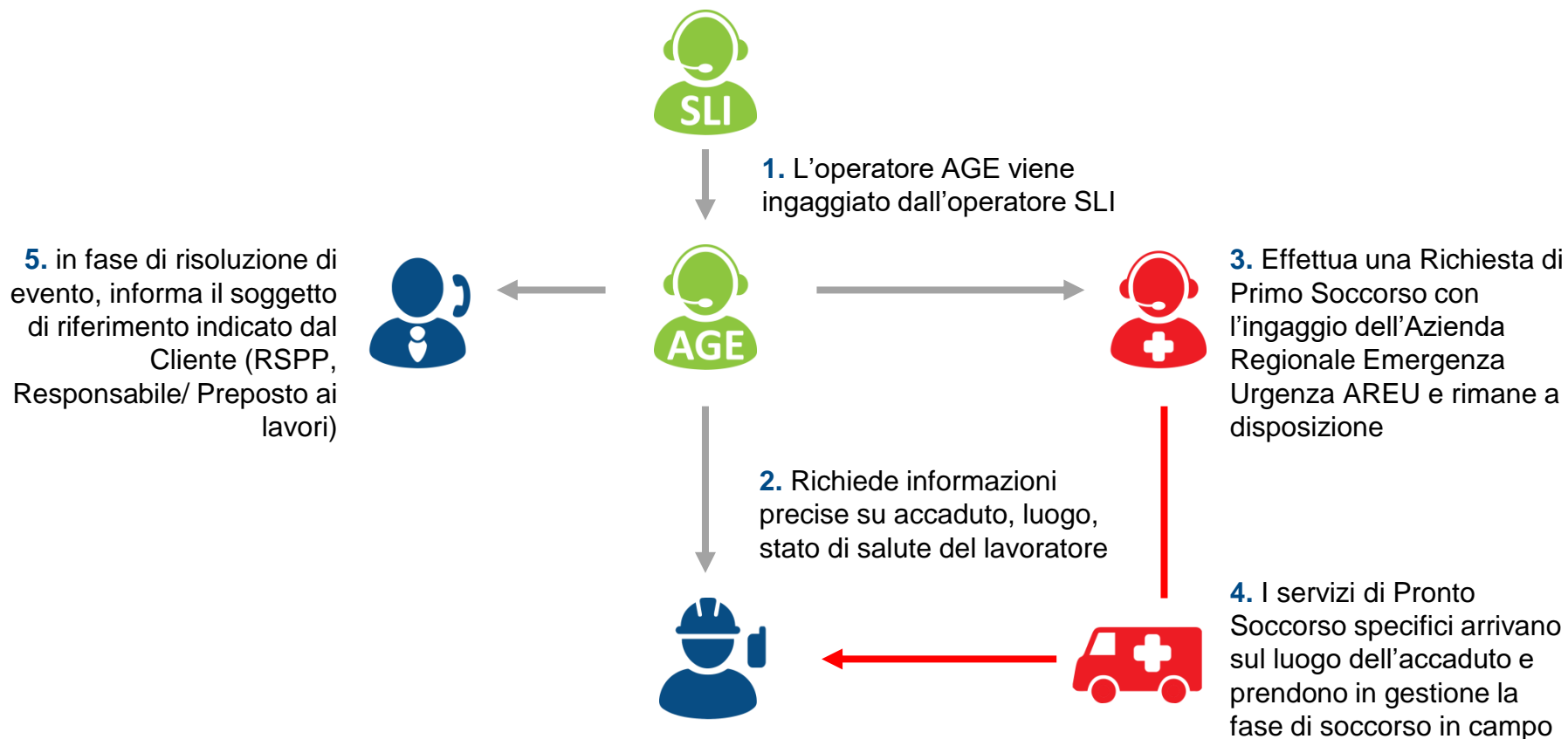
- Ricezione e gestione **Allerte**
- Ricezione e gestione **Richieste di soccorso**
- Gestione **Sessione di emergenza**

Per ogni attività, la centrale SLI segue **protocolli** e **livelli di servizio** (SLA) ben specifici e dettagliati.

Richiesta di soccorso



Sessione di emergenza



Angelo Custode

PROFILI DI SERVIZIO

Matrice Rischi/Protezione

CLASSE RISCHIO ENDOGENO	FATTORI DI RISCHIO ADDIZIONALI		LIVELLI DI PROTEZIONE/PREVENZIONE ADDIZIONALI	
			TIPOLOGIE DI TELE-ASSISTENZA	LIVELLI DI PROTEZIONE APPROPRIATI
Verde	O r g a n i z z a z i o n e	A m b i e n t e	Telesorveglianza di attesa	Richiesta di Soccorso Volontaria
Giallo			Telesorveglianza periodica	Veglia
Arancione			Telesorveglianza continua <i>-stato del lavoratore-</i>	Uomo a terra, Immobilità (Richiesta di Soccorso Automatica)
Arancione scuro			Telesorveglianza continua <i>-lavorazione-</i>	Soggettiva Video in Diretta
Rosso			Sorveglianza locale da parte di un Secondo Uomo	Richiesta di Soccorso Volontaria da parte del Secondo Uomo

Profili del servizio Angelo Custode

1. PROFILO **VERDE**
2. PROFILO **GIALLO**
3. PROFILO **ARANCIO**
4. PROFILO **ARANCIO +**

PROFILI STANDARD

prendono nome dai colori
utilizzati nelle matrici
di valutazioni dei rischi

5. PROFILO **COM-SLI**
6. PROFILO **PERSONALIZZATO
O SU MISURA**

PROFILI SU MISURA

1. Profilo VERDE

PER CHI È INDICATO

chi desideri avere a disposizione una Centrale SLI con Operatori pronti a reagire nell'immediato a una **richiesta di soccorso volontaria**

LIVELLO DI RISCHIO

basso

ALCUNI AMBITI DI APPLICAZIONE

Smartworking, Appartamenti protetti per anziani, Anziani che vivono da soli, Autotrasportatori in orario notturno, Carro attrezzi, Spargisale, Custodi isolati

1. Profilo VERDE



2. Profilo GIALLO

PER CHI È INDICATO

chi desideri avere a disposizione una Centrale SLI con Operatori pronti a reagire nell'immediato a una **richiesta di soccorso volontaria o automatica** grazie al monitoraggio continuo dei parametri di stato del Terminale SLI

LIVELLO DI RISCHIO

medio

ALCUNI AMBITI DI APPLICAZIONE

Servizi di pulizia, Parchi, Consorzi di bonifica, Guardie ecologiche volontarie, Appaltatori tronchi autostradali (manutenzione manto e segnaletica, manutenzione di impianti tecnologici)

2. Profilo GIALLO



3. Profilo ARANCIO

PER CHI È INDICATO

chi desideri avere una tutela specifica dei lavoratori nelle situazioni di rischio aggiuntivo, grazie ad una **interazione** tra il Lavoratore in campo e l'Operatore SLI, che supervisiona conoscendo lo specifico **sito di prestazione** e la **durata prevista** dell'intervento, e attivando il **livello di protezione** previsto

LIVELLO DI RISCHIO

alto

ALCUNI AMBITI DI APPLICAZIONE

Custodi notturni con attività di manutenzione, Manutentori di acquedotti/ gasdotti/ impianti fotovoltaici ed eolici/ torri e cabine di radiocomunicazione/ centrali e tralicci di elettrodotti

3. Profilo ARANCIO



Sessione di Emergenza



4. Profilo ARANCIO PLUS

PER CHI È INDICATO

chi desideri, oltre a una **tutela specifica al Lavoratore** per le situazioni di rischio aggiuntivo, anche una **tutela sulle responsabilità del Datore di lavoro** ricordando al Lavoratore l'adozione dei **DPI** e i rischi specifici della lavorazione

LIVELLO DI RISCHIO

alto

ALCUNI AMBITI DI APPLICAZIONE

Manutentori di acquedotti/ gasdotti/ impianti fotovoltaici ed eolici/ torri e cabine di radiocomunicazione/ centrali e tralicci di elettrodotti, Autotrasportatori di materiale pericoloso con attività di scarico

4. Profilo ARANCIO PLUS



Livelli di protezione (safety)

Profilo VERDE

Profili GIALLO, ARANCIO

Profili SU MISURA

	Contatto vocale PREMI E PARLA	<ul style="list-style-type: none">• COMUNICAZIONE: Il Lavoratore preme l'apposito tasto sul Terminale o lo schermo per comunicare in modalità «Premi&Parla» (Push To Talk) con l'Operatore SLI
	Richiesta di soccorso VOLONTARIA	<ul style="list-style-type: none">• SOS: Il Lavoratore preme l'apposito tasto sul Terminale o l'icona sulla schermo
	Richiesta di soccorso AUTOMATICA	<ul style="list-style-type: none">• IMMOBILITÀ: analoga azione in caso di immobilità prolungata• UOMO A TERRA: il Terminale rileva lo stato di inclinazione del sensore e, trascorso un tempo stabilito, attiva l'invio SOS
	Sorveglianza PERIODICA	<ul style="list-style-type: none">• VEGLIA: tempo prolungato di non risposta alla richiesta automatica di "Tutto bene?" da Centrale SLI a Terminale
	Sorveglianza CONTINUA	<ul style="list-style-type: none">• TELEASSISTENZA VIDEO: l'Operatore SLI «vede» in diretta lo svolgimento della lavorazione con l'«occhio del Lavoratore»

Il livello di protezione necessario determina il profilo di servizio più idoneo

5. Profilo COM-SLI

PER CHI È INDICATO

chi desideri un **sistema di comunicazione** e coordinamento per poter essere sempre in contatto vocale all'interno del proprio team, unitamente a un **servizio di teleassistenza di sicurezza** affidato in outsourcing ad una Centrale di Sicurezza specializzata

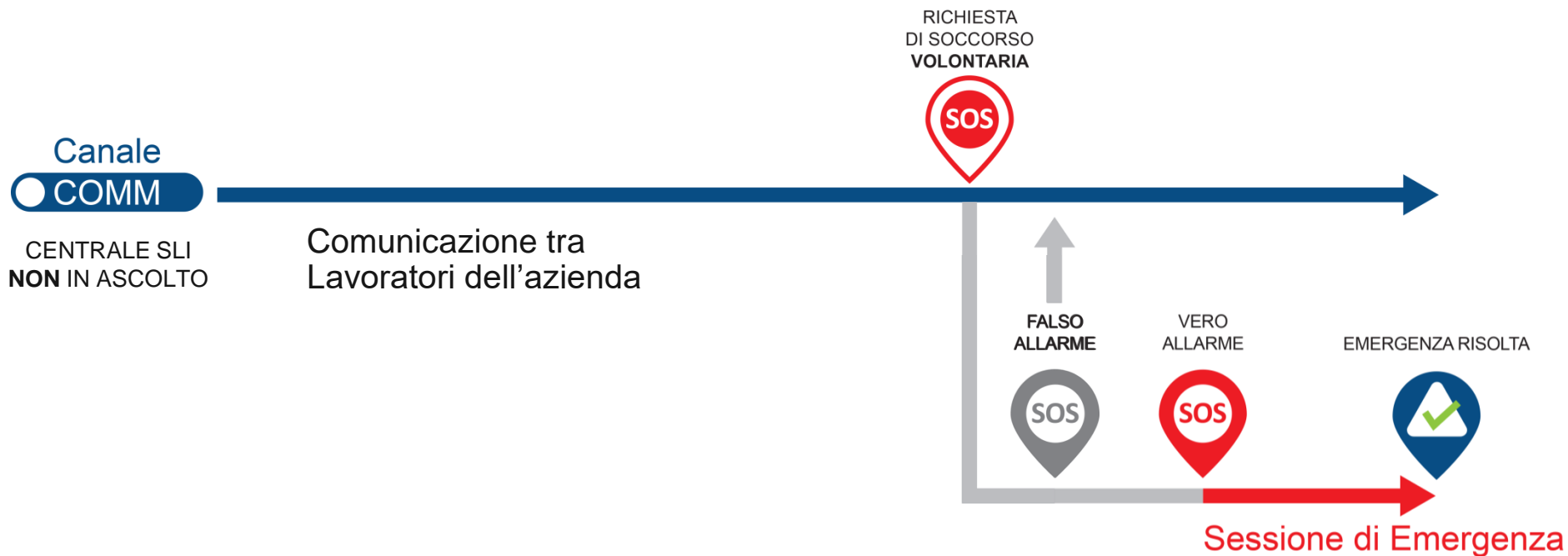
LIVELLO DI RISCHIO

basso e alto

ALCUNI AMBITI DI APPLICAZIONE

componenti di squadre di lavoro dislocati: Cantieri, Grandi stabilimenti industriali, Aziende di pubblica utilità, Comprensori Sciistici

5. Profilo COM-SLI – fase comunicazione



5. Profilo COM-SLI – fase proattiva



Profilo su misura

In caso di specifiche esigenze legate alla sicurezza del lavoratore isolato e alle procedure operative da adottare, è possibile **personalizzare la propria soluzione** ricorrendo ad un **progetto su misura**

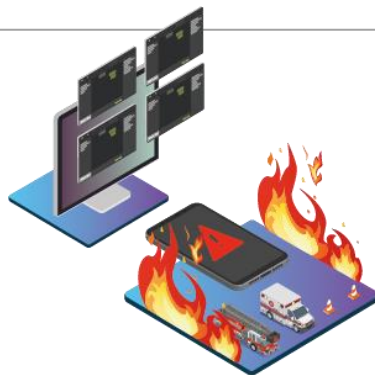
L'Angelo Custode Service Design è un processo dinamico di continua interazione con il Cliente e prevede:

- Analisi delle esigenze, degli obiettivi e dei bisogni reali insieme al cliente
- Studio di fattibilità e ideazione di progetti preliminari
- Creazione e test di applicazione di procedure specifiche su misura

Opzioni di personalizzazione



Tele-sorveglianza continua
con diretta video



Escalation personalizzata
di emergenza non sanitaria



Inizio e fine turno
con scambio vocale



Aree geo-referenziate
con attivazione livelli di protezione



Agenda giornaliera
con le sessioni programmate



Rapporto degli eventi
su misura

Struttura dei corrispettivi

Angelo Custode è caratterizzato da un **CORRISPETTIVO PAY PER USE**: il costo varia in funzione del profilo scelto e di componenti a consumo e una tantum

COMPONENTE RICORRENTE

Abbonamento per terminale

Varia in base a:

- a)** Profili (Verde/ Giallo, Arancio e Arancio+)
- b)** Orario di servizio
 - h 08.00-18.00 per 5, 6 o 7 giorni/settimana
 - h 06.00-21.00 per 5, 6 o 7 giorni/settimana
 - h 00.00-24.00 per 5, 6 o 7 giorni/settimana
- c)** Durata contrattuale (52, 104 o 156 settimane)

COMPONENTE A CONSUMO ORDINARIA

- **Gettoni per sessioni di teleassistenza proattiva**
Varia in base al profilo Arancio o Arancio+
- **Gettoni per diari settimanali**
Varia in base ai profili (Verde e Giallo / Arancio e Arancio+)

COMPONENTE A CONSUMO STRAORDINARIA

- **Gettoni per sessioni di emergenza**
Falsi allarmi
Emergenze
- **Gettoni rapporti**
Rapporti di sessioni di emergenza

COMPONENTE UNA TANTUM

- **Pacchetto di introduzione al servizio**
- Verifica compatibilità smartphone
- Approntamento Terminale da remoto
- Corso approfondimento RSPP
- Corso addestramento Lavoratore in campo
- Specialista di processo (AC Service Design)

In conclusione

- Il **servizio di tele-assistenza ANGELO CUSTODE** permette di **connettere** attraverso il Terminale SLI (Sicurezza del Lavoratore Isolato) il **Lavoratore isolato del Cliente** con la **Centrale SLI di Remote Assistance**, sia per l'attivazione di **sessioni di sicurezza**, sia per l'invio di **richieste di soccorso**
- 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**

È un servizio **IN OUTSOURCING** agevole, immediato, affidabile ed **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

Bisogni cui risponde Angelo Custode



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** durante l'intera operazione
- **Intervento di soccorso tempestivo**



TUTELARE L'IMPRENDITORE

- **Rispetto delle norme** di sicurezza del lavoro, **evitare di ripercussioni** o condanne civili e penali
- **Tracciatura dettagliata degli eventi di sicurezza**
- **Processo di miglioramento continuo** della gestione sicurezza
- **Ottimizzazione** di risorse e personale
- **Nessun investimento in infrastrutture** e risparmio su apparecchiature

Vantaggi rispetto ad altri mezzi di comunicazione e teleallarme

- **MONITORAGGIO TERMINALI CONNESSI** in tempo reale
- **NOTIFICA** su Terminale in caso di **MANCATA CONNESSIONE/COPERTURA**
- **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 rimanere in connessione con il lavoratore fino all'arrivo dei soccorsi
- **TRACCIATURA E REGISTRAZIONE** di tutti gli eventi/comunicazioni

Indicazioni di prezzo

Servizio in outsourcing **Angelo Custode**

A partire da **400 € / anno***

Profilo Verde

h. 08.00-18.00, 5 giorni/settimana

0,20 € / ora lavorativa



1 caffè al giorno

** Importo per singolo abbonamento*

Cerchiamo Partner – consulenti di sicurezza

Per lo sviluppo commerciale sul territorio nazionale, cerchiamo **PARTNER PROMOTER** che segnalino e/o promuovano Angelo Custode:

VANTAGGI DELLA PARTNERSHIP

- Dare una **risposta efficace** ai Clienti che hanno esigenze di sicurezza dei lavoratori isolati
- Avere a portafoglio una soluzione innovativa con cui proporsi e **ampliare il proprio mercato**
- Avvio di una cooperazione strutturata con un'azienda in grado di fornire **formazione, supporto e materiale** necessari alla promozione



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