



**Misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus
Covid-19
negli ambienti di lavoro degli intermediari assicurativi
(in accordo al Protocollo condiviso del 24 aprile 2020)**

LINEA GUIDA



Relatore Ing. Francesco Netti
Ed. 04-2020 rev 2

Docente

ing. Francesco Netti

- Ingegnere Gestionale laureato al Politecnico di Milano nel 1998
- Titolare della società K Partners srl, leader nella compliance ad agenzie di assicurazione in materia di intermediazione assicurativa, privacy e sicurezza sul lavoro, con oltre 1.000 agenzie assistite
- **RSPP** su varie agenzie di assicurazione e in SNA Milano.
- DPO settore finanziario-assicurativo
- Responsabile Funzione Revisione Interna presso alcune agenzie di assicurazione, secondo regolamento IVASS 44/19
- Responsabile Segnalazione violazioni secondo Reg. IVASS in consultazione

www.kpartners.it

Notizie legali

Tale corso vuole fornire delle **linee guida** operative da adottare nelle agenzie di assicurazione al fine di rispettare i protocolli previsti anti-contagio COVID-19 alla data del **26 aprile 2020**.

I modelli allegati devono essere visionati dal proprio **Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione**, che, insieme al datore di lavoro, e sulla base delle indicazioni fornite anche dal proprio Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dal proprio medico competente ove presente, ne deve approvare i contenuti, apportando le modifiche ritenute necessarie e integrandoli con eventuali disposizioni locali.

L'utilizzo dei modelli ivi contenuti non può comportare in alcun modo alcuna responsabilità, diretta o indiretta, né nei confronti del docente, né nei confronti della società K Partners srl né nei confronti del Sindacato Nazionale Agenti.

L'utilizzo dei modelli ivi contenuti comporta l'accettazione di tale condizioni.

Obiettivo del corso

FORNIRE ISTRUZIONI PER PERMETTERE DI

MANTENERE APERTI I LOCALI

GARANTENDO LA SALUTE DEI LAVORATORI

Riferimenti Normativi

Protocollo Condiviso del 24 aprile 2020

E' un aggiornamento del Protocollo del 14 marzo 2020

Varie Regioni si stanno allineando a tale Protocollo, ma rimane la possibilità di inserire misure più restrittive a livello locale.

In fondo alla presentazione sono state create schede specifiche che raccolgono le ordinanze Regionali (di cui si viene a conoscenza, data anche l'attuale confusione anche in materia di comunicazione)

Premessa

I locali devono rispettare i **requisiti igienico sanitari** in materia di: distanza interpersonale, sia tra i collaboratori che al front office

- aerazione
- spazi comuni
- pulizia e sanificazione dei locali e degli impianti di condizionamento ed aerazione
- dispositivi di protezione

Premessa

Sono previste disposizioni in materia di:

- Orario apertura agenzie
- Organizzazione del lavoro dei dipendenti
- Coordinamento dei collaboratori
- Erogazione dei servizi
- Attività al di fuori dei locali
- Verifiche amministrative
- Riunioni e corsi di formazione

Essendo il rischio biologico derivante da fattori esterni e non specifici dell'attività di intermediazione assicurativa, il presente protocollo è parte a sé stante e non collegato al Documento di Valutazione dei Rischi secondo il D. Lgs. 81/08.

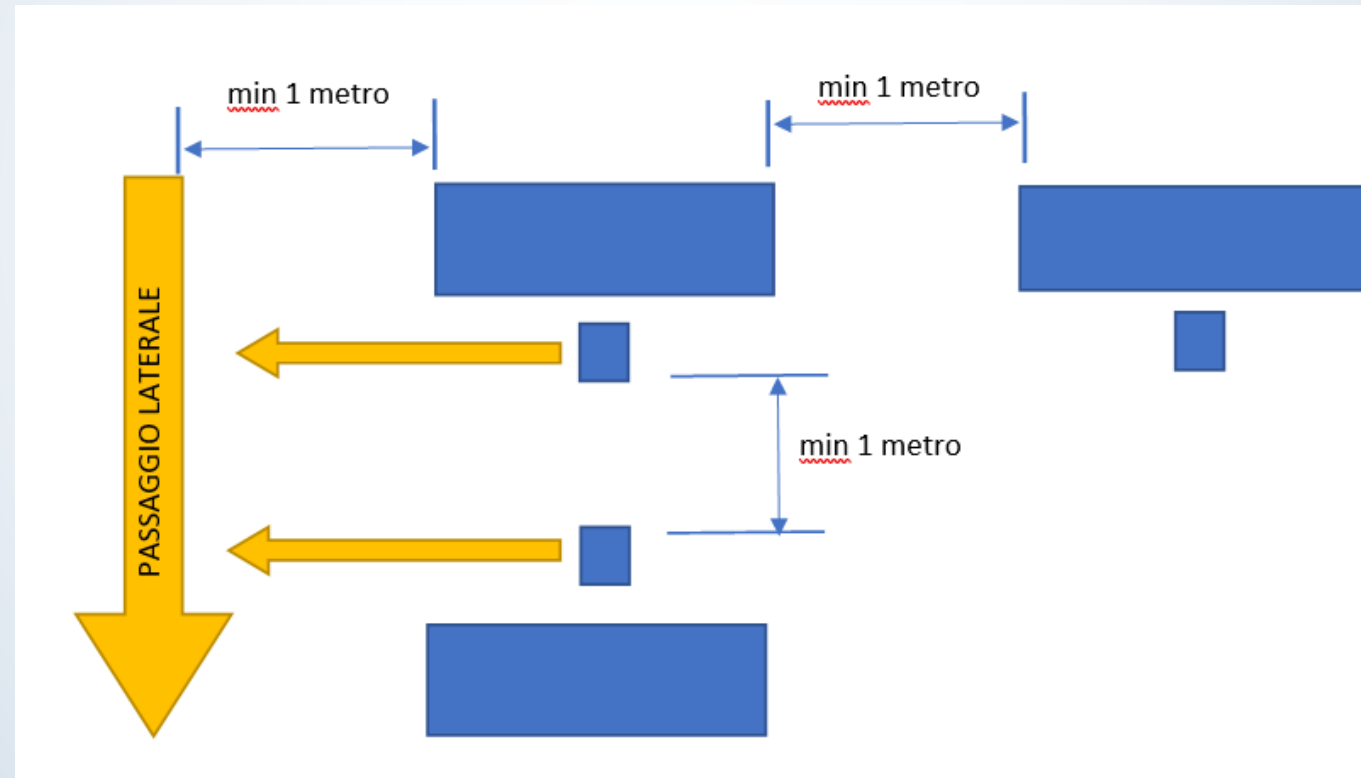
Tale protocollo non è quindi basato su metodi di valutazione del rischio ma in attuazione di decreti specifici ivi richiamati.

Premessa

Il presente protocollo deve essere attuato su tutte le sedi secondarie e unità locali indicate alla camera di commercio.

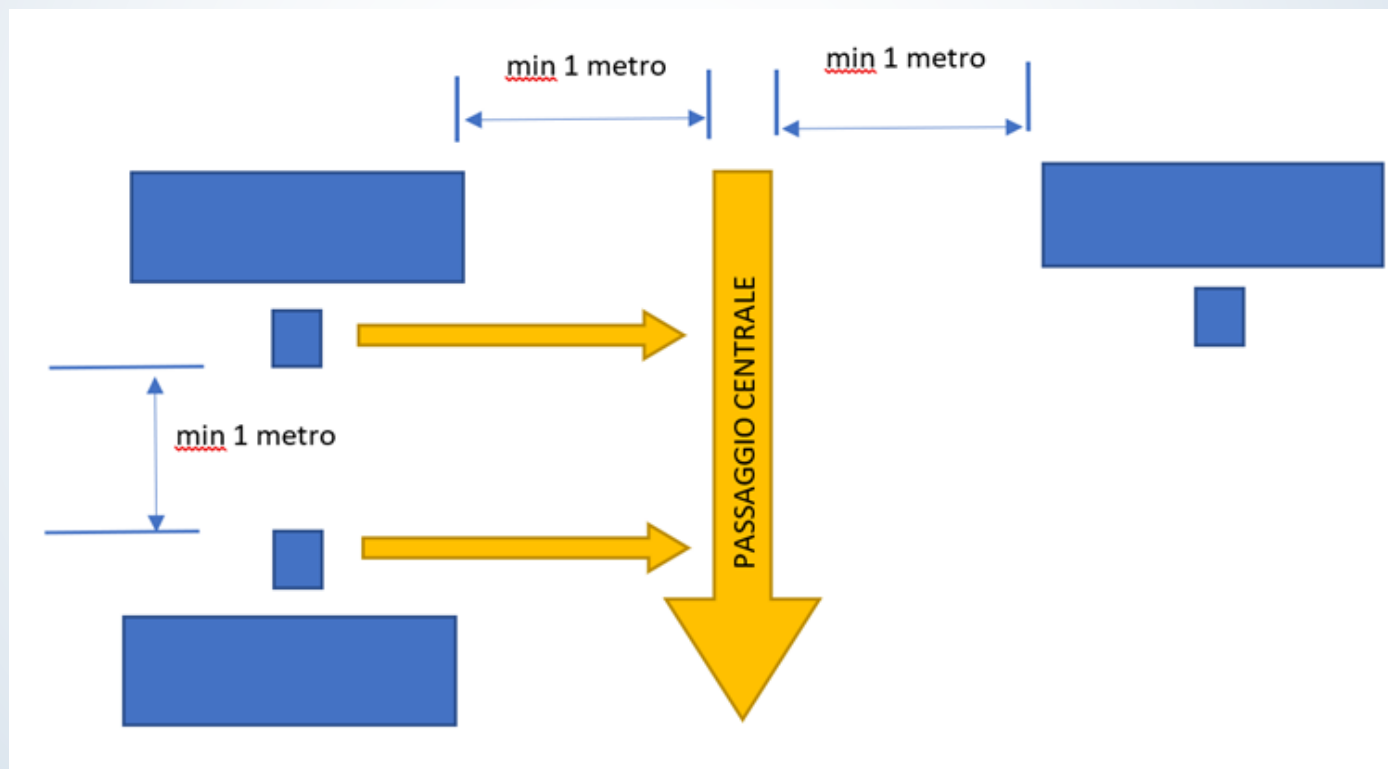
Postazioni di lavoro

Le postazioni di lavoro all'interno di ogni stanza devono essere predisposte in modo da garantire il distanziamento interpersonale.



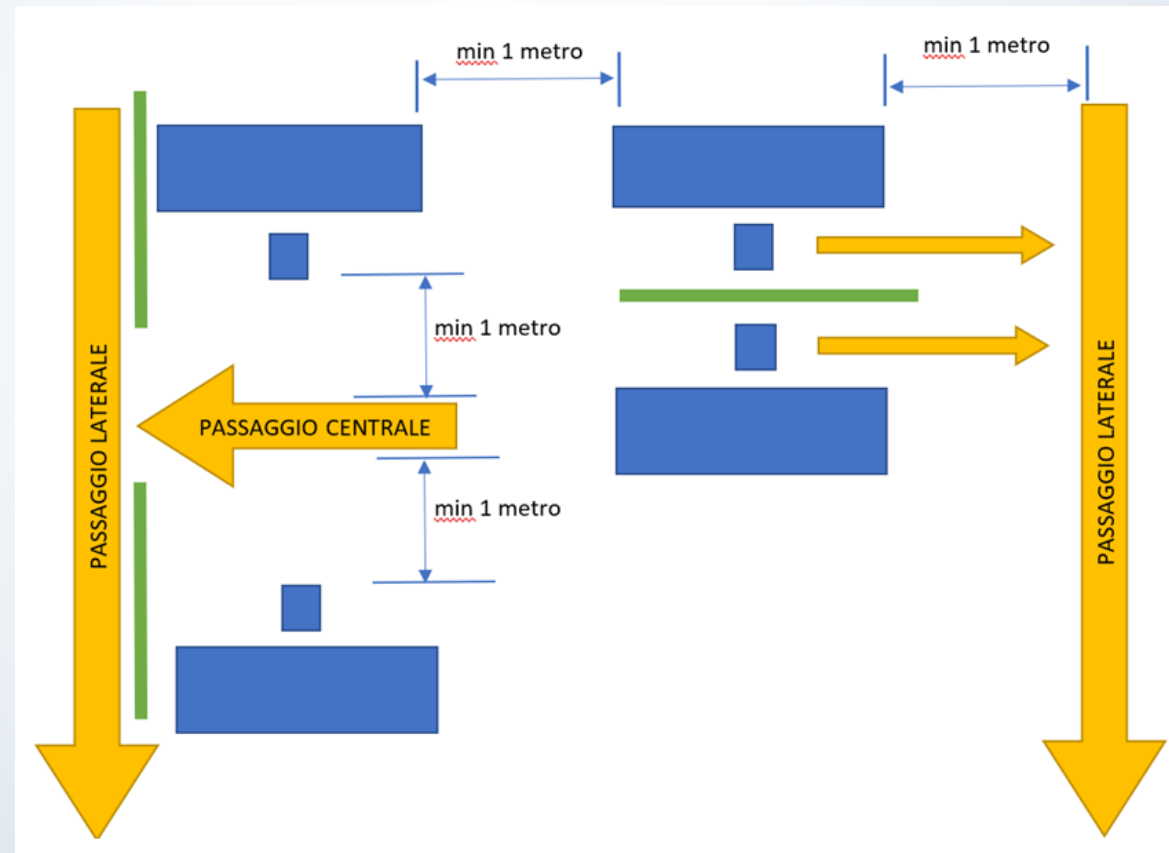
Postazioni di lavoro

Se tra le postazioni vi è possibilità di transito, deve essere previsto un corridoio di almeno un metro (al fine di garantire la distanza tra operatore e persona in transito).



Postazioni di lavoro

Qualora ciò non fosse possibile, è necessario posizionare barriere divisorie (esempi linee in verde), quali pareti divisorie o mobili, preferibilmente di altezza di 2 metri (e non a soffitto, al fine di non ostacolare il ricircolo dell'aria).



Tipi di barriere

Mobili:

Cm 104



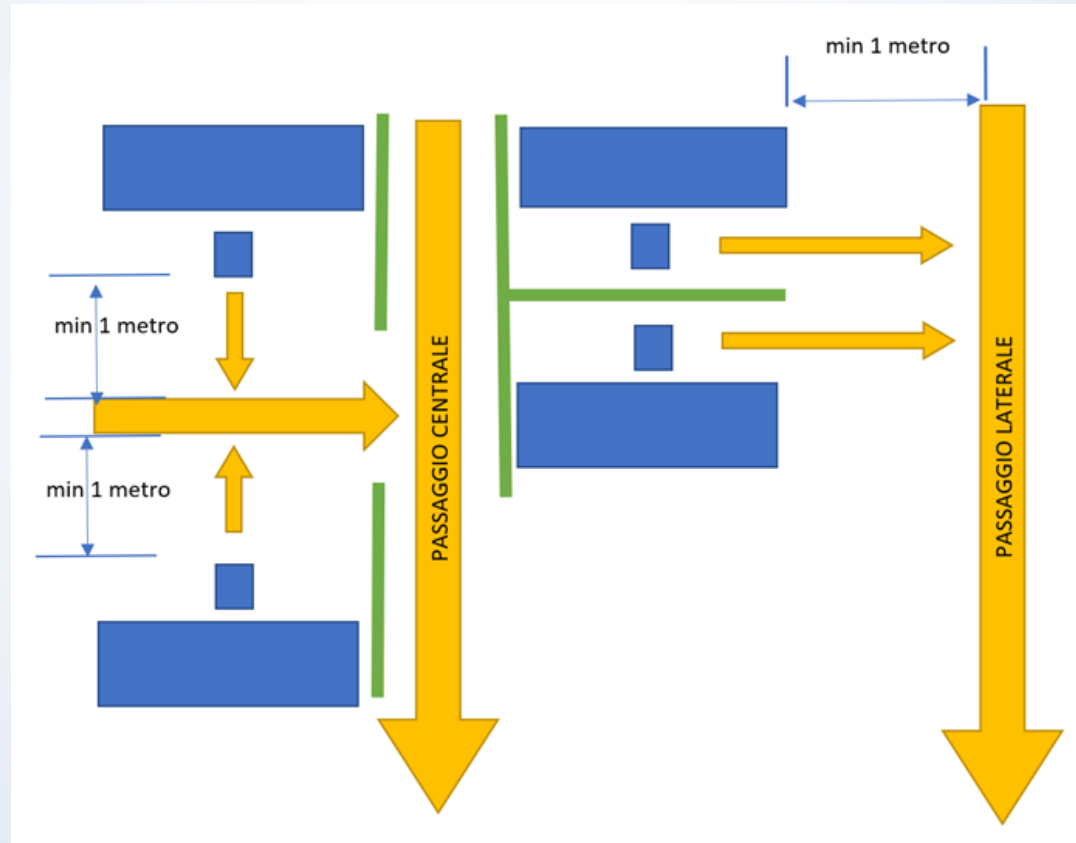
Cm 190

Fisse:



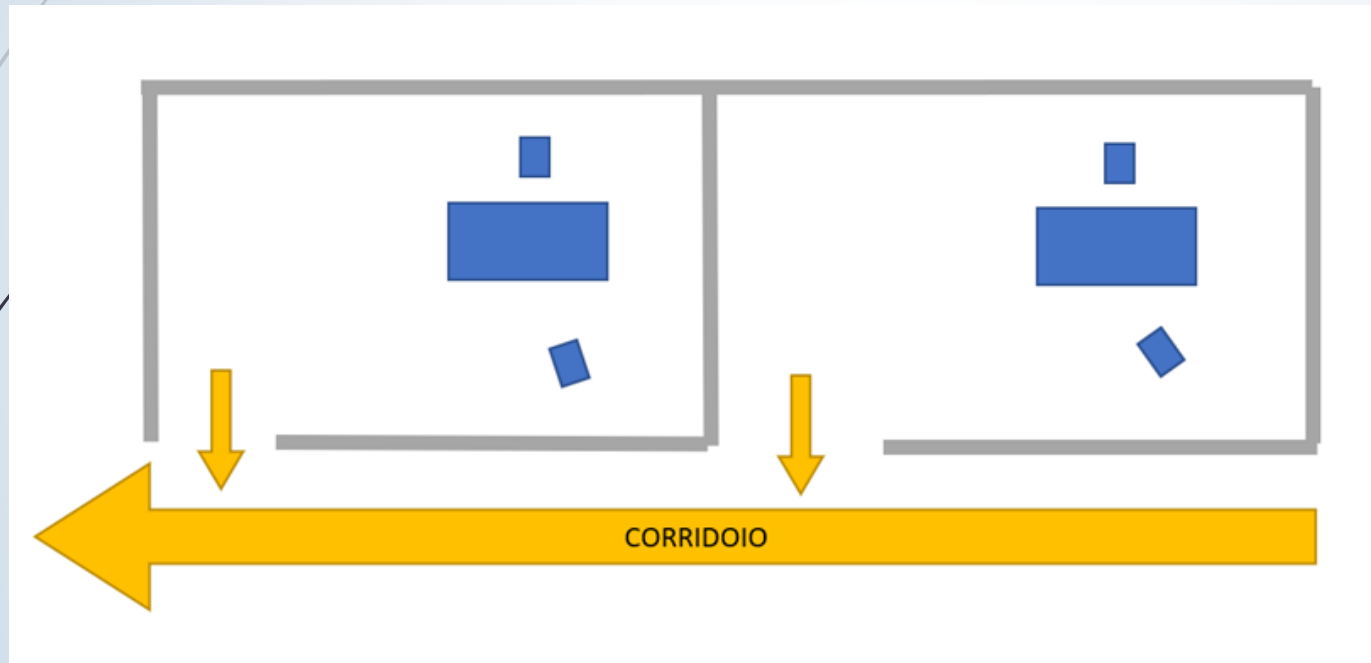
Postazione di lavoro

In caso di passaggio centrale, occorre apporre barriere divisorie per ridurre le distanze.



Postazioni di lavoro

Qualora neanche con le barriere si riuscisse a garantire le distanze, occorre eliminare qualche postazione di lavoro.



Postazioni di lavoro

Ovviamente, situazioni del genere non saranno più ammissibili:



Qualora, anche in tal modo, non si riuscisse a garantire la distanza interpersonale sulla postazione di lavoro, vanno resi obbligatori per tutti i frequentatori dei locali i **dispositivi di protezione individuale**.

Organizzazione del front office

Tra operatore al front office e cliente deve essere garantita la distanza interpersonale di un metro.
Al fine di garantire adeguata protezione anche collettiva, è fortemente consigliato l'utilizzo di divisori in plexiglass.



Ormai su internet vi sono vari siti che vendono tali attrezzature, **es:** <https://www.clippersystem.it/>

Distanziamento sociale

Riepilogando, è possibile quindi garantire il distanziamento sociale con:

- rimodulazione degli spazi di lavoro;
- posizionamento di mobili di separazione o divisori in plexiglass;
- riposizionamento delle postazioni di lavoro;
- posizionamento dei lavoratori in spazi ricavati ad esempio da uffici inutilizzati, sale riunioni;
- differenziazione degli orari di lavoro in modo da ridurre il numero di presenze in contemporanea nel luogo di lavoro e prevenendo assembramenti all'entrata e all'uscita con flessibilità di orari.

Percorsi e corridoi

In linea generale, anche nei percorsi previsti occorre rispettare la distanza interpersonale.

Quindi questo significa che un percorso dovrebbe essere di più di 2 metri (considerando 60 cm di larghezza di una persona).

La normativa tecnica per la costruzione degli edifici NON ha preso in considerazione la distanza interpersonale, quindi la maggior parte dei passaggi e corridoi, pubblici e privati NON sono a norma con le attuali disposizioni.

E' quindi necessario:

Negli openspace:
qualora la distanza interpersonale fosse inferiore al metro, prevedere divisori o rendere obbligatorio l'uso di mascherina per il suo attraversamento



Percorsi e corridoi

Negli uffici di tipo residenziale:

occorre regolamentare l'utilizzo dei corridoi ad una persona alla volta in entrambi i sensi.

(o rendere obbligatorio l'uso di mascherina per il suo attraversamento)



I locali di dimensione elevata, ove possibile, devono differenziare i percorsi di entrata e di uscita.

Qualora i percorsi non permettessero di mantenere la distanza interpersonale con altri utilizzatori, è fatto obbligo di utilizzare i **dispositivi di protezione individuale**.

Aerazione

Le finestre apribili devono essere $1/8$ della superficie della stanza.
Quindi: se ho una stanza da 16 metri quadri (4x4), la finestra deve essere di 2 metri quadrati.

A meno di cambi di destinazione d'uso non autorizzati, tali parametri sono in genere rispettati in fase di costruzione.

I locali devono essere periodicamente aerati: quindi occorre aprire le finestre e aerare i locali almeno due o tre volte al giorno.



Aerazione

Qualora non si disponesse di adeguate finestre, è necessario dotare il locale di ventilazione meccanica, cioè impianti che estraggono l'aria vecchia e la immettono di nuova (non sono gli impianti di condizionamento tradizionali).



Una stanza senza finestre e senza impianto di ventilazione non è agibile per uso ufficio (sarà adibito a deposito, stanzino).

Riscaldamento / raffreddamento

Gli impianti di riscaldamento ventilconvettori e di ventilazione meccanica sono dotati di filtri.

E' bene chiarire che gli impianti di ventilazione meccanica prevedono l'espulsione dell'aria interna e l'immissione di aria pulita dall'esterno, ed è questo canale dotato dei filtri. Alcune particelle potrebbero depositarsi in corrispondenza dei bocchettoni di aspirazione.

Anche gli impianti di condizionamento prevedono filtri che devono essere puliti/sanificati, ma tali sistemi non sono in grado di captare i virus, troppo piccoli. Anche qui, potrebbero però verificarsi contaminazione negli elementi di aspirazione ed immissione.

Al fine prudenziale, in coerenza con la corretta manutenzione degli impianti, è necessario provvedere ad effettuare regolare pulizia dei filtri, seguendo quanto riportato nel manuale d'uso e manutenzione (in genere la pulizia è semestrale; si consiglia di raddoppiarla, portandola a trimestrale).

Riscaldamento / raffreddamento

Come buona prassi, gli impianti devono essere periodicamente sanificati con appositi prodotti:



Le attività di pulizia/sanificazione degli impianti di condizionamento e di aerazione devono essere registrate su relativo libretto di impianto.

Fino a quando l'impianto di aerazione non viene sanificato deve essere chiuso.

Spazi comuni - ingresso

All'ingresso dei locali deve essere apposta adeguata cartellonistica di informativa per l'accesso (ALLEGATO B), in particolare al fine di garantire il distanziamento dei clienti in attesa di entrata.

Per locali fino a quaranta metri quadrati, può accedere una persona alla volta, oltre a un massimo di due operatori. Per locali di dimensioni superiori, l'accesso è regolamentato in funzione degli spazi disponibili, differenziando, ove possibile, i percorsi in entrata e di uscita.

In linea generale, occorre calcolare due persone ogni 10 metri quadri.

ALLEGATO B

Misure di contenimento straordinarie
(Decreto CORONAVIRUS)

ACCESSO CONTINGENTATO

LOCALE CON CAPIENZA MASSIMA
DI VISITATORI PARI A:

2

AL FINE DI TUTELARE LA SALUTE PROPRIA E DEGLI ALTRI:

ACCEDERE AI LOCALI MUNITI DI GUANTI E MASCHERINA

E' FATTO OBBLIGO DI MANTENERE LA DISTANZA
DI ALMENO UN METRO DA ALTRE PERSONE
(anche al di fuori dei locali)

INGRESSO CONSENTITO A UNA PERSONA PER NUCLEO FAMILIARE,
SALVO BAMBINI E PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

IN CASO DI AFFOLLAMENTO SUPERIORE ALLA CAPIENZA STABILITA,
SI INVITANO I VISITATORI AD
ATTENDERE IL PROPRIO TURNO AL DI FUORI DEI LOCALI

Misure anti COVID-19 rev. 1.2 - Pagina 18 di 35

Spazi comuni - ingresso

Deve inoltre essere appeso, sia all'ingresso che in ogni area utilizzata dai dipendenti, l'ALLEGATO A.

ALLEGATO A

REGOLE INTERNE

MISURE ANTICONTAGIO COVID-19

- a) Lavarsi spesso le mani.
Sono disponibili sia nelle postazioni di lavoro che nei servizi igienici soluzioni idroalcoliche (tipo amuchina);
- b) evitare il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute;
- c) evitare abbracci e strette di mano;
- d) mantenere la distanza interpersonale di almeno un metro, sia con i clienti che tra colleghi;
- e) praticare l'igiene respiratoria (starnutire e/o tossire in un fazzoletto o al limite nella piega del gomito evitando il contatto delle mani con le secrezioni respiratorie);
- f) evitare l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri;
- g) coprirsi bocca e naso se starnutisci o tossisci;
- h) non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani;
- i) non prendere farmaci antivirali e antibiotici, a meno che siano prescritti dal medico;
- j) ridurre al minimo gli spostamenti all'interno dei locali, rimanendo preferibilmente presso la propria postazione di lavoro;
- k) rispettare tutti i turni eventualmente stabiliti per l'entrata, l'uscita e l'utilizzo delle aree comuni e comunque evitare che si creino assembramenti;
- l) utilizzare mascherina se non è possibile rispettare distanza interpersonale di un metro, sia sulla propria postazione di lavoro che durante gli spostamenti all'interno dei locali, e se previsto da disposizioni regionali o locali;
- m) usa i guanti in caso di passaggio materiali ad altri;
- n) pulire le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol.
In particolare, tenere libera la propria postazione al fine di facilitare le operazioni di pulizia.
Pulire almeno due volte al giorno:
 - o Tastiera, pc, video, mouse, strumenti di firma e di pagamento
 - o stampanti
 - o Scrivanie e sedia
 - o Maniglie armadi, cassettiere e porte

Spazi comuni - ingresso

Se necessario, in funzione della dimensione dei locali, posizionare sul pavimento strisce adesive per indicare i punti di attesa.



Spazi comuni – servizi igienici

All'interno dei servizi igienici deve essere apposta adeguata cartellonistica (**ALLEGATO G**) indicante istruzioni per il lavaggio mani.

Come lavarsi le mani con acqua e sapone?

LAVA LE MANI CON ACQUA E SAPONE, SOLTANTO SE VISIBILMENTE SPORCHE! ALTRIMENTI, SCEGLI LA SOLUZIONE ALCOLICA!

Durata dell'intera procedura: 40-60 secondi

-  Bagna le mani con l'acqua
-  applica una quantità di sapone sufficiente per coprire tutta la superficie delle mani
-  friziona le mani palmo contro palmo
-  il palmo destro sopra il dorso sinistro intrecciando le dita tra loro e viceversa
-  palmo contro palmo intrecciando le dita tra loro
-  dorso delle dita contro il palmo opposto tenendo le dita strette tra loro
-  frizione rotazionale del pollice sinistro stretto nel palmo destro e viceversa
-  frizione rotazionale, in avanti ed indietro con le dita della mano destra strette tra loro nel palmo sinistro e viceversa
-  Risciacqua le mani con l'acqua
-  asciuga accuratamente con una salvietta monouso
-  usa la salvietta per chiudere il rubinetto
-  ...una volta asciutte, le tue mani sono sicure.

WORLD ALLIANCE FOR PATIENT SAFETY WHO acknowledges the Hospital Universitario de Ginebra (HUG), in particular the members of the Infection Control Programme, for their active participation in developing this material. October 2009, version 1.

World Health Organization

All necessary precautions have been taken by the World Health Organization to verify the information contained in this document whenever possible. The publication of this document is being distributed without warranty of any kind, and the responsibility for the interpretation and use of the material is the sole responsibility of the user. The World Health Organization has no liability for any damage or loss resulting from its use.

Spazi comuni – servizi igienici

I servizi igienici dei dipendenti devono essere separati da quelli del pubblico; ove ciò non fosse possibile, al fine di garantire la salute dei lavoratori si dispone fino alla fine del periodo dell'emergenza il divieto di utilizzo dei bagni a personale esterno.

Apporre quindi cartello di avviso (**allegato H-b**).

DISPOSIZIONE ANTI-CONTAGIO COVID 19

ACCESSO CONSENTITO UNA PERSONA ALLA VOLTA

E' CONSENTITO SOSTARE NEL LOCALE
SOLO PER IL TEMPO STRETTAMENTE NECESSARIO

Al fine della tutela dei lavoratori, avvisiamo la gentile clientela
che i servizi igienici sono temporaneamente

NON ACCESSIBILI AL PUBBLICO

Spazi comuni – locali di servizio

Sale riunioni, sale ristoro, sale d'attesa, archivio, area stampanti e altri locali non operativi devono essere ad accesso limitato ad una sola persona alla volta.

Occorre quindi posizionare adeguata cartellonistica informativa (**ALLEGATO H**), negli spazi comuni, anche indicante il divieto di sostare all'interno dei locali più del tempo necessario.

DISPOSIZIONE ANTI-CONTAGIO COVID 19

ACCESSO CONSENTITO UNA PERSONA ALLA VOLTA

E' CONSENTITO SOSTARE NEL LOCALE
SOLO PER IL TEMPO STRETTAMENTE NECESSARIO

Gestione dei rifiuti

Carta per asciugarsi le mani, mascherine e guanti utilizzati devono essere gettati in appositi contenitori chiusi, con doppia busta da smaltire come rifiuto solido indifferenziato.

Sul contenitore apporre cartello con scritta “Rifiuti COVID” (**ALLEGATO I**).

DISPOSIZIONE ANTI-CONTAGIO COVID 19

RIFIUTI COVID

- TENERE IL CONTENITORE CHIUSO
- POSIZIONARE DUE BUSTE
- SMALTIRE COME RIFIUTO INDIFFERENZIATO

Locandina per la gestione rifiuti COVID:

nuovo coronavirus

Come raccogliere e gettare i rifiuti domestici

Se sei **POSITIVO** o in quarantena obbligatoria...

- Non differenziare più i rifiuti di casa tua.
- Utilizza due o tre sacchetti possibilmente resistenti (uno dentro l'altro) all'interno del contenitore utilizzato per la raccolta indifferenziata, se possibile a pedale.
- Tutti i rifiuti (plastica, vetro, carta, umido, metallo e indifferenziata) vanno gettati nello stesso contenitore utilizzato per la raccolta indifferenziata.
- Anche i fazzoletti o i rotoli di carta, le mascherine, i guanti, e i teli monouso vanno gettati nello stesso contenitore per la raccolta indifferenziata.
- Indossando guanti monouso chiudi bene i sacchetti senza schiacciarli con le mani utilizzando dei lacci di chiusura o nastro adesivo.
- Una volta chiusi i sacchetti, i guanti usati vanno gettati nei nuovi sacchetti preparati per la raccolta indifferenziata (due o tre sacchetti possibilmente resistenti, uno dentro l'altro). Subito dopo lavati le mani.
- Fai smaltire i rifiuti ogni giorno come faresti con un sacchetto di indifferenziata.
- Gli animali da compagnia non devono accedere nel locale in cui sono presenti i sacchetti di rifiuti.

Se **NON** sei positivo al tampone e **NON** sei in quarantena...

- Continua a fare la raccolta differenziata come hai fatto finora.
- Usa fazzoletti di carta se sei raffreddato e buttalili nella raccolta indifferenziata.
- Se hai usato mascherine e guanti, gettali nella raccolta indifferenziata.
- Per i rifiuti indifferenziati utilizza due o tre sacchetti possibilmente resistenti (uno dentro l'altro) all'interno del contenitore che usi abitualmente.
- Chiudi bene il sacchetto.
- Smaltisci i rifiuti come faresti con un sacchetto di indifferenziata.

Pulizia e sanificazione

E' necessario procedere a pulizia giornaliera degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni e di svago.

Pulizia postazione di lavoro

(due volte al giorno, inizio mattina e inizio pomeriggio, a cura di ogni singolo dipendente)

Personal computer, monitor, telefono, dispositivi di firma grafometrica, penne, dispositivi personali quali telefoni cellulari, stampanti, superfici toccate più frequentemente quali maniglie, porte, interruttori. La pulizia deve essere fatta con detergenti a base di cloro o alcool, al fine di garantire adeguata sanificazione, utilizzando i seguenti dispositivi di protezione individuale: guanti in nitrile.



Pulizia e sanificazione

Pulizia-sanificazione ambienti (Sanificazione periodica)

(periodica, una/due volte a settimana a seconda delle persone presenti, a cura di personale interno od esterno specifico)

Pavimenti, superfici toccate più frequentemente quali pareti, maniglie porte, interruttori luce, tastiere dei distributori di bevande e snack, servizi igienici, aree comuni, locale mensa ove presente.

La pulizia deve essere fatta con detergenti a base di cloro o alcool, al fine di garantire adeguata sanificazione, utilizzando i seguenti dispositivi di protezione individuale: mascherina, guanti in nitrile e camice protettivo in tessuto.

Utilizzare prodotti che riportano l'indicazione "**PRESIDIO MEDICO CHIRURGICO**".

Utilizzare prodotti quali etanolo a concentrazioni pari al 70% ovvero i prodotti a base di cloro a una concentrazione di 0,1% e 0,5% di cloro attivo (candeggina) o ad altri prodotti disinfettanti ad attività virucida.

ATTENZIONE: NON MISCELARE SOSTANZE DIVERSE.

Rischio di esalazione vapori tossici.



Pulizia e sanificazione

Sanificazione ambientale

In caso di presenza di una persona COVID-19 all'interno dei locali aziendali (quindi sia dipendenti che non), è necessario far effettuare una sanificazione ambientale da ditta di pulizie specializzata, conforme alle disposizioni della circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute, nonché alla loro ventilazione; la ditta dovrà rilasciare una documentazione a fine lavoro, da conservare in caso di controllo.



Sanificazione straordinaria

Nelle aree geografiche a maggiore endemia o nelle aziende in cui si sono registrati casi sospetti di COVID-19, in aggiunta alle normali attività di pulizia, è necessario prevedere, alla riapertura, una sanificazione straordinaria degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni, ai sensi della circolare 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute.

Dispositivi igienici

I servizi igienici devono essere dotati di sapone e sistemi per la disinfezione per le mani (tipo amuchina). Per asciugarsi le mani deve essere disponibile carta monouso, da riporre in apposito contenitore chiuso dopo l'utilizzo.

Su ogni postazione di lavoro, accanto a tastiere, schermi touch e sistemi di pagamento e, in generale, nei punti facilmente accessibili a tutti i lavoratori e al front office per i clienti, deve essere disponibile un dispenser per la disinfezione delle mani.



Dispositivi di protezione - mascherina

E' fatto obbligo di utilizzo di *mascherine* nei luoghi o ambienti chiusi e comunque in tutte le possibili fasi lavorative laddove non sia possibile garantire il distanziamento interpersonale, in particolare lungo i percorsi e corridoi o presenza di più persone nella stessa stanza.

In situazione normale, per gli intermediari assicurativi, le mascherine sufficienti sono quelle conformi all'art. 16 del D.L. n° 18 del 17/03/2020, riportanti la seguente etichetta; ove disponibili sono preferibili le mascherine chirurgiche (che forniscono più protezione)

Non sono obbligatorie le mascherine FFP2 ad esclusione di specifiche disposizioni locali.



mascherina art. 16



mascherina chirurgica

Dispositivi di protezione

Nella declinazione delle misure del Protocollo all'interno dei luoghi di lavoro sulla base del complesso dei rischi valutati e, a partire dalla mappatura delle diverse attività dell'azienda, si adotteranno i DPI idonei.

È previsto, per tutti i lavoratori che condividono spazi comuni, l'utilizzo di una **mascherina chirurgica**, come del resto normato dal DL n. 9 (art. 34) in combinato con il DL n. 18 (art 16 c. 1)

La mascherina va indossata in modo da coprire integralmente naso e bocca e va sostituita giornalmente oppure, sempre giornalmente, dopo averla lavata in acqua calda a 90-100 °C o disinfettata con alcol al 75%. I guanti sono "usa e getta".

E' fatto obbligo di utilizzo dei guanti "usa e getta" nelle attività di acquisto, quindi applicabile nell'area front office.

Orari di apertura dei locali

Fino al 3 maggio, è possibile ridurre gli orari di apertura al pubblico per ridurre il rischio di contagio.

Qualora gli accessi regolamentati e scaglionati creassero eccessivi assembramenti al di fuori dei locali, devono essere ampliate le fasce orarie.

Si ricorda che la riduzione degli orari deve essere comunicata alla clientela, sia attraverso adeguata cartellonistica al di fuori dei locali che sul sito internet e in risposta ad e-mail e comunque non deve essere ostacolo ai diritti dei contraenti.

Controllo temperatura

In caso di ridotto numero di personale che accede all'interno dei locali, considerando la possibilità del controllo diretto, può essere sufficiente dare istruzioni al dipendente/collaboratore di controllarsi la temperatura a casa prima di entrare nei locali.

Per situazione più particolari, il datore di lavoro potrebbe decidere di attivare il controllo della temperatura all'ingresso.



Controllo temperatura

Ove previsto da disposizioni locali, deve essere acquisita una **dichiarazione** da parte dei dipendenti e dei collaboratori che accedono ai locali che hanno effettuato il controllo della temperatura e che non hanno sintomi influenzali.

Test sierologico

Alcune Regioni hanno avviato i test sierologici (si rimanda alle rispettive ordinanze locali).

Qualora, per prevenire l'attivazione di focolai epidemici, nelle aree maggiormente colpite dal virus, l'autorità sanitaria competente disponga misure aggiuntive specifiche, come ad esempio, l'esecuzione del tampone per i lavoratori, il datore di lavoro fornirà la massima collaborazione.

Organizzazione del lavoro dipendenti

Si raccomanda di promuovere la fruizione dei periodi di congedo ordinario e di ferie nonché gli altri strumenti previsti dalla contrattazione collettiva, prevedendo turni di lavoro al fine di garantire la continuità operativa.

Sono sospese e annullate tutte le trasferte/viaggi di lavoro, anche se già concordate o organizzate.

p.s.: in caso di riduzione orari di lavoro delle sedi, è necessario fornire adeguata informazione ai contraenti, al fine di evitare riduzione dei diritti, sul sito internet, sulle risposte alle email e con informativa al di fuori dei locali.

Organizzazione del lavoro dipendenti

Ove possibile, si raccomanda il massimo utilizzo di modalità di lavoro agile, almeno per una parte dei dipendenti, per le attività che possono essere svolte al proprio domicilio o in modalità a distanza, ferma la necessità che il datore di lavoro garantisca adeguate condizioni di supporto al lavoratore e alla sua attività (assistenza nell'uso delle apparecchiature, modulazione dei tempi di lavoro e delle pause).

In deroga alle vigenti norme, il lavoro agile può essere applicato anche dai datori di lavoro privati a ogni rapporto di lavoro subordinato anche in assenza degli accordi individuali previsti.

Gli obblighi di informativa all'INAIL possono essere assolti anche in via telematica.

p.s.: nel caso di utilizzo di lavoro agile, verificare il rispetto delle misure di sicurezza informatica minime in caso di utilizzo di pc personali: sistemi operativi aggiornati e antivirus.

Organizzazione del lavoro dipendenti

Ai dipendenti deve essere fornita adeguata informativa (**ALLEGATO C**), in materia di diritti e doveri.

L'informativa deve essere firmata dai dipendenti per presa visione ed accettazione.

L'eventuale rifiuto a firmare tale documento comporta l'impossibilità di recarsi al lavoro, nonché l'attuazione di provvedimenti disciplinari previsti dal contratto collettivo nazionale di riferimento.

L'azienda fornisce una informazione adeguata sulla base delle mansioni e dei contesti lavorativi, con particolare riferimento al complesso delle misure adottate a cui il personale deve attenersi in particolare sul corretto utilizzo dei DPI per contribuire a prevenire ogni possibile forma di diffusione di contagio.

Percorso casa-lavoro

Per lo spostamento dal proprio domicilio al posto di lavoro e viceversa, si raccomanda l'utilizzo del mezzo privato o di navette.

Ove non possibile, sui mezzi pubblici è fatto obbligo di rispettare il distanziamento fra i viaggiatori e di usare la mascherina chirurgica; è altresì raccomandato l'uso di guanti protettivi monouso o la pulizia/sanificazione delle mani prima e dopo l'utilizzo degli stessi.

Informativa ai dipendenti

Informativa ai Lavoratori

In materia di disposizioni di contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19
(art. 36 D.Lgs. 81/08)

Tutto il personale che accede ai locali deve obbligatoriamente:

- rispettare scrupolosamente le disposizioni delle Autorità e del Datore di lavoro in materia di contenimento e contrasto della diffusione del virus COVID-19, anche esposte nei locali, in particolare: mantenere distanza di sicurezza di almeno un metro, provvedere a frequente e minuziosa pulizia delle mani; tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene; ridurre al minimo gli spostamenti all'interno dei locali, rimanendo preferibilmente presso la propria postazione.
 - provvedere giornalmente ad effettuare il controllo della temperatura al proprio domicilio, prima di recarsi al lavoro;
 - in caso di sintomatologia da infezione respiratoria e febbre (maggiore di 37,5 ° C) deve immediatamente ed esclusivamente avvisare il proprio datore di lavoro, senza recarsi al lavoro, e obbligatoriamente rimanere presso il proprio domicilio e limitare al massimo i contatti sociali, contattando il proprio medico di famiglia;
 - qualora l'autorità sanitaria dichiarerà lo stato di quarantena o, in seguito all'effettuazione del tampone, risulti positivo al virus, oltre a seguire le indicazioni dell'autorità sanitaria, è necessario avvisare esclusivamente il datore di lavoro, in modo da permettere azioni più immediate a tutela di dei propri colleghi di lavoro;
 - informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere a adeguata distanza dalle persone presenti e indossare immediatamente la mascherina chirurgica;
 - segnalare al medico competente o al proprio medico curante particolari fragilità e patologie croniche o con multimorbilità ovvero stati di immunodepressione congenita o acquisita attuali o pregresse all'indirizzo e-mail fornito, al fine di valutare in via precauzionale azioni specifiche;
- Procedere autonomamente a pulizia giornaliera della propria postazione di lavoro (in particolare sedia, tavolo, tastiera e mouse pc, monitor sistemi di firma elettronica) mediante prodotti disinfettanti a base di cloro o alcool messi a disposizione dalla ditta; durante le operazioni è fatto obbligo dell'uso dei guanti in nitrile.

Informativa ai dipendenti

Informativa ai Lavoratori

In materia di disposizioni di contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19
(art. 36 D.Lgs. 81/08)

Sono messi a disposizione dei lavoratori i seguenti dispositivi di protezione individuale, che sono stati consegnati: guanti e mascherina. La mascherina deve essere obbligatoriamente utilizzata in caso di impossibilità di mantenere la distanza interpersonale di un metro o in presenza in spazi comuni o al di fuori dei locali ove previsto. I guanti devono essere obbligatoriamente utilizzati in fase di consegna/prelievo materiali al front office o quando obbligatorio da disposizioni regionali o locali. **La mascherina va indossata in modo da coprire integralmente naso e bocca** e va sostituita giornalmente oppure riutilizzata, sempre giornalmente, dopo averla lavata in acqua calda a 90-100 °C o disinfettata con alcol al 75%. I guanti sono invece "usa e getta". Qualora necessario, il datore di lavoro potrebbe attivare controlli della temperatura corporea all'ingresso dei locali. Se tale temperatura risulterà superiore ai 37,5°C, non sarà consentito l'accesso ai luoghi di lavoro. In coerenza con la tutela dei dati personali, nessun dato verrà registrato o conservato qualora venga condiviso con il lavoratore la motivazione del divieto di accesso.

Dichiarazione dipendenti

DICHIARAZIONE

Il sottoscritto dichiara:

- che eventuali misure di quarantena a cui è stato sottoposto sono state puntualmente rispettate; in particolare, il sottoscritto dichiara di non essersi spostato dalla propria abitazione o dimora durante la quarantena.
- **che non è mai stato dichiarato positivo al COVID-19 o, se verificatosi, di aver provveduto a consegnare il “certificato medico di avvenuta negativizzazione” al medico competente o alla ditta.**
- di aver provveduto prima di recarsi al lavoro al controllo della temperatura e di non avere sintomi influenzali.

Luogo e data: _____ *Firma:* _____

Informativa sul trattamento dati personali (Regolamento GDPR UE 2016/679): I dati sono trattati esclusivamente per finalità di tutelare la salute dei lavoratori in seguito alla diffusione del virus CODIV-19, prevista, come base giuridica, dai protocolli di sicurezza anti-contagio da COVID-19. I dati non saranno diffusi o comunicati a terzi al di fuori delle specifiche previsioni normative (es: in caso di richieste da parte dell'Autorità sanitaria per la ricostruzione della filiera degli eventuali “contatti stretti di un lavoratore risultato positivo al COVID-19”). I dati sono conservati fino alla fine del periodo di emergenza. Titolare del trattamento dati è l'intermediario assicurativo indicato nell'intestazione.

Da richiedere come minimo al ritorno in agenzia dopo assenza e quando necessario (tipo una volta a settimana), giornalmente ove previsto da disposizioni regionali.

Scaglionamento accessi addetti

In caso di eccessivo affollamento dei percorsi di uscita, che impediscono di mantenere la distanza interpersonale, è necessario scaglionare gli orari di ingresso e di uscita dei dipendenti e dei collaboratori presenti in agenzia, nonché prevedere, ove possibile, percorsi di uscita differenti.

Al fine di ridurre il rischio contemporaneo di quarantena di più dipendenti, si consiglia di prevedere ove possibile delle postazioni di lavoro in sedi differenti.

Coordinamento collaboratori

Fino al 3 maggio, si consiglia di vietare l'accesso ai collaboratori in agenzia, se non per la consegna/ritiro di documentazione.

Qualora il collaboratore avesse a disposizione una stanza di lavoro, deve rispettare le indicazioni igienico-sanitarie previste per i dipendenti.

E' comunque consigliabile separare le zone dei collaboratori da quelle dei dipendenti, possibilmente anche con utilizzo di servizi igienici separati.

Tutti i collaboratori e personale esterno che accede ai locali deve firmare la dichiarazione **ALLEGATO D**.

Coordinamento collaboratori

Dichiarazione per il personale esterno che accede ai locali in materia di disposizioni di contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 al fine della tutela dei lavoratori secondo D.Lgs. 81/08

Dichiara che:

- non sussistono le seguenti condizioni di pericolo:
 - o sintomatologie da infezione respiratoria e febbre (maggiore di 37°C)
 - o provenienza da zone a rischio
 - o contatto con persone positive al virus COVID-19 nei 14 giorni precedenti
- eventuali misure di quarantena a cui è stato sottoposto o eventuali misure previste in caso di positività al virus prescritte dalle Autorità sanitarie sono state puntualmente rispettate; in particolare, il sottoscritto dichiara di non essersi spostato dalla propria abitazione o dimora durante la quarantena.

Si impegna a:

- misurarsi giornalmente la temperatura, rimanendo al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°C) o altri sintomi influenzali, avvertendo immediatamente il titolare qualora abbia frequentato i locali negli ultimi 14 giorni.
- rispettare scrupolosamente le disposizioni delle Autorità e del Datore di lavoro in materia di contenimento e contrasto della diffusione del virus COVID-19, anche esposte nei locali, in particolare:
 - o mantenere distanza di sicurezza di almeno un metro
 - o osservare le regole di igiene delle mani
 - o tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene
 - o ridurre al minimo gli spostamenti all'interno dei locali, rimanendo preferibilmente presso la propria postazione e non accedendo nelle zone riservate ai dipendenti
- informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere ad adeguata distanza dalle persone presenti.

Coordinamento collaboratori

Dichiarazione per il personale esterno che accede ai locali in materia di disposizioni di contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 al fine della tutela dei lavoratori secondo D.Lgs. 81/08

Qualora necessario, la ditta potrebbe attivare controlli della temperatura corporea all'ingresso dei locali. Se tale temperatura risulterà superiore ai 37,5°C, non sarà consentito l'accesso ai luoghi di lavoro. In coerenza con la tutela dei dati personali, nessun dato verrà registrato o conservato qualora venga condiviso con il lavoratore la motivazione del divieto di accesso.

E' fatto obbligo di utilizzare la mascherina qualora non sia possibile rispettare la distanza interpersonale di un metro o in presenza in spazi comuni, o quando obbligatorio da disposizioni regionali o locali. E' fatto obbligo di utilizzare i guanti in caso di consegna/prelievo materiali o quando obbligatorio da disposizioni regionali o locali.

Informativa sul trattamento dati personali (Regolamento GDPR UE 2016/679):

I dati sono trattati esclusivamente per finalità di tutelare la salute dei lavoratori in seguito alla diffusione del virus CODIV-19, prevista, come base giuridica, dai protocolli di sicurezza anti-contagio da COVID-19. I dati non saranno diffusi o comunicati a terzi al di fuori delle specifiche previsioni normative (es: in caso di richieste da parte dell'Autorità sanitaria per la ricostruzione della filiera degli eventuali "contatti stretti di un lavoratore risultato positivo al COVID-19"). I dati sono conservati fino alla fine del periodo di emergenza.

Titolare del trattamento dati è l'intermediario assicurativo indicato nell'intestazione.

Donne in stato di gravidanza

Oltre alle normali misure a protezione:

- Privilegiare lavoro agile, congedi e ferie
- Evitare la mansione al front office che prevede contatto con il pubblico, soprattutto nella fase emergenziale
- Garantire rigorosamente la distanza interpersonale e l'utilizzo della mascherina
- Non adibire la dipendente alla mansione di pulizie
- Vietare l'uso del posticipo dell'astensione pre-parto

Qualora tali condizioni non possano essere applicate, valutare Cassa integrazione

Gestione dei fornitori

I fornitori di prodotti devono consegnare la merce al di fuori dei locali o nell'area front office.

La merce deve quindi essere disinfettata con prodotti a base di cloro o alcol.

E' fatto divieto ai fornitori esterni l'utilizzo dei servizi igienici messi a disposizione del personale dipendente.

I fornitori di servizi (es: ditta pulizie, manutenzione impianti) dovranno accedere ai locali o parti dei locali solo in assenza dei dipendenti e rispettare tutte le regole aziendali ivi indicate.

Visitatori quali consulenti, ispettori di compagnia:

- nella fase emergenziale non possono accedere ai locali.
- nel post-emergenza, possono accedere ai locali solo in stanze dedicate separate da quelle dei dipendenti, facendo obbligo del rispetto delle regole aziendali ivi indicate.

Gestione dei fornitori

In caso di lavoratori dipendenti da aziende terze che operano nello stesso sito produttivo (es. manutentori, fornitori, addetti alle pulizie o vigilanza) che risultassero positivi al tampone COVID-19, l'appaltatore dovrà informare immediatamente il committente ed entrambi dovranno collaborare con l'autorità sanitaria fornendo elementi utili all'individuazione di eventuali contatti stretti.

L'azienda committente è tenuta a dare, all'impresa appaltatrice, completa informativa dei contenuti del Protocollo aziendale e deve vigilare affinché i lavoratori della stessa o delle aziende terze che operano a qualunque titolo nel perimetro aziendale, ne rispettino integralmente le disposizioni.

Erogazione dei servizi

Ove possibile, al fine di ridurre le necessità e il tempo di contatto con il cliente, utilizzare forme di vendita digitale delle polizze assicurative, enfatizzando in tal modo la consulenza dell'agente come indispensabile e fondamentale supporto professionale nel processo distributivo.

Le polizze possono essere inviate in formato elettronico e firmate:

- Tramite OTP, ove previsto dalla compagnia
- Con firma digitale, qualora in possesso del contraente
- Invio via email polizza / ritorno documento cartaceo firmato

Preventivi:

la gestione delle richieste di preventivi in agenzia deve essere limitata allo stretto indispensabile. Qualora ci si accorga che la richiesta è svolta dal potenziale cliente per pura comparazione, quindi non rientra tra i motivi di assoluta necessità, "invitare" il cliente a ritornare fuori dai periodi di emergenza o richiedere i dati (rilasciando adeguata informativa privacy) per poterlo poi inviare via email.

In alcune Regioni vi è l'obbligo di ricevere solo su appuntamento. Vedere circolari locali.

Attività al di fuori dei locali

Lo svolgimento dell'attività di intermediazione al di fuori dei locali, sia dei collaboratori che dei dipendenti autorizzati, può avvenire rispettando le seguenti precauzioni:

- Utilizzare mascherina e guanti
- Rispettare distanza interpersonale di almeno un metro
- Predisporre autocertificazione per finalità lavorative, allegando per i dipendenti autorizzazione da parte del datore di lavoro, riportando il codice ATECO.
- Ove possibile, evitare l'utilizzo dei mezzi pubblici

Riunioni e corsi di formazione

Fino al 3 maggio, i corsi di formazione possono essere effettuati solo a distanza. Sono sospese riunioni e corsi di formazione in aula.

Dopo, potranno essere svolti rispettando i requisiti igienico-sanitari (in particolare distanze interpersonali)

Procedura di emergenza COVID-19

Presenza di personale che dichiara sintomi

Nel caso in cui una persona presente in azienda sviluppi febbre e sintomi di infezione respiratoria quali la tosse, lo deve dichiarare immediatamente all'ufficio del personale;

si dovrà quindi procedere al suo isolamento in base alle disposizioni dell'autorità sanitaria e a quello degli altri presenti dai locali, dotandolo, ove già non lo fosse, di mascherina chirurgica;

l'azienda procederà immediatamente ad avvertire le autorità sanitarie competenti e i numeri di emergenza per il COVID-19 forniti dalla Regione o dal Ministero della Salute.

L'azienda collabora con le Autorità sanitarie per la definizione degli eventuali "contatti stretti" di una persona presente in azienda che sia stata riscontrata positiva al tampone COVID-19.

Ciò al fine di permettere alle autorità di applicare le necessarie e opportune misure di quarantena. Nel periodo dell'indagine, l'azienda potrà chiedere agli eventuali possibili contatti stretti di lasciare cautelativamente lo stabilimento, secondo le indicazioni dell'Autorità sanitaria.

Azioni in base all'evento

Evento	Azione
Un dipendente / collaboratore, da casa, dice che sta poco bene	a livello precauzionale, ditegli di stare a casa, contattando il medico e richiedendo il certificato di malattia. Deve inoltre tenere aggiornato il datore di lavoro delle evoluzioni.
Un dipendente/collaboratore comunica che è positivo al Coronavirus	Deve chiamare il medico curante e seguire le istruzioni dell'Autorità Sanitaria. Il Datore di lavoro deve informare poi tutti i dipendenti e collaboratori che sono andati in contatto con lui del problema e che devono contattare il medico curante, che fornirà istruzioni da seguire individualmente. Il tutto seguendo le indicazioni dell'Autorità sanitaria. I locali utilizzati dalla persona infetta devono essere sanificati da ditta esterna, con rilascio di certificato di sanificazione.

Sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria periodica non va interrotta, perché rappresenta una ulteriore misura di prevenzione di carattere generale: sia perché può intercettare possibili casi e sintomi sospetti del contagio, sia per l'informazione e la formazione che il medico competente può fornire ai lavoratori per evitare la diffusione del contagio.

Nell'integrare e proporre tutte le misure di regolamentazione legate al COVID-19 il medico competente collabora con il datore di lavoro e il Rappresentante dei Lavoratori RLS.

Ai dipendenti viene fornita informativa specifica sulla necessità di segnalare al medico competente particolari fragilità e patologie attuali o pregresse.

Il medico competente applicherà quindi le indicazioni delle Autorità Sanitarie, comunicando le azioni decise al Datore di Lavoro, il quale provvederà anche alla loro tutela nel rispetto della privacy.

Sorveglianza sanitaria

Il medico competente può suggerire l'adozione di eventuali mezzi diagnostici (es: test sierologici) in azienda, qualora ritenuti utili al fine del contenimento della diffusione del virus e della salute dei lavoratori.

Un lavoratore che è stato positivo al COVID-19, per rientrare in azienda deve preventivamente consegnare una “certificazione medica di avvenuta negativizzazione” al medico competente; quest'ultimo effettua visita medica precedente alla ripresa del lavoro al fine di verificare l'idoneità alla mansione, anche per valutare profili specifici di rischio.

Il medico competente viene anche coinvolto per le identificazioni dei soggetti con particolari situazioni di fragilità, anche in relazione all'età, alla ripresa delle attività.

L'INAIL, nel Documento tecnico di aprile 2020, consiglia di *“pensare la nomina del medico competente ad hoc per il periodo emergenziale, in via straordinaria, relativamente alle aziende dove non è già presente”*.

Misure specifiche aggiuntive

Qualora, per prevenire l'attivazione di focolai epidemici, nelle aree maggiormente colpite dal virus, l'autorità sanitaria competente disponga misure aggiuntive specifiche, come ad esempio, l'esecuzione del tampone per i lavoratori, il datore di lavoro fornirà la massima collaborazione.

Registro eventi

Tutti gli eventi verificatesi in azienda sono registrati sull'ALLEGATO F, dove viene riportata la data dell'evento, la descrizione dell'evento e l'azione svolta.

Registro Eventi	
DATA e ORA	
Descrizione Evento:	
Descrizione azione attuata:	
DATA e ORA	
Descrizione Evento:	
Descrizione azione attuata:	
DATA e ORA	
Descrizione Evento:	
Descrizione azione attuata:	

Organizzazione Sicurezza sul lavoro

Il Comitato Territoriale per la gestione del COVID-19 è composto dagli Organismi Paritetici per la Salute e Sicurezza, laddove costituiti, con il coinvolgimento degli RLST e dei rappresentanti delle parti sociali.

Tutela dei dati personali e riservatezza

Qualora un dipendente o collaboratore comunichi al datore di lavoro di aver avuto, al di fuori del contesto aziendale, contatti con soggetti positivi al COVID-19, o di essere positivo al COVID-19 o che sia stato allontanato durante l'attività lavorativa per la presenza di sintomi, deve essere garantita la riservatezza e la dignità del lavoratore.

Ispezione ASL

Richiesta documentale:

- Protocollo COVID (fac-simile documento in allegato)
- Informative ai dipendenti e ai collaboratori firmate
- Registri pulizie/sanificazione compilati
- Registro eventi

Devono essere presenti anche TUTTI i documenti inerenti al D.Lgs. 81/08: incarico RSPP, addetti gestione emergenze, Documenti Valutazione dei Rischi, formazione ed informazione del personale

Verifica locali

- Distanza interpersonale postazioni di lavoro
- Sistemi adeguati di aerazione
- Cartellonistica

Circolare Regionali

Varie Regioni hanno previsto restrizioni aggiuntive in materia di:

- Distanza interpersonale
- Accesso dei clienti solo tramite appuntamento
- Utilizzo obbligatorio per tutti di guanti e mascherine
- Controlli temperatura

Data la complessa situazione, a volte contrastante da un territorio all'altro, è necessario far verificare dal proprio Responsabile Sicurezza RSPP la presenza delle restrizioni locali.