



Rientro al lavoro:
**tracciamento dei
contatti e non solo**





Pensare fuori dagli schemi: il tracciamento dei contatti

Mentre il mondo si avvia verso il delicato processo della riapertura delle attività economiche dopo mesi di lockdown a causa della pandemia da COVID-19, il tracciamento dei contatti sarà una componente essenziale della ripresa.

Lo scopo del tracciamento è ben noto a tutti, ma dilagano molti luoghi comuni sul suo funzionamento, sugli utenti da coinvolgere e sulle modalità di attuazione. Questo white paper intende chiarire questi concetti e consigliare a istituzioni e aziende ulteriori funzionalità da prendere in considerazione nella scelta delle soluzioni di tracciamento dei contatti.

Per molte realtà, organizzare la riapertura si rivelerà il progetto più complesso che abbiano mai gestito. Non esistono progetti di riferimento per coordinare un simile rischio su scala globale, in particolare considerando la variabilità dell'impatto della pandemia. Ogni paese si trova in una fase diversa della ripresa e i singoli stati e le regioni all'interno di tali paesi stanno anch'essi formulando linee guida e scadenze specifiche.

La natura globale delle moderne supply chain impone che anche le organizzazioni localizzate tengano conto di un quadro d'insieme esteso. I leader devono essere consapevoli delle regole che influiscono su clienti e dipendenti che vivono altrove, anche nel paese confinante, in alcuni casi. Le supply chain possono subire gli effetti di misure di lockdown e chiusura dei confini applicate anche dall'altra parte del mondo. Le spedizioni potrebbero essere interrotte a causa di assenza o malattia dei dipendenti. E, almeno per il prossimo anno, dovremo vivere con la minaccia incombente della nascita di nuovi focolai che potrebbero far ripiombare alcune aree geografiche nuovamente nello spettro del lockdown.

Si tratta di un processo dalla gestione complessa anche per le piccole imprese. Per le organizzazioni con sedi in più aree geografiche, la complessità è esponenzialmente maggiore. Come tornare al lavoro se le condizioni cambiano di continuo, non solo di luogo in luogo ma anche di giorno in giorno?

I tre elementi critici del rientro al lavoro

Le organizzazioni che si preparano alla riapertura devono essere ben consapevoli della situazione, devono conoscere le norme pertinenti e le misure di sicurezza delle aree in cui operano. Tali norme sono spesso differenti e cambiano in base alla fase dell'epidemia e del piano di ripresa in cui si trovano i diversi mercati. Servono la disponibilità e la capacità di effettuare test e tamponi per individuare i dipendenti sani e in grado di rientrare al lavoro. In caso di infezione, occorre poter individuare le persone esposte al contagio in modo da adottare le misure necessarie per prevenire il propagarsi del virus. Infine, serve la capacità di adeguarsi dinamicamente alle norme, laddove la situazione dovesse cambiare.



Come tornare al lavoro se le condizioni cambiano di continuo, non solo di luogo in luogo ma anche di giorno in giorno?

Queste esigenze possono essere riassunte con i seguenti tre elementi essenziali di una strategia efficace di rientro al lavoro, validi per quasi tutti i settori e i mercati:

1. Risolvere la complessità, in modo che i soggetti interessati abbiano una visione più completa e coerente possibile del rischio potenziale in cui operano.
2. Proteggere le persone, dando loro informazioni fruibili sugli sviluppi che li riguardano direttamente. Il tracciamento dei contatti ricopre un ruolo centrale in questo processo.
3. Combinare i primi due elementi in una strategia per la riapertura che garantisca continui passi avanti, supportando al contempo battute d'arresto



Passare in rassegna manualmente tutte le notizie e le fonti della sanità pubblica sarebbe un approccio troppo incline a errori, soprattutto considerando la diffusione incontrollata di fake news in momenti di crisi.

Per affrontare il primo passo, è necessario ottenere quanta più visibilità possibile delle aree geografiche e delle entità pertinenti per l'organizzazione; questo deve includere informazioni aggiornate sulle norme previste dalle autorità locali e sulle popolazioni coinvolte. I leader devono essere pronti a rispondere a determinate domande, quali:

- + Dove si trovano i nostri dipendenti e qual è il loro stato attuale? Siamo in grado di contattarli rapidamente?
- + In che stato si trovano le aree in cui abbiamo interessi? Quali misure di quarantena o coprifuoco sono in vigore e quali sono i piani di riapertura locali?
- + Qual è l'impatto sui trasporti, sia di beni sia di persone? In che modo divieti o altre misure restrittive influiscono sui flussi di beni e persone importanti per noi?
- + Sono presenti restrizioni ai confini o per l'esportazione che influiscono sulle organizzazioni con cui lavoriamo?
- + Come stanno funzionando le supply chain? Qual è lo stato dei fornitori secondari e terziari? Tra gli impianti di produzione a cui ci affidiamo, ci sono impianti chiusi o riconvertiti per produrre forniture per combattere la pandemia?
- + Qual è il grado di rispetto delle restrizioni locali tra le persone? Ci sono evidenze di disordini sociali che potrebbero influire sulle nostre operazioni o persone?
- + Quanto siamo preparati a gestire emergenze non legate alla pandemia, come uragani o incendi?

Anche le piccole imprese con una sola sede avranno difficoltà a rispondere a tutte queste domande. Farlo su scala globale diventa impossibile senza l'automazione. Passare in rassegna manualmente tutte le notizie e le fonti della sanità pubblica sarebbe un approccio troppo incline a errori, soprattutto considerando la diffusione incontrollata di fake news in momenti di crisi. Una strategia migliore sarebbe quella di scegliere un singolo fornitore di informazioni in grado di aggregare i dati da più fonti in un flusso organizzato e senza duplicati di informazioni in tempo reale e personalizzate per esigenze specifiche.

Deve, inoltre, essere adottato un processo che associ tali informazioni agli interventi di risposta, includendo attività ben definite, responsabili, date di scadenza, metriche di monitoraggio, procedure di gestione e registri di audit. I piani di risposta strutturati non solo mettono al sicuro la strategia per la riapertura ma contribuiscono a garantire la sicurezza delle persone offrendo gli strumenti necessari per rientrare al lavoro, diagnosticare e segnalare sintomi e adottare misure appropriate.



Proteggere le persone

Il tracciamento dei contatti consiste di una serie di tecniche e strumenti che consentono di documentare i contatti tra persone, qualora una o più di esse venisse contagiata in un momento successivo. La procedura ha un'utilità limitata in periodi di chiusura totale, quando quasi tutte le persone sono isolate, ma diventa fondamentale in fase di riapertura, quando l'obiettivo si sposta verso una risposta isolata e selettiva.

Sebbene individuare le potenziali esposizioni al virus e informare le persone interessate siano le due funzionalità essenziali di un sistema di tracciamento, una soluzione più completa include strumenti per prevenire nuovi contagi e per guidare le persone durante il processo di identificazione dei sintomi, segnalazione degli esiti di test e tamponi e gestione del follow-up fino alla risoluzione.

Sono quattro le fasi essenziali per implementare un tracciamento dei contatti completo:

- 1. Mettere le persone al sicuro.** Il primo obiettivo è evitare i contagi. Questo presuppone una vasta gamma di funzionalità per distanziare correttamente le persone e fare in modo che scongiurino nuovi focolai. Richiede inoltre la creazione di un sistema strutturato di controlli sanitari, che valutino il profilo di rischio dei dipendenti con misurazione della temperatura corporea, tamponi e test sierologici e verifica dell'esecuzione.
- 2. Individuare i casi positivi.** Le persone positive al COVID-19 devono avere i mezzi per autosegnalarsi, essere sottoposti a ulteriori tamponi per verificare la negativizzazione al virus e consentire a datori di lavoro e/o ai responsabili della sanità pubblica di tracciare e controllare le loro azioni.
- 3. Individuare potenziali contagi.** Parte critica del tracciamento dei contatti è prevenire ulteriori contagi. Le organizzazioni devono poter ricostruire i movimenti delle persone positive al tampone per stabilire chi sia stato in contatto con loro, dunque esposto al contagio.
- 4. Gestire il follow-up.** In caso di tampone positivo, occorre un meccanismo che assicuri che le persone contagiate osservino un periodo di quarantena fiduciaria, vengano sottoposte a ulteriori test e siano in grado di rivolgersi ad esperti in caso di necessità.



Il tracciamento dei contatti è fondamentale durante il processo di riapertura in fase di riapertura, quando l'obiettivo si sposta verso una risposta isolata e selettiva.



In caso di nuovo contagio conclamato, un'app per dispositivi mobili è in grado di informare tutti coloro che potrebbero essersi trovati nelle sue vicinanze senza rivelare l'identità della persona che ha contratto l'infezione.

Le due più comuni tecniche di tracciamento sono quella manuale e quella tramite app mobile. Con l'approccio manuale, i contatti dei nuovi contagiati vengono chiamati e informati di essere a rischio, ricevono informazioni su eventuali test a cui sottoporsi, quindi vengono seguiti al fine di verificare che osservino le raccomandazioni. Sebbene possa essere un approccio pratico in piccole realtà, esso diventa estremamente dispendioso in termini economici e di tempo nel caso di un'emergenza dell'ordine del COVID-19.

L'approccio basato su app mobile registra il contatto tra due persone che abbiano entrambe installato un'app compatibile sui propri dispositivi. Al momento, il progetto di cui si più si discute è l'app sviluppata insieme da Google e Apple che si basa su un framework di tracciamento dei contatti basato sulla prossimità. Si tratta di un approccio potente e sofisticato che utilizza la tecnologia Bluetooth Low Energy per registrare in modo anonimo e automatico ogni situazione in cui due persone entrino in contatto tra loro a una distanza specifica, posizionando un codice anonimo su ciascun dispositivo e copiandolo in un database centrale. Se un soggetto viene trovato positivo al tampone, l'app invia notifiche alle persone con cui è stato in contatto senza rivelare l'identità della persona contagiata.

Equilibrio tra privacy e sicurezza sanitaria

Questo framework è stato progettato dando priorità alla privacy individuale ed è una soluzione eccellente in questo senso. Tuttavia, le tutele che prevede per la privacy limitano i dati che le autorità di sanità pubblica possono ottenere. Inoltre, la soluzione non è appropriata in situazioni in cui l'identità degli utenti deve essere nota, come potrebbe verificarsi in determinati scenari aziendali. Oltretutto, la soluzione richiede agli utenti di scaricare e di utilizzare l'app mobile che, che limita inevitabilmente il numero di potenziali aderenti.

Il tracciamento basato sulla prossimità può essere effettuato anche con altri framework che tutelino la privacy, ma che garantiscono più margine d'azione nella segnalazione di informazioni utili, quali la località e la durata di un incontro. Tali framework assicurano che solo le informazioni necessarie siano archiviate a livello centralizzato per consentire agli enti di sanità pubblica di mappare l'andamento dell'epidemia e individuare potenziali focolai prima che possano allargarsi ulteriormente.



Oltre il tracciamento per aziende ed enti privati

Il tracciamento dei contatti basato sulla prossimità è un elemento importante di una strategia completa per avvisare i dipendenti di potenziali contagi. Tuttavia, richiede che il dipendente scarichi un'app mobile e attivi il Bluetooth. Esistono altri due approcci per tracciare i contatti, meno discussi, ma con vantaggi unici a seconda della situazione.

Il tracciamento basato sulla località utilizza più punti di raccolta di dati, tra cui app mobili, segnale GPS, timbrature di cartellini, tracciamento della località del Wi-Fi, calendari di riunioni e dati sulle trasferte aziendali per creare schemi di traffico aggregati in una data area. In caso di nuovo contagio conclamato, il sistema è in grado di ricostruire i movimenti della persona e informare tutti coloro che potrebbero essersi trovati nelle sue vicinanze. Tra i vantaggi delle tecniche basate sulla posizione spiccano la possibilità di essere utilizzate immediatamente sfruttando dati che in molti casi sono già disponibili alle aziende. Più sono le fonti di località abilitate, più accurata sarà la valutazione del potenziale ambiente di contagio.

Il monitoraggio dell'area è un approccio preventivo che utilizza sistemi completamente automatici per monitorare e far rispettare i limiti di densità e capacità, assicurando il distanziamento fisico e controllando la conformità rispetto ai requisiti d'uso dei dispositivi di protezione individuale. Questi sistemi possono includere anche dati di sensori sofisticati, come letture di temperatura, ventilazione e umidità che potrebbero indicare potenziali assembramenti di persone o individuare persone con temperatura corporea elevata, dunque possibile infezione. Le soluzioni automatiche possono quindi avvisare le strutture e i reparti di risorse umane di possibili aree a rischio, nonché attivare gli interventi di risposta, ad esempio annunci tramite altoparlanti, o bloccare gli accessi se la capacità massima di un edificio, in base alle norme sul distanziamento sociale, viene raggiunta.

Infine, un sistema completo di tracciamento dei contatti aiuta le organizzazioni a proteggere le persone fornendo procedure di follow-up rigorose per gli individui potenzialmente esposti al contagio, in modo che possano autotutelarsi segnalando l'esito dei tamponi e seguire le procedure raccomandate dagli enti di salute pubblica e dai datori di lavoro. Le funzionalità includono collegamenti a laboratori vicini che svolgono test e tamponi, messaggi che invitano le persone a sottoporsi a controlli sanitari di follow-up e attivazione di chat e gestione dei casi sicura e conforme al protocollo HIPAA.

Nessun metodo di tracciamento è efficace al 100%. La migliore soluzione combina elementi di tutte le tecniche appropriate per fornire un quadro più completo possibile del potenziale contagio.

Informare semplicemente le persone del probabile rischio di contatto con il virus non è sufficiente. Un sistema di tracciamento dei contatti completo deve anche fornire le informazioni utili per chiedere assistenza. Ad esempio, un questionario di screening su un'app mobile può invitare gli utenti a descrivere i propri sintomi e assicurare una valutazione statistica delle probabilità di infezione. Se le persone decidono di sottoporsi a test o richiedono assistenza medica, l'app potrebbe utilizzare le funzionalità di navigazione per guidarle presso la struttura appropriata più vicina, a seconda dei sintomi descritti.





Nessun metodo di tracciamento è efficace al 100%. La migliore soluzione combina elementi di tutte le tecniche appropriate per fornire un quadro più completo possibile del potenziale contagio.

Oltre il tracciamento per la sanità e la sicurezza pubblica

Il tracciamento può essere abbinato a un sistema di avvisi che utilizza le reti mobili cellulari per mappare i movimenti delle persone e inviare consigli personalizzati. I dati di tracciamento del segnale cellulare possono essere utilizzati per mappare la concentrazione di persone all'interno di un'area geografica e individuare i paesi di origine in base alle schede SIM. In caso di assembramenti, è possibile inviare messaggi alle persone presenti, chiedendo loro di disperdersi. Gli avvisi possono inoltre essere personalizzati nella lingua degli utenti o per informare visitatori di altri paesi in caso di modifiche all'interno dei propri confini. Le autorità di sicurezza possono andare indietro nel tempo per raggiungere le persone presenti nell'area in cui successivamente viene individuato un focolaio.

GPS e segnaletica interna possono inoltre essere utilizzati per avvisare le persone che stanno per entrare in una zona a rischio. Gli enti di pubblica sanità possono tracciare recinzioni virtuali intorno a diverse aree, dall'ala di un edificio a un intero paese e inviare messaggi sui cellulari delle persone che si avvicinano o che hanno lasciato da poco la zona a rischio.

È importante notare che tutto questo può essere fatto senza divulgare informazioni personali o private.

Le app mobili possono inoltre utilizzare la tecnologia di "wayfinding", che abbina segnali da fonti quali beacon Bluetooth, tracciamento Wi-Fi, rilevamento di campi magnetici e sensori di illuminazione per aiutare le persone a muoversi all'interno di grandi spazi al chiuso, come ospedali e aziende, in cui il segnale GPS non arriva. Questo offre anche il vantaggio di mantenere il distanziamento sociale una volta all'interno delle strutture sanitarie. Ad esempio, i pazienti con sintomi di COVID possono essere indirizzati alle aree di test e trattamento utilizzando percorsi in cui non incontrerebbero persone non infette. Tale possibilità può contribuire a restituire la fiducia nelle procedure elettive, che molti ospedali devono comunque seguire a causa di personale ridotto e per il timore dei pazienti di infettarsi nel corso di una visita ospedaliera.

Nei prossimi mesi, molte persone in ambito aziendale, scolastico e della pubblica sicurezza adotteranno soluzioni di tracciamento dei contatti per la prima volta. Le organizzazioni che le supportano devono andare oltre la semplice registrazione di dati, considerando l'ampio spettro di esigenze sanitarie e di sicurezza della popolazione.

Everbridge offre una soluzione che garantisce tutte le funzionalità sopra descritte. Per saperne di più visita everbridge.com.

Everbridge

Everbridge, Inc. (NASDAQ: EVBG) è una multinazionale che fornisce software di livello enterprise per automatizzare e accelerare la risposta operativa delle organizzazioni alle emergenze, per tutelare la popolazione e garantire il proseguimento delle attività (Keep People Safe and Businesses Running™). Durante le minacce alla pubblica sicurezza come sparatorie, attacchi terroristici o condizioni meteo eccezionali o in caso di eventi critici per le imprese, tra cui interruzioni dei servizi informatici, attacchi informatici o altri incidenti, ad esempio, richiami di prodotti o interruzioni della supply chain, oltre 5.200 clienti di tutto il mondo si affidano alla piattaforma di gestione eventi critici di Everbridge per aggregare, in modo rapido e affidabile, e valutare i dati relativi alla minaccia, individuare le persone a rischio e il personale di pronto intervento, automatizzare l'esecuzione di procedure predefinite di comunicazione tramite la trasmissione sicura a oltre 100 diversi dispositivi di comunicazione e monitorare l'avanzamento dei piani di risposta. La piattaforma di Everbridge ha inviato oltre 3,5 miliardi di messaggi nel 2019 e offre la possibilità di raggiungere più di 550 milioni di persone in oltre 200 paesi e territori, comprese le intere popolazioni in mobilità di Australia, Grecia, Islanda, Paesi Bassi, Nuova Zelanda, Perù, Singapore, Svezia e alcuni fra i più grandi stati dell'India. Fra le applicazioni di sicurezza critiche per imprese e comunicazioni di Everbridge figurano Notifica collettiva, Gestione incidenti, Safety Connection™, Avvisi IT, Visual Command Center®, Public Warning, Gestione crisi, Community Engagement™ e Messaggistica sicura. Si affidano a Everbridge 8 delle 10 principali municipalità degli Stati Uniti, nonché 9 delle 10 principali banche di investimento, 47 dei 50 più frequentati aeroporti del Nord America, 9 delle 10 più grandi aziende di consulenza del mondo, 7 dei 10 principali produttori di automobili del mondo, le 4 principali società contabili del mondo, 9 delle 10 principali società di assistenza sanitaria statunitensi e 6 delle principali 10 imprese tecnologiche del mondo. Everbridge ha sede a Boston e Los Angeles con filiali a Lansing, San Francisco, Abu Dhabi, Beijing, Bangalore, Calcutta, Londra, Monaco, New York, Oslo, Singapore, Stoccolma e Paris.



VISIT WWW.EVERBRIDGE.COM

CALL +1-818-230-9700