

CORPORATE AFFAIRS **TUTELA AZIENDALE**

RICHIESTA VOLONTARIA DI SOCCORSO PORTALETTERE

ROMA - 16 NOVEMBRE 2020

CONTESTO ORGANIZZATIVO

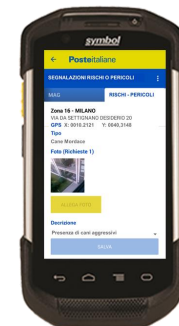
Poste Italiane impiega per le attività di Recapito **32.566 portalettere**, distribuiti in:

- 762 Centri di Distribuzione;
- 757 Presidi Decentrati di Distribuzione.

Il fenomeno infortunistico dei portalettere totalizza il **74% degli infortuni** totali in Poste Italiane, a fronte di un numero di portalettere pari al 25% della popolazione aziendale; nell'anno **2019** sono stati **4.886 gli eventi di infortunio**.

I portalettere operano spesso in situazioni assimilabili al «**lavoro in solitudine**», con particolare riferimento a contesti rurali, trasferimenti su strade scarsamente trafficate, luoghi con bassa densità abitativa.

I portalettere sono **dotati di un palmare** per l'operatività di Recapito, sul quale sono installabili APP in ambiente Android.



CONTESTO NORMATIVO

Il D. Lgs. 81/08 prescrive che il Datore di Lavoro debba **valutare tutti i rischi** cui possono essere soggetti i lavoratori, ivi compreso quello del lavoratore che presta **l'attività lavorativa in condizione «isolata» o «in solitudine»**, adottando le misure di tutela più efficaci per la sicurezza delle persone.

L'attuale contesto di emergenza sanitaria **COVID-19** rende ancora più stringente l'esigenza di adottare strumenti immediatamente disponibili per garantire al personale portalettere di Poste Italiane la possibilità di richiedere soccorso in situazioni di necessità.



chiamata emergenza



LE SITUATION ROOM: DALLA SECURITY ALLA SAFETY

Corporate Affairs - Tutela Aziendale, attraverso la rete nazionale delle **Situation Room** (Milano, Genova, Roma e Napoli) garantisce il presidio H24 – 7/7 gg dei **13.300 siti aziendali**.

A seguito del **riassetto riorganizzativo**, con la riduzione da i 10 Centri preesistenti agli attuali 4, è stata adeguata anche l'infrastruttura tecnologica per una gestione unitaria delle attività con **incremento dell'efficienza operativa ed ampliamento delle attività e dei servizi svolti**.

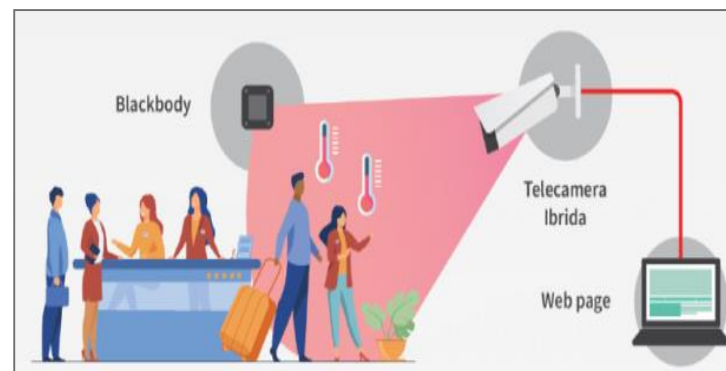
Il nuovo assetto ha consentito alle Situation Room di andare oltre il mero presidio delle attività di security per Poste Italiane. **In piena emergenza sanitaria le Situation Room hanno supportato da remoto la gestione di attività di Safety.**



SITUATION ROOM E SAFETY: SUPPORTO REMOTO

Le attività a tutela della salute dei lavoratori avviate dalle Situation Room, riguardano:

- **gestione remota dei TERMOSCANNER** per il monitoraggio della temperatura corporea del personale di Poste Italiane nei siti con maggior applicazione di risorse (installati oltre **220 “termoscanner”** di tecnologia avanzata in **149 edifici**, con una copertura di oltre **41.000 persone**);



- progettazione, installazione e gestione di un **SISTEMA AUTOMATICO DI RILEVAZIONE DEL MALORE** per i **lavoratori isolati**, con funzionalità di assenza movimento o “uomo a terra”, in **oltre 7.200 Uffici Postali e fino a 800 Centri di Distribuzione**. Dopo ‘avvio di una sperimentazione su circa 30 uffici, a partire da gennaio 2021 è prevista la fase di *roll out* a seguito dell’aggiudicazione di una gara europea per la fornitura.



LA RICHIESTA VOLONTARIA DI SOCCORSO DA PARTE DEI PORTALETTERE

AS IS

Attualmente i **solli portalettere con veicolo a 4 ruote** dispongono di un servizio SOS, attivabile con pulsante a bordo dell'automezzo, che consente di comunicare con una centrale di assistenza in caso di necessità.



TO BE

Si intende mettere a disposizione di **tutto il personale portalettere (oltre 32.500 risorse)** in ogni fase di effettuazione dell'attività del Recapito la funzionalità di richiesta volontaria di soccorso **attraverso** una specifica funzione attivabile sul **palmare in dotazione**.

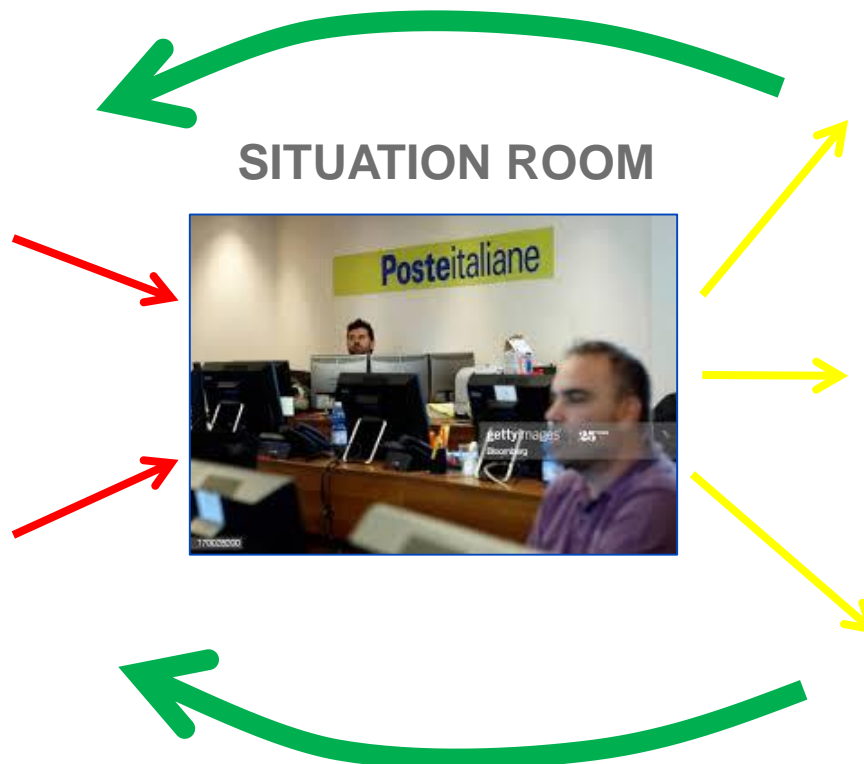


RICHIESTA VOLONTARIA DI SOCCORSO: IL MACRO PROCESSO

Il portalelettere attiva la richiesta di soccorso

L'operatore di Situation Room contatta il portalelettere, si accerta della condizione e avvisa i soccorsi ove necessario

Intervento dei soccorsi



ATTIVAZIONE DELLA RICHIESTA DA PARTE DEL PORTALETTERE

Sul palmare in dotazione a tutto il personale portalettere (oltre 32.500 persone) viene resa disponibile la funzionalità di un'APP per la richiesta volontaria di soccorso.

La richiesta di soccorso è attivabile attraverso la pressione prolungata di un:

✓ **tasto virtuale**

oppure

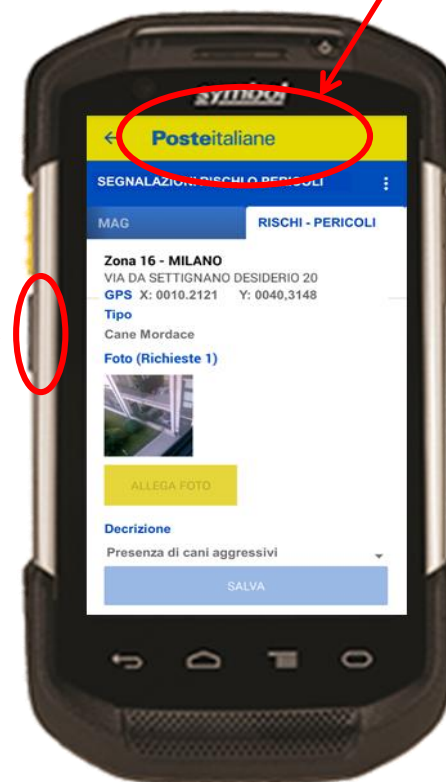
✓ **tasto fisico**

I casi per i quali il portalettere può avvalersi della richiesta volontaria di soccorso devono ricadere esclusivamente negli ambiti di Sicurezza sul Lavoro o di Sicurezza Fisica, quali ad esempio:

- **malore;**
- **infortunio (4.886 eventi nel 2019);**

TASTO VIRTUALE

TASTO FISICO →



VISUALIZZAZIONE RICHIESTA DI SOCCORSO IN SITUATION ROOM

La richiesta di soccorso generata dal portalettere genera una segnalazione di allarme sul sistema di supervisione delle Situation Room che verrà visualizzata sul monitor degli operatori con apposita stringa di allarme denominata “**malore**”. Tale tipologia di allarme avrà la massima priorità nella gestione da parte degli operatori e conterrà **le seguenti informazioni**:

- **centro di Distribuzione di appartenenza** del portalettere che ha generato la richiesta di soccorso;
- le **coordinate GPS** memorizzate dal terminale al momento dell’invio della richiesta di soccorso.
- **matricola ed username del portalettere** che ha effettuato il *log-in* sul palmare;
- **numero di telefono cellulare** associato al palmare che ha generato la richiesta di soccorso.



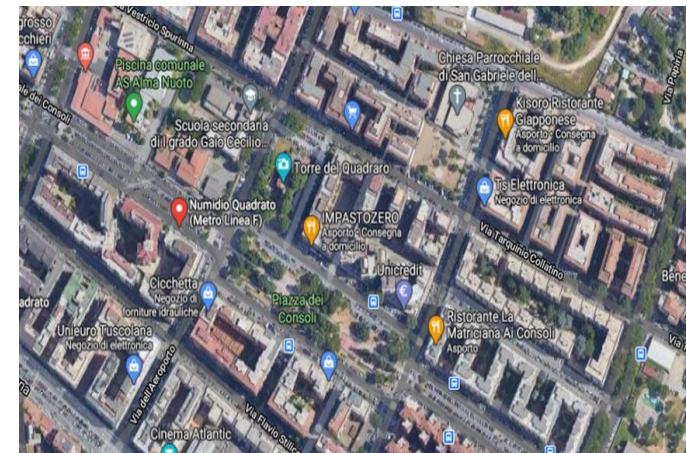
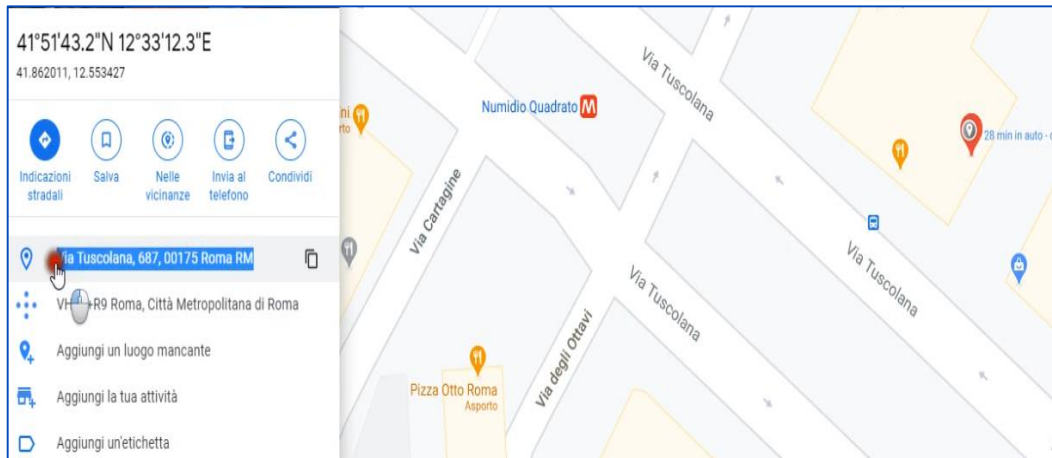
GESTIONE DELLA RICHIESTA DI SOCCORSO 1/2

1. L'OPERATORE DI SR PRENDE IN CARICO LA SEGNALAZIONE DI MALORE ATTIVATA DAL PORTALETTERE
2. L' OPERATORE DI SR VISUALIZZA LE COORDINATE GPS INVIATE DAL PALMARE al momento della richiesta volontaria di soccorso. Tali coordinate GPS sono le ultime disponibili memorizzate dal terminale al momento dell'invio della richiesta di soccorso



malore (in carico)

Descrizione:	user:IAM00060 (9990006)
Sito:	GENOVA RECAPITO MURA ZINGARI
Codice:	28424i0004
Ubicazione:	5771093205
Data Centro:	30-10-20 11:20:16
Data Periferica:	30-10-20 11:20:15
Frazionario:	
Notizie (tel.):	



3. L'OPERATORE DI SR CONTATTA IMMEDIATAMENTE IL PORTALETTERE che ha generato la richiesta volontaria di soccorso al riferimento telefonico disponibile sulla stringa di allarme.

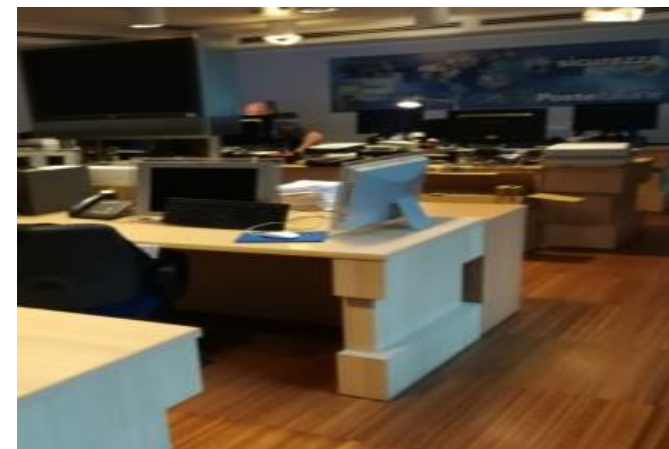
Possono a questo punto presentarsi due situazioni:



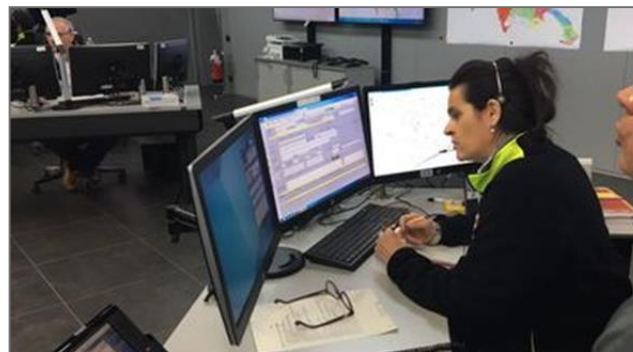
**RISPOSTA DEL
PORTALETTERE**



**MANCATA RISPOSTA DEL
PORTALETTERE**



a) in caso di risposta del portalettere, **L'OPERATORE DI SR SI ACCERTA DELL'EVENTO CHE HA GENERATO LA RICHIESTA DI SOCCORSO**



b) **SE NECESSARIO, L'OPERATORE DI SR ATTIVA I SOCCORSI** (ambulanza, forze dell'ordine, vigili del fuoco) comunicando le notizie acquisite.

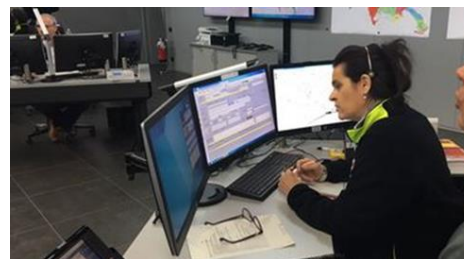


c) Successivamente, **L'OPERATORE DI SR AVVISA IL "PREPOSTO" DEL PORTALETTERE COINVOLTO NELL'EVENTO**(ai sensi del D,Lgs, 81/08),



GESTIONE DELLA RICHIESTA DI SOCCORSO: MANCATA RISPOSTA DEL PORTALETTERE

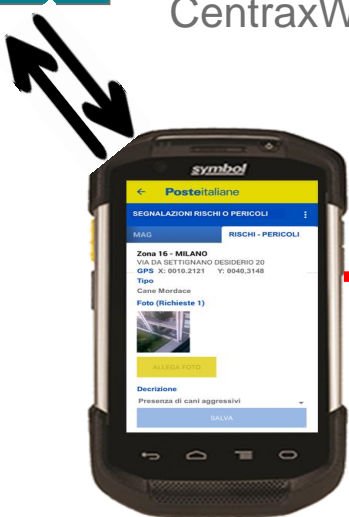
- A. In caso di mancata risposta del portalettere, **L'OPERATORE DI SR TENTA ULTERIORI CONTATTI PER I 30 SECONDI SUCCESSIVI.**
- B. In caso esito negativo, **L'OPERATORE DI SR CONTATTA IL "PREPOSTO".**
- C. **IL "PREPOSTO"** effettua un ulteriore tentativo di contatto con il portalettere ed **ACCERTA LA NECESSITÀ DI EVENTUALI SOCCORSI CHE RIFERISCE ALL'OPERATORE DI SR.**
- D. **L'OPERATORE DI SR INVIA I SOCCORSI ALLE ULTIME COORDINATE GPS** rilevate.



GESTIONE DELLA RICHIESTA DI SOCCORSO: INFORMAZIONI SULLE COORDINATE GPS

Si precisa che l'utilizzo delle coordinate GPS del palmare da parte della *Situation Room* di Poste Italiane avviene esclusivamente in caso di richiesta volontaria di soccorso attivata dal portalettere. Solo in tale caso il palmare invia al sistema CentraxWeb in uso alle Situation Room i dati della posizione del portalettere.

In mancanza della richiesta volontaria di soccorso non è possibile rilevare le coordinate GPS del palmare, né effettuare alcun controllo a distanza della posizione del portalettere in quanto il flusso delle informazioni è unidirezionale e su base volontaria dal palmare al CentraxWeb.



Solo se il portalettere invia
richiesta di soccorso

SITUATION ROOM - CentraxWeb



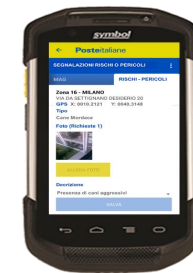
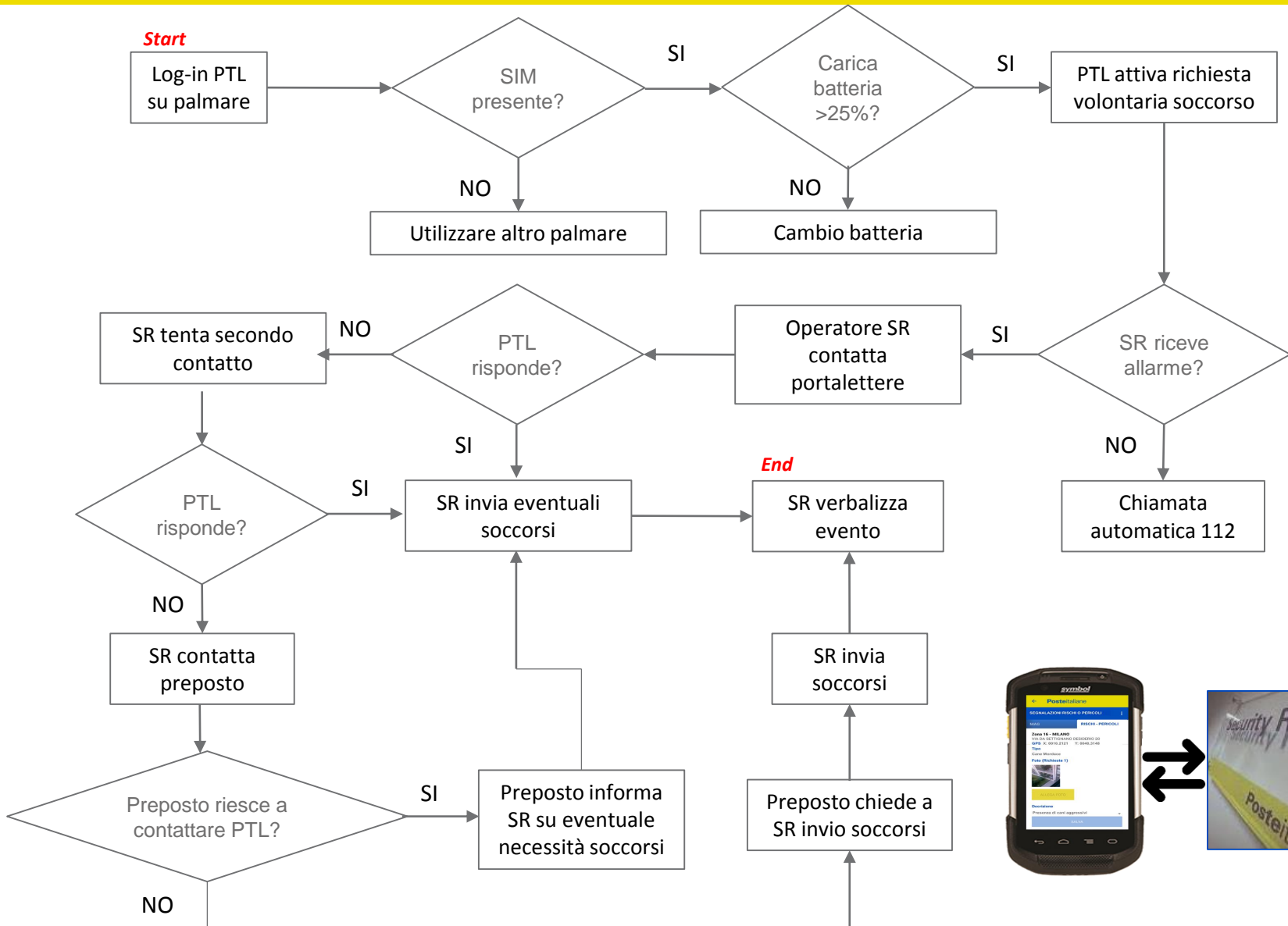
VERBALIZZAZIONE EVENTI

L'operatore di Situation Room verbalizza le azioni intraprese nella gestione dell'evento, utilizzando l'apposito modulo che viene generato dal sistema di supervisione CentraxWeb.

Nel verbale viene dato atto della gestione dell'evento e vengono trascritte, nei campi predisposti, tutte le informazioni rilevanti per le successive consultazioni ed analisi degli eventi gestiti da parte della competente funzione Gestione e Coordinamento Sicurezza sul Lavoro di Tutela Aziendale.

Tutela Aziendale			
Sicurezza Fisica - Security Room Report EVENTI CRIMINOSI		N° identificativo interno	ANNO
Stato Report :		474	2020
Autore Report :			
Rapine sventate :		Parziale	Data/ora apertura 29/10/2020 09:12:00
Rapine sventate :		Spallacci CST: RM	Data/ora chiusura 29/10/2020 10:30:21
Da inizio anno numero eventi			
Rapine sventate : 26		Furti sventati : 41	Attacchi ATM sventati : 61
Evento :			
Sito :		Magnetico - A5 Malore	
Inizio evento :			
Tipologia :		55056 - CAVE	
Antintrusione :			
Presenza ATM :		29/10/2020 09:14	
Antintrusione :		Standard ROMA 2 NORD	
Presenza ATM :		Modalità C	
Num. Telecamere :		Dati non pervenuti Rich. Scarico Imm. : NO	
ATM Presenti :		1.NCR - SELF SERV 75"	
Num. Telecamere :		Interne : 2	Esterne : 1 Remotizzato : SI
ATM Presenti :		1.NCR - SELF SERV 75"	
Data Ora			
29/10/2020		Evento Centro Telesorveglianza	
Risposta			
Ufficio Postale			
29/10/2020 09:14		CI CONTATTA SIGNORA BRAGHESE CHE CI RIFERISCE CHE HANNO DOVUTO APRIRE PORTA EMERGENZA PERCHÈ SIGNORA DIABETICA SI È SENTITA MALE HANNO GIÀ CHIAMATO IL 118 CHE HA PORTATO VIA LA SIGNORA	
		SI	

DIAGRAMMA DI FLUSSO



FASI PROGETTUALI

1

INTEGRAZIONE
SISTEMI

100% completato



2

PROVE IN
AMBIENTE TEST

100% completato
(esito ok)



3

INFORMATIVA RLS

100% completato
(informativa all'OPN del 10 novembre 2020)



4

ROLL OUT
AGGIORNAMENTO
PALMARI

In corso dal 14 al 26 novembre 2020
(distribuzione SW, funzionalità non attiva)

IN
CORSO

5

SPERIMENTAZIONE
IN PRODUZIONE

Dal 1° a 31 dicembre 2020
(palmari AL Centro / RAM 3 – Abruzzo, Molise)

6

ATTIVAZIONE
FUNZIONALITA'

Dal 1° gennaio 2021
(funzionalità disponibile su tutti palmari nazionali)

PROSSIMI SVILUPPI

Sono allo studio ulteriori sviluppi dell'APP per poter inviare **messaggi in *broadcasting*** dalla Situation Room verso una selezione di palmari portalettere. Tale funzionalità consentirebbe di avvisare un gruppo definito di portalettere in merito ad eventuali **situazioni di rischio sopraggiunte e quindi inviare segnalazioni di alert localizzate o diffusi** (es.: alluvioni, condizioni meteo avverse, terremoti, ordine pubblico, blocchi stradali..... ecc.).

