

■ **PONTIRADIO** / Dal 1962 azienda leader nell'industria radiomobile e nei sistemi di comunicazione per i lavoratori in campo

Comunicare in sicurezza con la tecnologia PoC

La nuova frontiera della comunicazione operativa in mobilità: il Push-to-talk Over Cellular

La tecnologia PoC permette di utilizzare gli smartphone come fossero radio mobili, in modalità "Premi e Parla" (Push-To-Talk), mettendo i lavoratori in collegamento istantaneo tra di loro e con una sede centrale, sfruttando le reti cellulari pubbliche.

Gli strumenti utilizzati - gli smartphone - e la banda larga permettono di implementare un sistema di comunicazione PoC con numerose funzionalità in più rispetto alla comunicazione tra gruppi di utenti in campo e coordinatore.

Pontiradio è tra i pionieri del PoC in Italia e la sua soluzione di comunicazione Hermes Comms è modulare: mette a disposizione, infatti, numerose funzionalità permettendo di adottare solo quelle necessarie. Tra i moduli da poter adottare in aggiunta a quello di comu-



Due lavoratori in campo e un operatore di Centrale comunicano attraverso la soluzione PoC Hermes Comms

nicazione operativa, ci sono quelli di: Supervisione, con la possibilità di georeferenziare le aree sensibili; Gestione degli incarichi, assegnabili dal coordinatore ai diversi lavoratori, che a loro volta possono aggiornarne l'avanzamento; Rendicontazione, con strumenti di registro e analisi data-base; Sicurezza del lavoratore isola-

to, con numerose funzioni che consentono la tele-assistenza, come l'Uomo a terra.

Una soluzione PoC è già di per sé uno strumento di comunicazione sicuro, oltre che pratico: per parlare non bisogna sbloccare lo schermo, cercare il numero di telefono della persona di cui si ha bisogno e aspettare che questa risponda,

ma è sufficiente premere l'apposito tasto PTT e parlare. Se necessario, è possibile anche collegare via bluetooth al terminale un apposito accessorio con tasto PTT, da applicare a manubri di mezzi di trasporto o muletti per poter comunicare senza distogliere le mani dalla guida.

Inoltre, con la soluzione Hermes Comms, il lavoratore in campo può inoltrare una richiesta di soccorso corredata da posizione GPS alla Centrale Operativa della propria organizzazione premendo il tasto SOS presente sugli appositi smartphone. Tuttavia questa modalità di richiesta di aiuto può non essere sufficiente: in molteplici contesti i lavoratori operano in solitaria, senza cioè contatto visivo o uditivo con altre persone, e in questa condizione il lavoratore deve

essere dotato di un dispositivo che possa inoltrare un allarme automatico in caso di malore o incidente. A tal fine, Hermes Comms è implementabile con il modulo Sicurezza del Lavoratore Isolato. Tra le funzionalità rese disponibili ci sono: l'Uomo a Terra / Immobile, con cui il dispositivo PoC inoltra in automatico una richiesta di soccorso alla Centrale Operativa nel momento in cui rileva la posizione orizzontale o l'immobilità prolungata; la Veglia Periodica, che consiste in un pop-up ricorrente che appare sul dispositivo PoC del lavoratore chiedendo la conferma che vada tutto bene, così che in caso di mancata conferma il terminale stesso inoltra la richiesta di soccorso alla Centrale; la Diretta video, che consente al supervisore di vedere quello che vede l'operatore in

campo ed osservare l'ambiente ai fini della sicurezza; l'Avviso in caso di livello di batteria basso e di mancanza di connessione cellulare. Prima di inoltrare l'allarme, appare sul display del dispositivo un conto alla rovescia con segnale audio: in questo modo il lavoratore può impedire l'inoltro riducendo i possibili falsi allarmi. Una volta inoltrata la richiesta di soccorso, la comunicazione avviene in vivavoce a mani libere.

Un sistema PoC completo di funzionalità per la sicurezza del lavoratore isolato, come Hermes Comms, è la soluzione migliore per tutte quelle realtà dotate di una Centrale Operativa dalla quale è possibile ricevere le richieste di soccorso per poter gestire le eventuali emergenze.

Per maggiori informazioni: www.pontiradio.it

■ **REMOTE ASSISTANCE** / Tele-assistenza e gestione delle emergenze dei lavoratori isolati per tutelare la sicurezza del personale

Un Angelo Custode per i tuoi lavoratori

La prima soluzione in full outsourcing pienamente conforme alle normative italiane vigenti

Una Centrale Operativa dedicata a ricevere gli allarmi inoltrati grazie all'utilizzo di una soluzione Push-to-talk Over Cellular, ed attiva durante le operazioni di tutti i lavoratori in campo, è indispensabile per ogni azienda che voglia tutelare il proprio personale isolato conformemente alle norme vigenti. Tuttavia può essere decisamente impegnativa, non solo in termini di costi, ma anche di gestione: il personale addetto alla ricezione allarmi e gestione delle emergenze deve essere, infatti, formato e addestrato per poter mettere in essere un'escalation di emergenza pianificata.

Per questo motivo Pontiradio ha costituito Remote Assistance srl, che si è dotata di una Centrale SLI (Sicurezza del Lavoratore Isolato) interna

da condividere con i propri clienti.

Gli operatori di Centrale sono formati e addestrati secondo le norme, ed attivi 7x24 per poter tele-assistere come angeli custodi i lavoratori isolati. Proprio per questo il nome del servizio è Angelo Custode. Angelo Custode offre alle aziende con personale isolato: dispositivi selezionati equipaggiati con il sistema PoC Hermes Comms precedentemente descritto; servizio di tele-assistenza di sicurezza in situazioni ordinarie di attività lavorativa in solitaria; servizio di gestione delle emergenze.

La Centrale SLI è accreditata come Centrale di sicurezza di secondo livello in forza dell'accordo con l'AREU Lombardia e, in caso di emergenza, ingaggia gli Enti di Pronto Intervento su tutto il territorio

nazionale grazie a protocolli di escalation formalizzati.

Il lavoratore isolato può così svolgere le proprie attività conscio del fatto che un "angelo custode" è sempre pronto ad assisterlo, e lavora meglio grazie alla riduzione dello stress dovuto alla condizione stessa di isolamento. È fondamentale, infatti, il contatto diretto e

personale con un operatore in grado di comunicare istantaneamente con lui, verificarne la posizione, ricordargli le procedure da seguire e gestire le emergenze e le allerte. Inoltre il lavoratore sa che, in base al rischio dato dal tipo di attività svolta, viene attivato il livello di protezione maggiormente idoneo: SOS volontario, Uomo a

terra, Veglia periodica, Diretta video, o altri.

La normativa italiana prevede che per la tele-assistenza professionale il Datore di lavoro si doti di un mezzo di comunicazione per l'interazione con i lavoratori in campo (D.M. 15/07/2003 n°388, art.2), di personale formato per la tele-assistenza e la gestione delle emergenze sempre attivo, e di un protocollo di escalation in caso di emergenza (D. Lgs. 81/08, art.43). Angelo Custode è conforme a queste norme, ma non solo: rispetta anche lo standard inglese BS 8484, che definisce sia i requisiti tecnici dei dispositivi (come l'inoltro di richieste di soccorso automatiche con pre-allarme), che quelli organizzativi dell'outsourcing (come il piano di continuità operativa o il collegamento diretto con

gli enti di primo soccorso). Per i servizi di tele-assistenza esternalizzata è necessario far riferimento a questa normativa, poiché in Italia non ci sono indicazioni precise circa le caratteristiche che devono avere i dispositivi di comunicazione del lavoratore isolato e il fornitore di servizio di tele-assistenza.

Comunicare in modo sicuro con i lavoratori isolati, fornire tele-assistenza di sicurezza, e consentire loro di inoltrare richieste di soccorso anche automatiche è quindi, oggi, possibile con strumenti conformi alla normativa italiana ed internazionale, accessibili a tutti, facili da utilizzare e da integrare con il proprio sistema di sicurezza aziendale.

Per maggiori informazioni: angelocustode.remote-assistance.it



Un'operatrice della Centrale SLI tele-assiste un lavoratore isolato durante la sua attività in campo