

## Smart Working: attenzione alla sicurezza dei lavoratori isolati

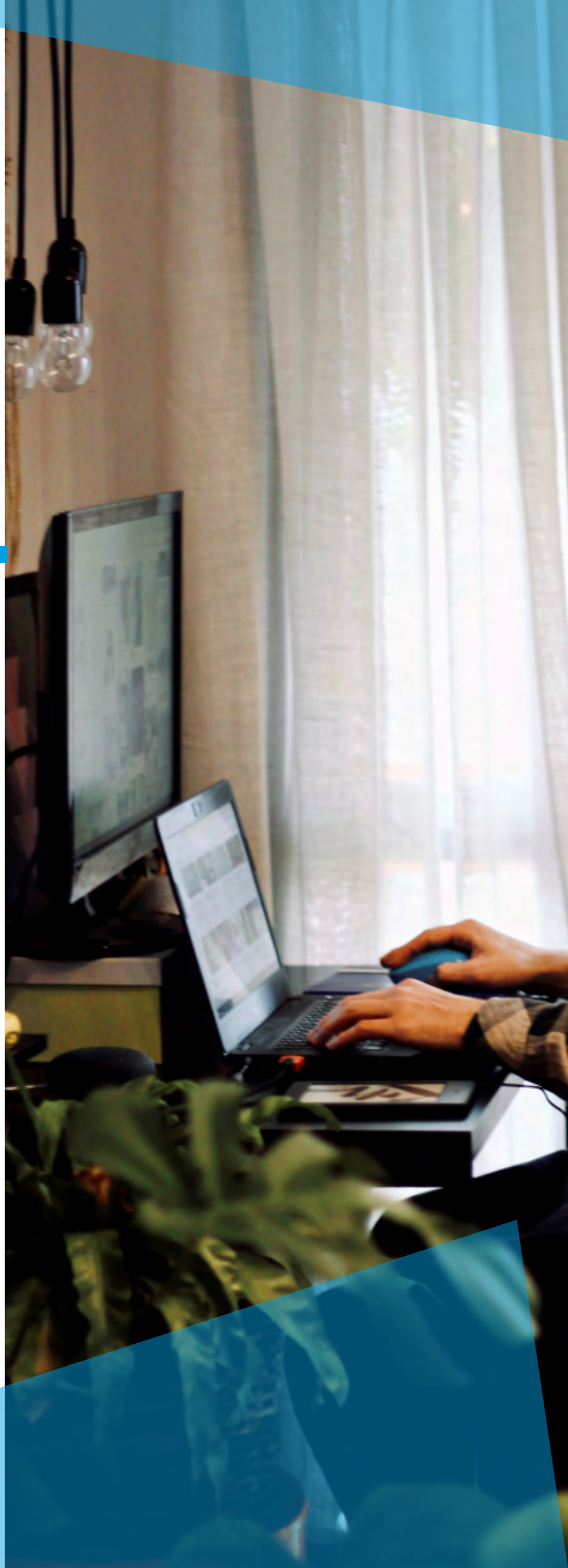
### SMART WORKING E TELELAVORO

In Italia, con l'emergenza da covid-19 e i conseguenti DPCM del 23 e 25 febbraio 2020, è stato incentivato il ricorso **al lavoro agile, o smart working**: una modalità di lavoro libera da vincoli di orario e spazio, che prevede la possibilità di svolgere il proprio esercizio presso luoghi variabili. Lo smart working è regolamentato dalla legge **n. 81/2017**, che nell'art.22 riporta: **"Il datore di lavoro garantisce la salute e la sicurezza** del lavoratore che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile e a tal fine consegna al lavoratore e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, con cadenza almeno annuale, un'informativa scritta nella quale sono individuati **i rischi generali e i rischi specifici** connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro".

La modalità di lavoro adottata dalla maggior parte dei lavoratori – seppur impropriamente definita come smart working – è tuttavia quella del telelavoro a domicilio, che si distingue dal lavoro agile per una maggior rigidità non solo temporale ma anche dello spazio. Analogamente, l'aspetto della sicurezza sul lavoro non può essere ignorato, e il decreto-legge di riferimento è il **n. 81/2008**, che prevede che **il responsabile della sicurezza del lavoratore sia il datore di lavoro, anche nel caso in cui il luogo di lavoro sia decentrato rispetto alla sede aziendale** – in questo caso, l'abitazione del lavoratore stesso.

Anche in questo caso, occorre svolgere l'attività di **individuazione dei rischi** per ricorrere poi ai necessari strumenti di prevenzione: informazione, formazione, e accertamento dell'idoneità sanitaria del lavoratore.

Si impiegano quindi le misure di **protezione**: assistenza, segnalazione e gestione dell'emergenza.





## LAVORATORI ISOLATI

Chi lavora presso la propria casa o altri spazi diversi dalla sede aziendale, senza contatto visivo o uditivo con altri, rientra nella categoria dei lavoratori isolati, condizione che va presa in considerazione in fase di individuazione dei rischi in quanto ne determina di specifici, come quello di stress lavoro-correlato. In caso di lavoro isolato, l'assistenza viene svolta da remoto, tramite misure come il contatto periodico con il lavoratore e l'invio e relativa ricezione di allarmi. Si tratta sempre di misure programmate, come da art. 15 del D.Lgs n.81/2008, e mai improvvisate. Altri lavoratori isolati, che richiedono dunque assistenza da remoto, sono ad esempio:

- **Custodi solitari** di impianti produttivi o vasti siti
- **Addetti alle pulizie**, impiegati in attività che non richiedono la compresenza di più operatori
- **Addetti alla manutenzione e/o ispezione di impianti non presidiati**, come oleodotti, tralicci, impianti eolici o fotovoltaici
- **Autotrasportatori** anche di materiali pericolosi, che svolgono attività di scarico

Oltre ai casi sopra citati, rientrano in questa categoria di lavoratori tutti quelli che svolgono le proprie mansioni in solitaria per via di fattori organizzativi (come l'orario notturno) o ambientali (come una località isolata).



## TELEASSISTENZA E GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il D.M. 15/07/2003 n.388, art. 2 prevede che "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 (...) un **mezzo di comunicazione idoneo per ricordarsi con l'azienda al fine di attivare rapidamente il sistema di emergenza del Servizio Sanitario Nazionale.**"

In caso quindi di infortunio durante il telelavoro e qualunque attività lavorativa isolata, la richiesta di soccorso del lavoratore non può essere inoltrata direttamente al pronto intervento pubblico, bensì agli addetti alla gestione dell'emergenza preposti dal proprio datore di lavoro, il quale **organizza i necessari rapporti con i servizi pubblici competenti** in materia di primo soccorso, lotta antincendio e gestione dell'emergenza, provvede all'organizzazione del **punto di ricezione allarmi e all'istruzione e addestramento** del personale addetto alla gestione delle emergenze (D. Lgs n. 81/2008, art. 43).

La teleassistenza professionale richiede dunque che il datore di lavoro si doti di:

- 1. Un mezzo di comunicazione** per l'interazione con il lavoratore
- 2. Personale qualificato** addetto alla teleassistenza e alla gestione delle emergenze
- 3. Protocollo di escalation** formalizzato per l'attivazione degli enti pubblici di pronto intervento





## LA SOLUZIONE IN OUTSOURCING: ANGELO CUSTODE

Per questi tre elementi, è possibile rivolgersi ad un'azienda esterna come Remote Assistance, fornitore specializzato di **teleassistenza di sicurezza del lavoratore isolato**.

Dalla Centrale SLI (Sicurezza del Lavoratore Isolato) di Remote Assistance, attiva 24/7, gli operatori sono in **contatto diretto** con i lavoratori in campo durante l'intero svolgimento delle attività in solitaria, comunicando in modalità Premi e Parla e ricevendo eventuali allarmi automatici. I lavoratori operano così in sicurezza e con **la serenità data dalla consapevolezza della presenza costante di un "angelo custode"** che li assiste da remoto. E Angelo Custode è proprio il nome scelto per questo servizio di teleassistenza di sicurezza, che comprende sia dispositivi di comunicazione per la protezione dei lavoratori isolati, sia personale di Centrale **specializzato e dedicato alla teleassistenza ed alla gestione delle emergenze**.

Angelo Custode è sviluppato in conformità non solo alla normativa italiana, ma anche a quella internazionale: lo standard britannico **BS8484** e quello tedesco **BGR 139**, che definiscono **i requisiti per garantire teleassistenza di sicurezza, sia informatici** – come dispositivi che permettano la comunicazione bidirezionale, la trasmissione di localizzazione con data e ora, e l'inoltro di richieste di soccorso in caso di immobilità con possibilità per il lavoratore di annullarne l'invio – **che organizzativi** – come l'ambiente di lavoro degli addetti alla teleassistenza libero da distrazioni e il collegamento diretto con gli enti di primo soccorso.

Angelo Custode **prevede diversi profili di servizio** tra cui scegliere in base alla valutazione dei rischi effettuata, e molteplici livelli di protezione: dall'inoltro di un **SOS volontario**, all'**uomo a terra**, alla **sorveglianza tramite diretta video**.

Uno dei livelli di protezione che caratterizza Angelo Custode e che risulta particolarmente utile nell'ambito dello smart working e del telelavoro, è quello della **veglia periodica**: il lavoratore deve semplicemente confermare di stare bene cliccando su un pop-up automatico periodico che compare sul proprio dispositivo a intervallo definibile. Nel caso in cui il lavoratore non dia conferma, viene inoltrata una richiesta di soccorso automatica agli operatori della Centrale SLI, che verificano non si tratti di un falso allarme e, se necessario, ingaggiano gli enti di pronto intervento pubblico.

In caso di lavori comprendenti **attività che richiedono una tutela specifica** (come il custode che svolge attività di manutenzione, o l'autotrasportatore che svolge attività di scarico) è possibile inviare in qualsiasi momento una richiesta di soccorso – volontaria o automatica – agli Operatori di Centrale di Remote Assistance e, prima di cominciare tale attività, contattarli per l'attivazione delle protezioni necessarie, il promemoria dei DPI da indossare, e un livello maggiore di teleassistenza di sicurezza.

Angelo Custode è una soluzione immediata e integrabile al sistema di sicurezza aziendale che assolve a tutti i provvedimenti legati alla protezione del lavoratore isolato.

