

**TUTELARE LA SALUTE DELLE PERSONE
E DARE CONTINUITÀ ALL'AZIENDA**
DOMANDE E RISPOSTE PER SUPERARE L'EMERGENZA

20 marzo 2020



Executive summary

I Decreti emessi dal Governo per la gestione dell'emergenza impongono forti limitazioni agli spostamenti, richiedono la chiusura di molte tipologie di attività rivolte alla clientela e, nello stesso spirito, richiedono alle aziende di limitare le occasioni di contatto tra le persone e, in tale logica, di sospendere le attività non essenziali.

Nella necessità del rispetto di tali regole, in moltissimi casi le limitazioni possano essere messe in pratica senza causare una completa interruzione delle attività delle aziende.

È però necessario chiarire:

1. Quali sono le responsabilità dell'azienda e le azioni imprescindibili da mettere in campo per la salute dei lavoratori e dei collaboratori;
2. Come rispettare le regole imposte, salvaguardando la salute, senza interrompere lo svolgimento delle attività di progettazione, l'erogazione dei servizi e lo sviluppo del mercato;
3. Quali possono essere gli strumenti e le buone pratiche per garantire la continuità dei servizi sanitari e assistenziali, e quali semplificazioni sono state introdotte per la gestione dei dati personali in questi ambiti, al fine di facilitare le attività connesse con tutela della salute dei cittadini.

Moltissime imprese stanno affrontando, in questi giorni, la riorganizzazione delle proprie attività a seguito dei provvedimenti adottati dal Governo italiano per fronteggiare l'emergenza legata al diffondersi del #coronavirus.

Sappiamo che non è semplice.

Ed è per questo che anche il Gruppo Digital360 vuole fare la sua parte a supporto del paese condividendo le proprie esperienze e competenze in aiuto alle imprese e alle pubbliche amministrazioni italiane che si confrontano oggi con scenari impossibili da prevedere.

Questa iniziativa, che nasce dalle domande che le imprese nostre clienti ci hanno posto in questi giorni, si propone l'obiettivo di fornire una guida per supportare le imprese nel prendere decisioni in tempi brevi sui principali aspetti del loro funzionamento, con riferimento alle diverse esigenze emerse a seguito dello stato emergenziale.

Il documento raccoglie informazioni, suggerimenti e approfondimenti aggiornati alle misure urgenti di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica di cui al DPCM 11 Marzo 2020 ed affronta i principali ambiti impattati dalla situazione emergenziale: da quello organizzativo (per le esigenze legate all'introduzione o al rafforzamento dello smart working in azienda) a quello giuslavoristico; dalla cybersecurity all'ambito legale (per i rilevanti impatti sulla contrattualistica e sulla materia della protezione dati personali); fino ad arrivare alle funzioni di operations (per la riorganizzazione delle fabbriche e delle reti di assistenza).

È bene avere presente che fino a pochi giorni fa era impensabile prevedere lo scenario in ci siamo ritrovati.

Ma tante altre cose possono accadere che potrebbero, con queste o con minori proporzioni, determinare uno stato emergenziale.

È quindi fondamentale imparare questa lezione: le ipotesi estreme possono accadere e una cultura di gestione del rischio, anche estremo, è essenziale per sopravvivere. Ci sarà tempo per pensarci ovviamente.

Ma anche un'altra considerazione deve essere fatta: il digitale è fondamentale per la sopravvivenza delle imprese e delle pubbliche amministrazioni ed anche per la vita quotidiana di ognuno di noi.

Per questo motivo ci chiamiamo Digital360: perché da sempre crediamo che la digitalizzazione del paese sia la sola via per garantirne la sopravvivenza.

*Al link <https://access.networkdigital360.it/tutelare-la-salute-delle-persone-e-dare-continuita-all-azienda-coronavirus>, oltre a questo documento, troverete anche i dettagli delle iniziative progettuali che stiamo portando avanti per supportare le imprese in questa fase, dallo **Smart Working Emergency Kit** alla **Piattaforma 360DigitalSkill**.*

Potremo in questo modo mantenerci in contatto e fare rete con una serie di ulteriori iniziative!

Perché attraverso il digitale si possono fare cose importanti, con un po' di [#coraggio](#), [#creatività](#) e tanta [#determinazione](#).

Sono due gli imperativi di questo incredibile periodo:

[#stiamoacasa](#): per non contribuire alla diffusione del COVID19.

[#noncifermiamo](#): per non contribuire al collasso economico dell'Italia.

L'energia di ognuno di noi fa la differenza!

Gabriele Faggioli



Indice

Il rispetto delle regole e le responsabilità dell'azienda.....	5
Responsabilità dell'organizzazione rispetto al lavoratore in relazione ai rischi di contagio da Covid-19	6
Accertamenti sui dipendenti in relazione al contagio Covid-19	7
Garantire la continuità del business.....	11
Smart Working: nuove modalità di adozione e iniziative a sostegno	13
Adempimenti normativi durante l'emergenza	14
Smart Working – Strumenti abilitanti, Comportamenti e Rischi.....	15
Tecnologie abilitanti per il lavoro flessibile: Firma Digitale, Identità Digitali.....	16
I rischi di cybersecurity	17
Nuove minacce a tema “Coronavirus”	18
Prevenzione e mitigazione nelle aziende manifatturiere ed operative	19
I rapporti con i fornitori	21
Lo sport nell'emergenza Coronavirus.....	23
Il contesto sanitario	25
Continuità operativa di aziende sanitarie e ospedali	26
Televisita	27
Comunicazione medico-paziente	28
Riferimenti Utili.....	29
Trattamento dei dati personali nel contesto emergenziale del settore sanitario ...	30

Il rispetto delle regole e le responsabilità
dell'azienda

1



Responsabilità dell'organizzazione rispetto al lavoratore in relazione ai rischi di contagio da Covid-19

La mancata adozione di misure di tutela adeguate e idonee a prevenire il rischio di contagio da COVID-19 potrebbe esporre l'azienda alla responsabilità prevista dal D.Lgs. 231/2001.

Dato lo stato di emergenza in cui versa tutto il territorio nazionale, l'imputabilità della Società potrebbe scaturire con riferimento ad alcune famiglie di reato richiamate dal D.Lgs. 231/2001, tra cui:

- **l'art. 25-septies**, in relazione ai potenziali danni fisici per i lavoratori, connessi alla violazione di norme sulla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- **l'art. 25-undecies**, in relazione ai possibili rischi ambientali connessi allo smaltimento di rifiuti speciali a rischio biologico (in particolare nel settore della ricerca e sanitario).

Cosa fare?

Anzitutto, non abbassare mai il livello del sistema di controllo, ma anzi potenziarlo, e prevedere l'implementazione di procedure efficaci per la prevenzione del rischio.

Come?

Circa la tutela dei lavoratori, prevedere un'adeguata sorveglianza sanitaria ex art. 41 D.Lgs. 81/2008, che porti all'adozione di contromisure concrete, in grado di mitigare il possibile contagio nonché compiere una adeguata valutazione dei rischi derivanti dall'esposizione agli agenti biologici presenti nell'ambiente di ex art. 271 D.Lgs. 81/2008.

Circa gli aspetti ambientali, prevedere un oculato sistema di controllo sulla corretta gestione dei rifiuti, affidandosi a società di smaltimento in possesso delle necessarie autorizzazioni CER, coerenti al tipo di rifiuto prodotto dall'organizzazione.



- Lettera delle Segreterie Nazionali alle Associazioni datoriali in merito alle misure da adottare per la prevenzione del Coronavirus ([link](#))

Accertamenti sui dipendenti in relazione al contagio Covid-19

Nell'ambito dell'attività di prevenzione, è frequente il dubbio su quali siano le azioni che il datore di lavoro, a tutela della singola persona, dei colleghi e della continuità delle attività operative, può legittimamente mettere in atto. Tra queste, sottoporre i dipendenti ad accertamenti da contagio COVID-19.



Non è possibile sottoporre dipendenti ad indagini particolari in merito alla sussistenza dei sintomi influenzali o agli spostamenti, anche extra lavorativi, effettuati dagli stessi o dalle sue persone strette.

Con una circolare del 02.03.2020, il Garante per la protezione dei dati personali ha rilevato che la finalità di prevenzione dalla diffusione del Coronavirus deve essere svolta da soggetti che istituzionalmente esercitano queste funzioni in modo qualificato.

L'accertamento e la **raccolta** di informazioni relative ai sintomi tipici del Coronavirus e alle informazioni sui recenti spostamenti di ogni individuo spettano agli **operatori sanitari** e al **sistema attivato dalla protezione civile**, che sono gli organi deputati a garantire il rispetto delle regole di sanità pubblica recentemente adottate.

In attuazione del Decreto Emergenza, il *"Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro"* pubblicato in data 14 marzo 2020 prevede che la rilevazione in tempo reale della temperatura corporea costituisce un trattamento di dati personali e, pertanto, deve avvenire ai sensi della disciplina in materia di protezione dei dati personali e dei principi di proporzionalità e minimizzazione dei dati personali.

Quali sono le misure e gli adempimenti che quindi l'azienda deve porre in atto verso i dipendenti?



Astenersi dal raccogliere informazioni e informare adeguatamente il dipendente sullo stato emergenziale.

Il datore di lavoro, oltre ad astenersi dal raccogliere a priori e in **modo sistematico e generalizzato informazioni** o indagini non consentite sui sintomi influenzali e sugli spostamenti, **dovrebbe informare** i dipendenti sul contenuto delle ordinanze ministeriali e delle disposizioni aziendali.

In particolare, si suggerisce al datore di lavoro di predisporre e distribuire:

1. una procedura sulla gestione dell'emergenza Covid19 (es. come gestire una catena di allarme in caso di contagio, numeri di contatto delle ASL, pulizia straordinaria degli ambienti di lavoro, contatti tra dipendenti ecc.);
2. un'informativa sul lavaggio delle mani e videomessaggi di informazione sulle precauzioni da rispettare.

A tal proposito, il *"Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro"* pubblicato in data 14 marzo 2020 prevede che l'azienda, attraverso le modalità più idonee ed efficaci, informa tutti i lavoratori e chiunque entri in azienda circa le disposizioni delle Autorità, consegnando e/o affiggendo all'ingresso e nei luoghi maggiormente visibili dei locali aziendali, appositi *depliant* informativi. In particolare, le informazioni riguardano:

- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e l'Autorità sanitaria;
- la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter fare ingresso o di poter permanere in azienda e di doverlo dichiarare tempestivamente laddove, anche successivamente all'ingresso, sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti, ecc.) rispetto ai quali i provvedimenti dell'Autorità impongono di informare il medico di famiglia e l'Autorità sanitaria e di rimanere al proprio domicilio;
- l'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità e del datore di lavoro all'interno dei luoghi di lavoro azienda (in particolare, mantenere la distanza di sicurezza, osservare le regole di igiene delle mani e tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene);
- l'impegno a 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.

In caso di evidenza di un contatto a rischio o di un contagio di un dipendente, quali sono gli adempimenti previsti in carico al datore di lavoro?



Contattare gli operatori sanitari di competenza.

Nel caso in cui, **nel corso dell'attività lavorativa**, il dipendente presenti sintomi da contagio Covid-19 è tenuto a dichiararlo immediatamente al datore di lavoro (ufficio del personale), che:

1. procederà al suo isolamento in base alle disposizioni dell'Autorità sanitaria e a quello degli altri presenti;
2. provvederà a comunicare la circostanza ai servizi sanitari competenti e ad attenersi alle indicazioni di prevenzione fornite dagli operatori sanitari interpellati.

Più nello specifico, 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.

In caso di contatto stretto o contagio quali sono gli adempimenti previsti in carico al dipendente?



Contattare il proprio medico curante.

Il dipendente, posto in isolamento domiciliare, contatterà il proprio medico curante per il rilascio del certificato medico riportante la diagnosi prevista (quarantena obbligatoria o volontaria, isolamento volontario, sorveglianza attiva, etc.). Il medico curante provvederà ad inviare tale certificato solo all'INPS e valuterà le misure da prendere (aspettativa retribuita speciale, ferie o malattia).

In caso di contatto stretto con un soggetto contagiato, il datore di lavoro invita il dipendente all'isolamento domiciliare e a contattare telefonicamente il proprio medico curante, che provvederà ad inoltrare la segnalazione all'ASL di riferimento.

Quali sono le misure e gli adempimenti dell'azienda verso altri soggetti, come ad esempio i clienti, fornitori, visitatori?



Si applicano gli stessi principi e le medesime precauzioni.

Nei confronti dei soggetti che, a diverso titolo, accedono ai locali o luoghi, l'azienda può:

1. pubblicare all'ingresso, in modo visibile, le ordinanze di rilievo;
2. posizionare un cartello all'ingresso e inviare comunicazioni a clienti e fornitori indicando che chi è stato nelle zone a rischio, a contatto con persone a rischio o che presentano sintomi influenzali non può accedere allo stabile, incoraggiando a lavorare e rapportarsi da remoto e alla responsabilizzazione etica e sociale.

In ogni caso, rispettare le disposizioni e le misure di protezione contenute nel Protocollo ovvero: ridurre le occasioni di contatto con altri clienti e/o fornitori e/o visitatori nonché con i dipendenti favorendo procedure che regolamentino gli accessi e le uscite in totale sicurezza dei percorsi e delle tempistiche; non consentire l'accesso negli uffici per nessun motivo; ridurre l'accesso ai visitatori solo ai casi strettamente necessari; garantire la sicurezza dei lavoratori.

Bilanciamento degli interessi tra la salute pubblica e la protezione dei dati personali

In breve, l'azienda dovrà:

1. applicare sempre il principio di minimizzazione e di proporzionalità per una corretta gestione dei dati personali;
2. informare i dipendenti e i terzi che accedono ai propri luoghi e locali delle misure e precauzioni da adottare per evitare la diffusione del contagio;
3. attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal Ministero della salute e dalle istituzioni competenti per la prevenzione della diffusione del Coronavirus, senza effettuare iniziative autonome che prevedano la raccolta di dati anche sulla salute di utenti e lavoratori che non siano normativamente previste o disposte dagli organi competenti;
4. collaborare con le Autorità sanitarie, ove necessario.



Garantire la continuità del business

Come rispettare le regole imposte, salvaguardando la salute di dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti, senza interrompere lo svolgimento delle attività di progettazione, erogazione dei servizi, sviluppo del mercato?



Diverse sono le azioni possibili. Anzitutto, occorre una **comunicazione chiara e proattiva**, per ridurre al minimo l'**incertezza** degli interlocutori, descrivendo le misure preventive adottate; secondariamente occorre **riprogettare** ogni **attività** in modo da poter funzionare per tutte le parti nonostante un'**interazione** che avviene esclusivamente o in parte da **remoto**.

Una delle possibili **ricadute positive** della crisi in atto riguarda la **trasformazione** del modo di **concepire il lavoro a distanza** e la **cura** per la qualità dell'**esperienza e dell'interazione da remoto**.

La **riduzione del gap** tra **esperienza fisica** ed esperienza **virtuale** può portare a una maggiore **qualità** delle **interazioni** anche in tempi normali, rendendo le interazioni a distanza maggiormente soddisfacenti.

Le organizzazioni che si sono dotate per tempo di **sistemi e tecnologie** efficaci ed efficienti per **gestire le attività da remoto** hanno la possibilità di dimostrare una maggiore **resilienza** e capacità di **adattamento** a imprevisti e tempi eccezionali come quelli che stiamo vivendo. L'esempio di queste organizzazioni più lungimiranti potrebbe spingere le altre organizzazioni a seguire l'esempio e investire in tecnologie e design delle esperienze collaborative.



- Come una comunicazione pro-attiva rispetto ai rischi collegati al Coronavirus può migliorare la Customer Experience ([Gartner](#))
- Come gestire l'esperienza di lavoro da remoto ([link](#))
- Un set di tecnologie fondamentali per lavorare da remoto ([link](#))

Smart Working: nuove modalità di adozione e iniziative a sostegno

In questo periodo di emergenza, il ricorso al lavoro da remoto ricopre un duplice ruolo: da un lato consente di limitare il contagio tra la popolazione, dall'altro permette ad aziende private e PA di continuare a produrre ed erogare servizi, contenendo così disagi e perdite economiche.



Per supportare le aziende in questo senso, il Governo ha dato il via all'emanazione di una serie di decreti, primo fra tutti il «D.L. 23 febbraio 2020 n. 6 - Misure urgenti sul coronavirus», in cui viene stabilito che il lavoro agile diviene applicabile anche in assenza di accordo individuale tra azienda e lavoratore, come previsto dalla Legge 81/2017.



- D.L. 23 febbraio 2020 n. 6 - Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19" ([link](#))
- D.P.C.M. 25 febbraio 2020 Ulteriori disposizioni attuative del D.L. 23 febbraio 2020, n. 6 ([link](#))
- Piattaforma *360DigitalSkill* ([link](#))
- Solidarietà digitale è l'iniziativa del Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione, con il supporto tecnico di AgID ([link](#))

Adempimenti normativi durante l'emergenza

Per applicare lo Smart Working anche in assenza di accordi individuali tra azienda e lavoratore è disponibile una procedura semplificata ai seguenti link:

- https://servizi.lavoro.gov.it/ModalitaSemplificataComunicazioneSmartWorking/Content/Guida/GuidaUtente_rev1.0.pdf; l'azienda può comunicare in modalità massiva attraverso il portale *Cliclavoro* del MLPS i nuovi lavoratori autorizzati al lavoro agile caricando un file Excel specificando i dati del datore di lavoro, dei lavoratori e della tipologia di rapporto di lavoro.
- <https://www.inail.it/cs/internet/comunicazione/avvisi-e-scadenze/avviso-coronavirus-decreto-pcm-2020-9-marzo.html>), gli obblighi di informativa relativa alla salute e sicurezza del lavoratore possono essere assolti in via telematica (ad esempio attraverso l'invio di una mail), anche ricorrendo al documento standard reso disponibile sul sito dell'INAIL



Per i lavoratori che avevano già sottoscritto un accordo di Smart Working, l'azienda ha l'onere di comunicare l'eventuale estensione del numero di giorni di Smart Working sul portale *Cliclavoro* con le modalità precedentemente menzionate. Al termine dell'emergenza, non sarà necessaria alcuna ulteriore azione e torneranno ad essere validi gli accordi precedentemente sottoscritti.



E' consigliato in ogni caso comunicare al lavoratore, anche tramite una semplice mail che, considerata la situazione di emergenza e quanto disposto dai decreti, avrà la possibilità di svolgere la propria attività lavorativa in modalità agile o di fruire di più giornate di Smart Working rispetto a quelle concordate qualora avesse già sottoscritto un accordo.



Smart Working – Strumenti abilitanti, Comportamenti e Rischi

Le organizzazioni che ancora oggi non prevedono modalità di lavoro da remoto dovrebbero, in modalità emergenziale, predisporre oggi quanto opportuno per essere pronte ad attivare tale modalità. Non può, infatti, essere escluso che, per problematiche specifiche (es: diffusione dell'infezione o richieste della forza lavoro) o in relazione a nuove disposizioni, sia impedito al personale di raggiungere i luoghi di lavoro. Ciò significa, ad esempio, estendere la dotazione di strumenti portatili, predisporre la configurazione sicura, distribuire licenze e attivare strumenti di collaborazione forniti dall'azienda, per avviare quanto meno in modo ordinato le attività in modalità flessibile.

Tecnologie abilitanti per il lavoro flessibile: Firma Digitale, Identità Digitali

Alcuni processi aziendali possono essere “non remotizzabili” a causa di semplici, quanto superabili, impedimenti. Uno di questi è la possibilità di firmare atti e documenti.

L’acquisizione di strumenti di **firma elettronica** è molto semplice. Sono disponibili due tipologie di soluzione: la **firma attraverso un dispositivo in possesso del firmatario**, ad esempio un dispositivo USB, e la **firma remota**, che si utilizza attraverso Internet. I documenti che possono essere firmati sono in alcuni formati specifici, ma comprendono ad esempio il più semplice formato pdf. Componenti per la firma elettronica possono essere integrati anche nei più comuni strumenti di gestione o visualizzazione di documenti pdf.



Il processo di attivazione è ormai molto semplice:

1. scegliere uno dei tanti fornitori di servizi di firma elettronica autorizzati da AgID;
2. scegliere se si intende utilizzare la firma remota (più semplice) o quella attraverso un dispositivo fisico;
3. seguire le istruzioni del fornitore per la richiesta e per l’installazione del software (tutte operazioni che possono avvenire da remoto).

Per chi deve solo verificare la firma, è possibile scaricare uno dei tanti tool di verifica (spesso distribuiti gratuitamente) dall’elenco di AgID. È possibile anche creare sequenze di firme per documenti che richiedono di essere controfirmati da una o più persone, anche eventualmente dopo aver modificato/integrato un documento. Infine, il passaggio fondamentale: lavorare direttamente sui file elettronici è la cosa migliore o, se deve essere firmato un cartaceo, è possibile scansarlo prima di apporre la firma digitale: ci penserà lo strumento a produrre un documento nel formato corretto anche a partire da un’immagine.

In questo modo, sarà possibile gestire i flussi di documenti senza muoversi da casa o, alla fine dell’emergenza, senza inutili stampe e archiviazioni cartacee.



- Firma elettronica qualificata ([link](#))
- Prestatori di servizi fiduciari attivi in Italia ([link](#))
- L’apposizione di firme e informazioni su documenti firmati ([link](#))
- Software di verifica ([link](#))

I rischi di cybersecurity

*Ricorrere in emergenza a nuove modalità di lavoro, l'utilizzo di nuovi strumenti per lavorare, o il semplice ricorrere a strumenti personali per svolgere le attività lavorative, sono tutte condizioni faranno accrescere i rischi di cybersecurity rispetto alle informazioni ed agli asset aziendali, nonché in relazione ai dati personali di dipendenti, collaboratori, partner e clienti. Oggi più che mai, **un attacco informatico potrebbe seriamente mettere in crisi le aziende che dipendono in modo esclusivo dai canali telematici per portare avanti, tra le mille difficoltà, il loro lavoro***



Devono essere adottati specifici presidi di sicurezza, che riguardano, in emergenza, l'attuazione delle **buone pratiche di base** a cui ogni persona dovrebbe attenersi, e delle **dotazioni minime di sicurezza**, indispensabili per evitare i **rischi più comuni** (antivirus, password robuste o autenticazione multi-fattore, separazione delle utenze personali da quelle aziendali sui computer privati).

Successivamente, è opportuno che l'azienda preveda:

1. **l'identificazione dei rischi significativi** tramite un'efficace analisi del rischio, che tenga conto dei dati trattati, delle tipologie di attività svolte e del contesto operativo e tecnologico in cui si svolgono tali attività;
2. **l'adozione di adeguati comportamenti** da parte degli utenti, da indirizzare tramite specifiche politiche e attività di formazione. Tra questi vi sono, ad esempio, l'adeguata **protezione e custodia dei dispositivi**, **il divieto di eseguire attività critiche** in contesti ambientali non riservati come bar, treni ecc., la **consapevolezza dei rischi** nell'uso dei sistemi di comunicazione come e-mail, WhatsApp e internet;
3. **l'adozione di strumenti tecnici idonei** a garantire i livelli di sicurezza richiesti anche quando l'azienda non può presidiarli direttamente, quali, ad esempio, i **privacy screen**, le **connessioni protette** come le VPN, l'adozione di **repository in cloud** per l'archiviazione e il **backup dei dati**.



- Selezione di articoli relativi allo Smart Working pubblicati su Cybersecurity360 ([link](#))

Nuove minacce a tema “Coronavirus”

Questo periodo è caratterizzato da truffe di varia natura che sfruttano la paura di massa per la pandemia da COVID-19. Oltre alle frodi informatiche diffuse via mail, alcune sono veicolate secondo altre modalità.

Una tra queste è la diffusione di un malware tramite il download da internet di finte mappe che mostrano la propagazione del COVID-19, con l'intenzione di rubare password, credenziali di accesso e dati personali. Inoltre, la Polizia di Stato informa che ci sono state segnalazioni di falsi operatori sanitari i quali, spacciandosi per incaricati dal servizio sanitario regionale, tentano di entrare in casa dovendo effettuare test tamponi sul COVID-19.

Sono inoltre stati diffusi servizi e pagine web volte a supportare la produzione delle schede di autocertificazione: tali servizi, apparentemente utili, possono costituire un centro di raccolta

illecito di dati personali, anche sensibili, relativi alle abitudini e necessità delle persone, o rivelare dettagli riguardo alla movimentazione di persone volte a ottenere indicazioni utili per svolgere furti o frodi.

La privacy è diritto che tutti dobbiamo tutelare

La situazione del tutto particolare, lo stato di stress o ansia, può portare facilmente ad utilizzare i potenti servizi di comunicazione presenti sui nostri computer e telefoni cellulari, per condividere informazioni riguardo allo stato di salute di amici, colleghi, conoscenti. È bene fare attenzione al fatto che le informazioni possono essere facilmente ri-condivise, diffuse, con effetti negativi diretti e indiretti sulle persone a cui si riferiscono, o alle aziende dove lavorano.

Prevenzione e mitigazione nelle aziende manifatturiere ed operative

In alcune tipologie di aziende, in particolare quelle manifatturiere, logistiche o con prevalente attività operativa, vi è una parte consistente di personale e attività che non può beneficiare dell'opportunità di lavorare da remoto. Queste aziende sono tra le più vulnerabili al COVID-19, perché al primo caso che si manifestasse nella forza lavoro diretta, c'è la possibilità che vengano chiusi gli spazi di fabbrica e bloccata la loro attività primaria.



Per questo motivo (oltre all'adozione dello Smart Working per il personale indiretto e di staff) esse possono:

- a) adottare, per la forza di lavoro diretta ed indiretta di produzione, **misure specifiche di prevenzione da contagio**, ovvero adattate al contesto operativo e al tipico carico di lavoro;
- b) adottare più complesse **misure di prevenzione-mitigazione**, che oltre ad esperire una funzione di contrasto al contagio, consentono di mitigarne i costi del fermo, al primo caso che fosse accertato;
- c) trarre insegnamento dai punti deboli della loro catena del valore di gestione del rischio, sia interna sia esterna, inserendo il **rischio sanitario tra le sorgenti di rischio da monitorare** (accanto ai tradizionali fattori finanziari e geo-politici).

Azioni di Prevenzione

- All'accesso: con i limiti descritti in "Accertamenti sui dipendenti in relazione al contagio Covid-19", autodichiarazioni di stato di salute o di contatto, divieto di accesso ai fornitori e ai trasportatori, misurazione della febbre, segregazione con vetri, disinfezione e pulizia.
- Operative Interne: utilizzo di maschere (compatibilmente con carico fisico) e guanti, sanificazione dei terminali di lavoro comuni, distanza di sicurezza, divieto di riunione se non in stanze virtuali.
- Luoghi di aggregazione: chiusura o accesso scaglionato e con ampia spaziatura a spogliatoi, mense ed aree break, segregazione blue collars vs white collars.

Azioni di Prevenzione e Mitigazione

- Segregazione temporale: divisione degli operatori diretti in turni, con ampia separazione temporale tra gli stessi, e attività di pulizia e disinfezione degli spazi / utensili / terminali comuni.
- Segregazione dipartimentale: divisione dei flussi produttivi sfruttando (o creando adeguata) ridondanza delle risorse produzione: si creano così ambienti anche fisicamente separati in cui vengono divisi i flussi di lavoro.

Entrambe queste azioni:

- hanno un impatto elevato (aumento costi, complicazioni gestionali) ma possono consentire di limitare l'entità del fermo in caso di malattia accertata di un lavoratore.
- richiedono concertazione, sia con le rappresentanze sindacali sia con le autorità sanitarie, perché vi sia il necessario consenso.



- "Covid-19 e imprese manifatturiere: alcune best practices per affrontare l'emergenza" ([link](#))
- "Mta di Codogno, ecco come abbiamo riorganizzato il lavoro in fabbrica. Ma il presidente muore di coronavirus" ([link](#))

I rapporti con i fornitori

Nessuna azienda è un'isola. L'emergenza Coronavirus sta manifestando i primi impatti sulle catene di fornitura e la progressiva estensione all'estero potrebbe determinare impatti indiretti sulla capacità di produzione ed erogazione dei servizi. Cerchiamo di capire come gestire l'emergenza dei possibili inadempimenti contrattuali, dei ritardi o delle non conformità delle forniture

Cosa fare nell'immediato?



Verificare cosa prevede il contratto e l'esistenza e l'applicabilità della clausola di forza maggiore.

Effettuare un'analisi delle forniture maggiormente impattate dallo stato di emergenza epidemiologica al fine di verificare se i contratti interessati prevedono la clausola che disciplini eventi di **forza maggiore** e, in caso positivo, **come è definita contrattualmente la forza maggiore**. Spesso i contratti tendono, infatti, a delimitare il concetto di forza maggiore ad alcuni eventi molto particolari e specifici, come, per esempio, guerre, terremoti, alluvioni o altre specifiche catastrofi naturali, ma non sempre contemplano le epidemie. Quanto, invece, più ampia e generica è la formulazione della clausola, tanto più facile sarà la sua applicazione.

Cosa fare in caso di inesistenza o inapplicabilità delle clausole di forza maggiore?



Valutare i presupposti dell'applicabilità degli istituti dell'impossibilità sopravvenuta o dell'eccessiva onerosità sopravvenuta.

L'obbligazione si estingue quando, per causa non imputabile al debitore, la prestazione diventa **"impossibile"** da eseguire; se tale impossibilità è solo temporanea, il debitore, nelle more della stessa, non è responsabile del ritardo nell'adempimento, essendo tenuto tuttavia a provvedervi nel momento in cui venga meno il motivo ostativo all'esecuzione di quanto dovuto. Allo stesso modo, quando la prestazione diventa **eccessivamente onerosa** (quindi estremamente gravosa, ma non impossibile), il debitore può chiedere la risoluzione del contratto oppure la riduzione della prestazione.

Quali rimedi sono ipotizzabili se l'inadempimento o il ritardo dipendono dalle restrizioni alle manifestazioni o alle attività commerciali adottate dal Governo come misure di contenimento dell'epidemia?

Il «factum principis»



Se l'inadempimento è dovuto alle misure legislative precauzionali adottate in via d'urgenza potrà invocarsi quella causa di **impossibilità oggettiva** che la giurisprudenza chiama "**factum principis**", vale a dire l'impossibilità di effettuare una prestazione **per effetto di un ordine o di unprovvedimento dell'autorità**, in conseguenza della quale il debitore è esonerato da responsabilità e non andrà incontro a eventuali penali previste dal contratto.

In breve:

1. Verificare all'interno del contratto:
 - 1a. la presenza e la formulazione di **clausole di forza maggiore**;
 - 1b. i **termini** di esecuzione e la loro qualificazione (per esempio, in termini di **essenzialità**);
 - 1c. la presenza di eventuali **penali** legate al ritardo;
 - 1d. la **legge applicabile** al contratto.
2. Valutare:
 - 2a. se l'**impedimento** ha impedito in modo **totale** la prestazione o se piuttosto rende comunque **possibile una parte** di essa.

Lo sport nell'emergenza Coronavirus

In questo momento di emergenza, e per garantire una costante attività sportiva per gli atleti, è necessario porre in essere specifiche cautele, previste tanto dalle prescrizioni imposte dalle Autorità, quanto soprattutto dal buon senso che ciascuno di noi può usare nel seguire semplici attenzioni giornaliere.

Anche lo Sport sta sperimentando nuovi modi di lavorare, sia sul fronte dello staff amministrativo, dove per necessità si sono introdotte nuove modalità di lavoro come lo «Smart Working», sia sul fronte squadra e staff tecnico, dove è necessario porre in atto cambiamenti alla preparazione sportiva.

Se sul fronte “Smart Working” le società sportive stanno incontrando una novità, già consolidata in molti settori, sul fronte preparazione atletica gli staff tecnici sono obbligati ad applicare nuovi modi di lavoro orientati alla concentrazione delle attività. In particolare, in questo periodo, è importante organizzare sessioni di allenamento con tempi certi e ridotti, limitando al massimo le pause tra gli esercizi. Inoltre le sedute tattiche devono essere limitate e, qualora si rendessero necessarie, devono essere condotte attraverso l'utilizzo di videoconferenze.

La Federazione Medici Sportivi ha pubblicato sul proprio sito web un proprio vademecum di norme igienico-sanitarie - ["Dodici suggerimenti della FMSI per evitare la diffusione del Coronavirus negli impianti sportivi"](#) - da osservarsi in gara e in allenamento sia negli spogliatoi, sia nei locali comuni e nei servizi igienici degli impianti, atte a evitare la diffusione di ogni tipo contagio.

Le misure di contenimento emanate dal Governo per contrastare l'epidemia del **Coronavirus** in Italia **prevedono le manifestazioni sportive senza il pubblico fino al 3 aprile** prossimo.

In base a questa decisione, la Federazione Medica Sportiva Italiana **ha stilato un vademecum di regole dedicata esclusivamente agli atleti** (in generale, a tutti i tesserati) **sul comportamento da tenere** nell'ambito degli eventi sportivi ed evitare un eventuale contagio da Coronavirus.



- Suggerimenti della FMSI per evitare la diffusione del Coronavirus nel mondo dello sport ([link](#))

In questo momento particolare, considerata la chiusura di palestre, centri fitness e strutture sportive, **il Corso di laurea in Scienze Motorie e il Laboratorio di Attività Motoria Adattata (LAMA) dell'Università di Pavia** vogliono dare il loro contributo per facilitare la possibilità di allenarsi anche al proprio domicilio. Per questo motivo dal laboratorio dell'università è stata creata una playlist pubblica di video tutorial su YouTube che può essere utilizzata per rimanere attivi e non trascurare la propria forma fisica.



- Video Tutorial dell'Università di Pavia ([link](#))



Il contesto sanitario



Continuità operativa di aziende sanitarie e ospedali

Per consentire in questo periodo di emergenza l'attività operativa del personale delle Aziende Sanitarie è necessario attivare i servizi di presenza ed attività remota, classificati in: a) video-presenza; b) refertazione; c) teleconsulto; d) approvazioni amministrative; e) CUP.

Tutto ciò può avvenire attraverso:

1. attivazione servizi VPN per la remotizzazione dell'accesso ai servizi applicativi di LIS, RIS/PACS, CUP, Amministrazione (*);
2. configurazione servizi di video-presenza (es. Microsoft Teams, Skype for Business, AWS Chime, etc);
3. creazione di un repository per lo scambio documentale (es. Microsoft SharePoint, Dropbox, Evernote, etc.);
4. dove necessario, reindirizzo del canale telefonico VoIP dell'operatore sulla postazione remota domestica;
5. approvvigionamento, configurazione e spedizione di PC Portatili ai soggetti che non ne sono provvisti, con le impostazioni ed applicazioni necessarie;
6. attivazione della firma digitale remota per chi non ne fosse già provvisto;
7. preparazione e distribuzione del manuale operativo per l'accesso ai servizi, suddiviso per tipologia di servizio.

Qualora non già presenti, le procedure necessarie per la realizzazione di quanto sopra, potranno essere documentate per costruire il Business Continuity Plan relativo al rischio «contagio operatori» nel caso questa crisi sia estesa nel tempo o per una successiva evenienza di rischio «indisponibilità dei locali per qualunque ragione».

() le applicazioni per essere remotizzate devono avere una certificazione del produttore e possono richiedere configurazioni e tecnologie specifiche.*

Televisita

La Televisita, ovvero l'atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente tramite strumenti digitali, permette di prevenire situazioni di contagio garantendo la continuità di un servizio pubblico essenziale: evita l'affollamento delle sale di attesa presso gli studi di Medici di Medicina Generale, Pediatri e specialisti, riducendo drasticamente le situazioni di contagio tra i cittadini/pazienti; espone a minor rischio i professionisti e gli operatori sanitari che supportano l'attività degli studi medici. La Televisita inoltre è coerente alla misura che invita a minimizzare gli spostamenti, consentendo di gestire tutte quelle situazioni cliniche più lievi o di controllo routinario che non richiedano interventi urgenti, oltre ad essere lo strumento preferibile dal medico curante per monitorare le persone obbligate alla quarantena o all'isolamento fiduciario.

La Televisita evidenzia opportunità oltre alla situazione d'emergenza: l'interazione a distanza tra medico e paziente è indispensabile in contesti remoti e montani (oltre un terzo del territorio nazionale) e in popolazioni sempre più anziane e con difficoltà di spostamento. La Televisita, per essere pienamente operativa ed efficace, necessita di strumenti adeguati: dotazione tecnologica (pc, tablet o smartphone) e connettività presso lo studio medico e il paziente sono requisiti essenziali a cui si possono aggiungere strumenti accessori per la rilevazione dei parametri vitali interfacciati con applicativi per trasmettere i dati in tempo reale al medico e piattaforme in grado di effettuare una prima analisi degli stessi. Come atto amministrativo, la Televisita rilascia al paziente un referto digitale firmato, come se si fosse recato in ambulatorio.

Comunicazione medico-paziente

La comunicazione da remoto tra medico e paziente, e tra canali sanitari istituzionali e cittadini, oltre a limitare gli spostamenti dei cittadini/pazienti, argina situazioni di cattiva informazione e supporta una migliore gestione delle situazioni sociosanitarie collaterali scatenate dall'emergenza. La comunicazione, sebbene da remoto, deve garantire un corretto flusso di informazioni nei confronti dei cittadini, chiamati a rispettare determinate regole, e deve supportare una maggiore intensità di richieste dei cittadini ai professionisti sanitari, chiamati a rispondere a tutte quelle esigenze collaterali alla situazione contingente (ad esempio, il supporto psicologico da stress psico-fisico).

La comunicazione da remoto per essere efficace dovrebbe possedere tre caratteristiche: essere affidabile, tempestiva e personalizzata. In questo senso è preferibile per i professionisti e le istituzioni sanitarie adottare le seguenti misure: i) dotarsi di strumenti digitali certificati, quindi difficilmente manipolabili o utilizzabili per usi impropri, evitando il ricorso a piattaforme concepite per scopi generici (ad esempio WhatsApp); ii) attivare tempestivamente canali di comunicazione adeguati agli scopi ed effettivamente raggiungibili; iii) profilare gli utenti e le richieste in modo da personalizzare la comunicazione. Tale impegno è fattibile se saranno sfruttate tutte le potenzialità delle tecnologie emergenti, quali chatbot, Intelligenza Artificiale, Data mining & analytics.

Riferimenti Utili

- Alcuni strumenti di Video Presenza e VoIP: Teams ([link](#)), Skype ([link](#)), Chime ([link](#)), elenco di Strumenti VoIP ([link](#))
- Strumenti per creare VPN:
 - VPN: cos'è, come funziona e a cosa serve una Virtual Private Network ([link](#))
 - VPN: cos'è, come funziona, vantaggi per le aziende e scelta ([link](#))
- Strumenti/tecnologie solidali ([Agid](#))
- Televisita e telemedicina
 - Linee di indirizzo nazionali per la Telemedicina ([link](#))
 - La telemedicina ai tempi del Coronavirus ([link](#))
 - La telemedicina ti salva la vita, soprattutto se sei un astronauta in missione ([link](#))
 - La telemedicina piace agli italiani, lo certificano gli endocrinologi ([link](#))
- Comunicazione medico paziente
 - Supporto psicologico gratis nei giorni del coronavirus ([link](#))
 - Coronavirus: alcune regioni attivano la chatbot e l'OMS sbarca sui social ([link](#))
 - NHS staff told to stop using WhatsApp as free alternative approved ([link](#))
 - Comunicazione medico-paziente ([link](#))

Trattamento dei dati personali nel contesto emergenziale del settore sanitario

Limitazioni sull'obbligo di rendere l'informativa ai sensi dell'art. 13 GDPR per la salvaguardia di obiettivi di interesse pubblico generale dell'Unione Europea o degli Stati membri in materia di sanità pubblica e sicurezza sociale e sulle autorizzazioni a trattare i dati personali sotto l'autorità del titolare o del responsabile.

Quali misure di semplificazione sono state introdotte nel contesto emergenziale del settore sanitario?



L'art. 14 del Decreto Legge 14/2020 sulle *Disposizioni urgenti per il potenziamento del Servizio sanitario nazionale in relazione all'emergenza COVID-19* ha previsto che i soggetti, preposti a garantire la protezione dell'emergenza sanitaria determinata dalla diffusione COVID-19 nonché ad assicurare la diagnosi l'assistenza sanitaria dei contagiati ovvero la gestione emergenziale del Servizio sanitario nazionale, possono effettuare trattamenti, ivi inclusa la comunicazione tra loro, dei dati personali, anche relativi agli articoli **9** paragrafo 2, lettere g), h) e i), e **10** del regolamento (UE) 2016/679, che risultino necessari all'espletamento delle funzioni attribuitegli nell'ambito dell'emergenza determinata dal diffondersi del COVID-19.

Tali soggetti sono:

1. i soggetti operanti nel Servizio nazionale di protezione civile;
2. i soggetti attuatori dell'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile 3 febbraio 2020, n. 630;
3. gli uffici del Ministero della salute e dell'Istituto Superiore di Sanità;
4. le strutture pubbliche e private che operano nell'ambito del Servizio sanitario nazionale e i soggetti deputati a monitorare e a garantire l'esecuzione delle misure disposte

La comunicazione dei dati personali a soggetti pubblici e privati, diversi da quelli sopra elencati, nonché la diffusione dei dati personali diversi da quelli di cui agli articoli 9 e 10 del regolamento (UE) 2016/679, è effettuata nei casi in cui risulti indispensabile ai fini dello svolgimento delle attività connesse alla gestione dell'emergenza sanitaria in atto.

In concreto, cosa possono fare i soggetti richiamati dalla norma?

Avuto riguardo alla necessità di contemperare le esigenze di gestione dell'emergenza sanitaria in atto con quella afferente alla salvaguardia della riservatezza degli interessati:



- a. **Trattare di dati personali di cui all'art. 9 e 10 nel rispetto dei principi di cui all'articolo 5 del GDPR**, adottando misure appropriate a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati.
- b. **Conferire le autorizzazioni** a trattare i dati personali alle persone che operano sotto l'autorità del titolare o del responsabile (articolo 2-quaterdecies del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), **con modalità semplificate, anche oralmente.**
- c. Nel contesto emergenziale in atto, ai sensi dell'articolo 23, paragrafo 1, lettera e) GDPR, fermo restando quanto disposto dall'articolo 82 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, i soggetti di cui al comma 1 dell'art. 14 **possono omettere l'informativa di cui all'articolo 13 del medesimo regolamento o fornire una informativa semplificata, previa comunicazione orale agli interessati della limitazione.**

Al termine dello stato di emergenza di cui alla delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, i soggetti di cui al comma 1 adottano misure idonee a ricondurre i trattamenti di dati personali effettuati nel contesto dell'emergenza, all'ambito delle ordinarie competenze e delle regole che disciplinano i trattamenti di dati personali.