

CARTA DEL SERVIZIO

Casa alloggio

“ Villa Mamiani ”

Sommario

| | |
|---|--|
| LE PREMESSE | 2 |
| COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO | 2 |
| COSA CONTIENE | 2 |
| CHI SIAMO | 2 |
| LA STRUTTURA | 3 |
| BREVE STORIA E FINALITA' DEL SERVIZIO | 3 |
| GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA E PRIVATA | 3 |
| LE MODALITA' DI ACCESSO | 3 |
| STRUTTURAZIONE DEL PERCORSO | 3 |
| LA VITA ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO | 4 |
| ORARI DI VISITA PER I VISITATORI | 4 |
| L'EQUIPE | 4 |
| LA FORMAZIONE DEL PERSONALE | 4 |
| STANDARD DI QUALITA' | 5 |
| I SERVIZI OFFERTI | 6 |
| ASSISTENZA ALLA PERSONA | 6 |
| Interventi riabilitativi – educativi | 6 |
| Intervento socio-assistenziale | 7 |
| Servizio socio assistenziale | 7 |
| Conservazione di documenti e cartelle personali | 7 |
| ASSISTENZA MEDICO INFERMIERISTICA | 7 |
| Il servizio medico - infermieristico | 7 |
| SERVIZIO EDUCATIVO | 7 |
| SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO | 8 |
| SERVIZIO GIORNALI | 8 |
| SERVIZI ALBERGHIERI | 8 |
| Servizio Cucina | 8 |
| Servizio Lavanderia | 8 |
| Servizio Pulizie | 8 |
| Servizio Manutenzione | 8 |
| INFORMAZIONI UTILI | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Cosa portare in struttura | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Gestione del denaro personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Dichiarazione fiscale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Divieto di fumo | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| INDIRIZZO E RECAPITI | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| SUGGERIMENTI E RECLAMI | Errore. Il segnalibro non è definito. |

LE PREMESSE

COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO

Istituita formalmente con decreto-legge n. 163 del maggio '95 (convertito nella legge n. 273 del 1995) – *che ha decretato l'obbligo di stesura ed adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici della propria carta del servizio* – la carta vuol essere lo strumento col quale un servizio si presenta all'utenza, delineando e spiegando le tipologie di servizi offerti oltre che le modalità di funzionamento e la propria *mission*.

In particolare, la carta del servizio informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso e garantisce la qualità dei servizi e può quindi essere considerata una dichiarazione degli obiettivi e delle prestazioni fornite con indicate le modalità e gli standard di qualità perseguiti e garantiti dal servizio; vuole perciò essere una sorta di "patto" tra utente e gestore, nel quale vengono delineati, per entrambi i soggetti, specifici diritti e doveri.

L'elaborazione della carta del servizio è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti dei pazienti (primo fra tutti quello alla cura) e del lavoro di chi opera con loro nell'impegnativo percorso della riabilitazione. Proprio per questo, la carta può essere aggiornata di anno in anno, grazie anche al confronto ed allo scambio con gli utenti fruitori: la stesura della carta costituisce perciò un'importante occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale del servizio erogato.

COSA CONTIENE

- Descrizione della struttura
- Servizi offerti
- Informazioni utili

CHI SIAMO

Pro.Ges. nasce nel 1993 dalla fusione della coop. "Il Cerchio", a coop. "Gulliver", coop. Didasco, coop. "Trilly" e coop. "Medoranza" tutte impegnate da molti anni nel settore del sociale al servizio della comunità.

Pro.Ges., cooperativa sociale, in collaborazione con altri enti, progetta e gestisce una gamma articolata di servizi sociali educativi sanitari rivolti a soggetti differenziati, dall'ente pubblico alla singola persona.

Pro.Ges. ha consolidato perfezionato ed ampliato negli anni la propria attività socio-sanitaria ed educativa rivolta agli anziani, ai bambini, ai minori, ai portatori di handicap e alle persone affette da disagio psichico. Per rispondere efficacemente alle necessità di queste categorie, Pro.Ges. si avvale di una forte struttura organizzativa e di una rete di operatori specializzati.

Pro.Ges. è una O.N.L.U.S. (organizzazione non lucrativa di utilità sociale) in base a quanto previsto dalla l. 460/97.

LA STRUTTURA

BREVE STORIA E FINALITA' DEL SERVIZIO

Villa Mamiani nasce il 18 dicembre 2006, come gruppo appartamento che recupera la dimensione comunitaria come fattore aggregante e riabilitativo. Si pone come struttura aperta che fornisce all'ospite l'occasione verso un percorso finalizzato al recupero e al mantenimento di autonomie, abilità sociali e strumentali. Centrale è il sistema di relazioni che si instaurano a diversi livelli per favorire l'espressione delle risorse della persona all'interno della dimensione domestica verso una propria individualità ed indipendenza. Uno spazio intermedio tra comunità e la famiglia, in cui la persona può ricostruire i propri equilibri che gli consentono di affrontare l'esperienza di vita quotidiana sia all'interno del contesto casa, sia all'esterno nei diversi contesti lavorativi e sociali. Il percorso riabilitativo individualizzato della persona si sviluppa nel contesto casa, lavoro e sociale. Il servizio non appartiene all'utente, non è un luogo di stanzialità, ma un luogo che viene "attraversato" dal singolo con tempi definiti dalle proprie necessità e bisogni. Titolare del servizio è l'AUSL, mentre la gestione è in carico alla Cooperativa Pro.Ges.

La Casa Alloggio è ubicata nella zona ovest della città in Via Mamiani della Rovere 5, zona facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e non lontana dal centro della città.

Il servizio è a favore di soggetti adulti con esiti di patologia psichiatrica, clinicamente stabilizzati, anche in fase di reinserimento, che presentano bisogni prevalentemente nell'area del supporto educativo, sociale e della riabilitazione di mantenimento, senza necessità di assistenza sanitaria continuativa a livello residenziale. La struttura può accogliere un massimo di **8 persone**, sia uomini che donne.

Non è previsto posto letto per emergenze.

GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA E PRIVATA

Villa Mamiani è una villetta che dispone di 4 camere da letto doppie, un grande soggiorno/sala da pranzo in cui, oltre che alla consumazione dei pasti, vengono svolte anche attività ricreative, una grande cucina attrezzata, un ufficio operatori, un piccolo soggiorno per il relax, 4 bagni, uno di questi attrezzato per disabili, una lavanderia, deposito biancheria, stanzino prodotti, un ingresso e un grande giardino allestito con tavolini e sedie da giardino in modo da poter passare le giornate calde all'aperto.

Tutti gli ambienti sono luminosi e sobriamente arredati; dotati di tutte le attrezzature per la sicurezza degli ospiti e degli operatori.

Sono inoltre a disposizione all'interno della struttura ausili e dispositivi medico sanitari.

LE MODALITA' DI ACCESSO

La struttura è aperta tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.

STRUTTURAZIONE DEL PERCORSO

L'inserimento avviene su proposta del CSM in base alla valutazione effettuata dall'Unità di Valutazione Multiprofessionale alla possibilità di realizzare un percorso riabilitativo condiviso dalla

persona. La presentazione del nuovo ingresso avviene tramite equipe multidisciplinare tra gli operatori della struttura e lo psichiatra di riferimento. L'equipe del CSM di riferimento fornisce al coordinatore della struttura il "progetto ad alta complessità" relativo all'ospite da inserire.

Il percorso si sviluppa attraverso 4 fasi.

PRIMA FASE: INGRESSO- ACCOGLIENZA

L'operatore di riferimento accoglie l'utente accompagnato da familiare o infermiere di riferimento. .

L'accoglienza è modulata tenendo presente le specifiche esigenze e bisogni della persona.

SECONDA FASE: CONOSCENZA

Definisce un periodo di osservazione-conoscenza, durante il quale l'ospite ha la possibilità di apprendere le regole di vita quotidiana e di essere coinvolto gradualmente nelle attività del gruppo.

TERZA FASE: PROGETTARE L'ABITARE

Significa recuperare e potenziare le autonomie dell'ospite che costituiscono la sua esperienza: l'abitare, il lavoro, la socialità; il gruppo di lavoro definisce per ogni dimensione obiettivi specifici, concreti e raggiungibili sulla base delle capacità e aree di criticità espresse dall'ospite.

QUARTA FASE: DIMISSIONI:

Le dimissioni sono in carico all'AUSL e avvengono solo dopo un'attenta valutazione multidisciplinare, mediante verifiche precedentemente previste, del raggiungimento delle autonomie e degli obiettivi previsti nel progetto integrato individualizzato

LA VITA ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO

La vita nella comunità alloggio "*Villa Mamiani*" è definita dai ritmi quotidiani dei singoli ospiti, da regole di vita comunitaria e riabilitativa, ma anche da aspetti organizzativi.

- 7,00 - 9,30: sveglia e colazione differenziata e momenti di igiene personale quotidiana
- 9,30 - 11,30: attività programmate esterne e/o interni
- 12,00 - 13,00: pranzo
- 14,00 - 18,00: attività programmate esterne e/o interne
- 16,00 - 16,30: merenda
- 19,00 - 20,00: cena
- dopo le 20,00: liberamente gli ospiti si preparano per il riposo notturno

ORARI DI VISITA PER I VISITATORI

Gli ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente dalle ore 9:30 alle ore 18:30, previa comunicazione al personale in servizio, con chiusura della Comunità alle ore 22:00.

Agli ospiti è comunque garantito il rientro anche dopo l'orario di chiusura.

L'EQUIPE

Personale Pro.Ges. presente in struttura è così composto:

- Coordinatore della struttura è la Sig.ra Sandra Caddeo, svolge anche funzione di educatrice, reperibile in servizio dalle 9,00 alle 17,00
- 1 Educatrice con ruolo di referente della progettualità e delle attività riabilitative;
- 5 OSS che svolgono servizio di assistenza;
- Ausiliaria della Coop. Biricca cui è affidato il servizio di pulizia dei locali

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per garantire il costante aggiornamento del personale dal punto di vista tecnico-assistenziale, migliorare i processi di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari e favorire lo sviluppo del

lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi, oltre che ad adempiere agli obblighi formativi previsti dalla Legge, la Cooperativa predispone un Piano di programmazione Attività Formative annuale che comprende:

- Formazione neoassunti ed aggiornamenti sugli adempimenti della Legge 81/08 per la Sicurezza nei luoghi di lavoro
- Formazione relativamente alle procedure di primo soccorso. ☒ Formazione per la prevenzione incendi e lotta antincendio.
- Formazione per garantire la corretta esecuzione delle procedure del piano di evacuazione in caso d'emergenza.
- Formazione per la tutela della Privacy.
- Formazione e aggiornamento rispetto alle normative vigenti per il Piano HACCP concernente la gestione dei prodotti alimentari
- Formazione tecnica organizzata e predisposta dalla Cooperativa mirata a rispondere ai bisogni formativi espressi dal personale in forza
- Formazione tecnica proposta dall'Azienda Ausl per le strutture convenzionate o da altri Enti pubblici per sviluppare specifiche competenze nell'ambito della Salute Mentale e dei servizi alla persona in generale.
- Supervisione mensile al Gruppo di lavoro da parte di uno Psicologo
- Formazione relativa alla prevenzione della diffusione del Covid-19

STANDARD DI QUALITA'

- La continuità assistenziale
- La continuità del percorso educativo/riabilitativo
- La comunicazione e condivisione delle informazioni interne
- La comunicazione e condivisione delle informazioni con i familiari
- La comunicazione e condivisione delle informazioni con i referenti dei progetti riabilitativi per il DAISM/DP

I SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Interventi riabilitativi – educativi

Gli interventi riabilitativi/educativi partono dal presupposto che la persona possa sviluppare, ampliare, modificare o estinguere alcuni comportamenti e ridimensionare alcuni aspetti emotivi attraverso un contesto centrato sulla relazione. Lavorare insieme agli ospiti utilizzando la relazione significa innanzitutto considerare le risorse individuali di ognuno in un'ottica di apprendimento di abilità che meglio si prestano alla propria identità. Identità che comprende la propria storia e le proprie peculiarità.

Centrale risulta quindi la persona, inserita in un contesto dove si sviluppano diversi livelli relazionali: utente-operatore, utente-gruppo utenti, utente-utente, utente-servizi sanitari (Medico Medico Generale, Medico Psichiatra ecc), utente-contesto sociale. Intorno alla persona si sviluppano altre relazioni importanti per il suo benessere come i rapporti continui operatori -Servizi Sanitari, operatori-famigliari dell'ospite ed infine ma non ultimo operatori-operatori (sia della stessa comunità che di altre comunità alloggio coinvolte).

Attraverso un lavoro di osservazione e sviluppo di metodologie adatte per gli interventi educativi individualizzati, periodicamente ci si confronta attraverso l'equipe multi professionale che comprende gli operatori (Operatori Socio Sanitari ed educatori), medici Psichiatri di riferimento, infermieri dei Centri di Salute Mentale, referenti dei progetti riabilitativi per il DAISM/DP dell'Azienda Usl di Parma ed eventuali altre figure professionali coinvolte nei progetti individualizzati. Dove è possibile il coinvolgimento della famiglia

Le aree di intervento prevalenti sono:

- Cura di sé: igiene e salute;
- Cura degli spazi abitativi: personali e comuni;
- Gestione del denaro;
- Gestione degli spazi urbani;
- Acquisizione di competenze sociali;
- Capacità di organizzazione del tempo libero;
- Adeguamento alle regole di convivenza e controllo dell'aggressività
- Relazioni interpersonali ed affettività
- Utilizzo dei servizi socio/sanitari

All'interno del contesto abitativo si sono sviluppati progetti volti all'acquisizione di competenze specifiche come "Progetto cucina", tale progetto ha lo scopo di incrementare le autonomie su aspetti di base come il reperire i cibi e sapersi cucinare, ma anche sviluppare consapevolezza sulla cura della propria salute fisica. Cura dello spazio personale e comuni. La riunione settimanale come spazio mentale/emotivo dove gli ospiti condividono, propongono e decidono insieme all'operatore aspetti di vita quotidiana, regole, problematiche di convivenza, eventuali lamentele.

Altri progetti riguardano attività legate all'organizzazione del tempo libero, come il cinema, le gite, la piscina, l'attività teatrale, attività di respirazione yogica, palestra a Vigatto. Attività riabilitative esterne alla struttura coordinate dai servizi sono le attività con la Va Pensiero, attività atelier con i Cachi e attività creative a Vigheffio.

Intervento socio-assistenziale

L'operatore sostiene l'ospite nelle azioni quotidiane di cura dell'igiene personale, cura del proprio spazio ed effetti personali, programmazione delle attività settimanali, utilizzo dei servizi socio/sanitari, assunzione della terapia farmacologica. Sostenere attraverso una relazione che tenga in considerazione i bisogni di ogni singolo ospite, il suo stato psicofisico e le sue predisposizioni ad affrontare i compiti di vita quotidiana.

Servizio socio assistenziale

Il personale garantisce l'assistenza di cura necessaria a tutti gli ospiti della Comunità, ed in particolare supporta le carenze di autonomia degli ospiti.

Conservazione di documenti e cartelle personali

Le cartelle in cui vengono inseriti i fascicoli personali sono conservate presso l'ufficio della struttura e sono a disposizione, per ragioni attinenti la normativa sulla Privacy ed il riserbo medico, solo dal personale autorizzato, sono consultabili nei casi previsti dalla legge. Tutte le informazioni relative all'utenza, vengono condivise dal personale della struttura durante le equipe, svolte a frequenza settimanale.

ASSISTENZA MEDICO INFERMIERISTICA

Il servizio medico - infermieristico

Il servizio medico è garantito dai

- Medici di medicina Generale assegnati ad ogni ospite secondo la propria provenienza territoriale
- I Medici Psichiatri di riferimento del Csm di appartenenza dell'ospite, referenti e responsabili del Progetto Riabilitativo Individualizzato attraverso visite ambulatoriali. Sono previste verifiche periodiche tra lo stesso psichiatra e l'equipe di lavoro per monitorare l'andamento del progetto
- Chiamate emergenza 118, servizio di guardia medica psichiatrica,
- Reperibilità infermieristica psichiatrica attivabile su valutazione del medico di guardia

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori dopo un'attenta valutazione, individuano le attività più consone all'ospite da sviluppare quotidianamente al fine di mantenere e/o rafforzare risorse e abilità volte al raggiungimento del benessere psicofisico e materiale, dell'inclusione sociale, e all'arricchimento delle relazioni interpersonali.

Per ciascun ospite del Centro l'equipe di lavoro prevede la realizzazione di un progetto individualizzato che potrà avere modi e tempi di applicazione individuali o andrà ad integrarsi con le attività collettive degli altri ospiti con modalità specifiche.

SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

In caso di accompagnamento per visite mediche programmate e per le attività personali o di gruppo, accompagnamento al lavoro nelle fasi di inserimento il servizio si avvale di un mezzo proprio.

SERVIZIO GIORNALI

Il quotidiano è fornito e messo a disposizione degli ospiti gratuitamente ogni giorno.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio Cucina

Attraverso il servizio di catering effettuato dalla CAMST gli operatori veicolano i pasti. Viene proposto un menù a rotazione settimanale per garantire varietà dei cibi, tenendo conto delle esigenze e richieste degli ospiti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione. Agli ospiti vengono somministrati i seguenti pasti:

- Colazione
- Pranzo
- Merenda
- Cena

Vi è la possibilità di scelta tra diverse offerte; di modifica del menù tra periodo invernale ed estivo; di possibilità di regimi dietetici specifici; di menù tipici tradizionali in occasione delle principali festività dell'anno. **La colazione** è composta da: Brioches /bevande (latte, orzo, the, caffè)

Il pranzo e la cena sono composti da: 1) Un primo a scelta, 2) Un secondo a scelta, 3) Un contorno a scelta, 4) Frutta di stagione o frutta cotta, 5) Bevande (acqua naturale o frizzante), 6) Pane

La merenda è composta da: yogurt / Frutta / caffè / the.

La consegna dei pasti avviene una volta al giorno entro le ore 10,30. I contenitori utilizzati per la consegna dei pasti sono adeguati al mantenimento delle temperature come previsto dalla legge 283/62 e D.P.R. 327/80.

Servizio Lavanderia

La comunità alloggio si serve del gruppo CM2000, lavanderia di Brescia, per la sanificazione della biancheria piana. All'interno della struttura è presente una lavanderia attrezzata: ogni ospite può lavare i propri indumenti con il supporto dell'operatore.

È garantito con periodicità mensile la cura del guardaroba.

Servizio Pulizie

Il servizio è affidato all'ausiliaria con il compito di curare e sanificare gli ambienti comuni, gli spazi di vita privata degli ospiti e tutti i servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

Servizio Manutenzione

Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria sono curati da tecnici Pro.Ges. L'intervento di manutenzione viene appositamente segnalato al responsabile Pro.Ges. che provvederà a contattare i vari tecnici a seconda del bisogno.

INFORMAZIONI UTILI

Cosa portare in struttura

Gli ospiti al loro ingresso sono invitati a consegnare al Personale della Comunità la documentazione in loro possesso: lettera di dimissione della precedente struttura se in possesso, tesserino sanitario, carta di identità, referti medici, eventuali farmaci. È utile inoltre portare con sé gli effetti personali, gli oggetti di toilette ed i vestiaro. E' consentito personalizzare il proprio spazio personale nel rispetto e decoro degli ambienti di vita comunitaria

Gestione del denaro personale

Per esigenze particolari occorre rivolgersi al personale in servizio.

Per depositi di denaro occorre rivolgersi al Coordinatore della struttura.

La gestione del denaro (se richiesto nel PII) con le modalità previste nel regolamento Gestione Beni Assistiti dell'AUSL .

Dichiarazione fiscale

Su richiesta degli interessati(utenti /familiari) il gestore rilascia la dichiarazione annua relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica in tempi utili ai fini fiscali

Divieto di fumo

All'interno della Residenza è vietato fumare. È presente un giardino in cui recarsi.

INDIRIZZO E RECAPITI

Comunità alloggio "Villa Mamiani"

via Mamiani della Rovere n.5

43100 - Parma

Telefono: 0521-995021

Fax: 0521-995021

E-mail: villamamiani@proges.it

Cooperativa Sociale Pro.Ges.

Via Colorno n°63

43122 - Parma

Telefono: 0521-600611

Fax: 0521-606260

C.f. 01534890346

E-mail: info@proges.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI

È prevista la riunione settimanale ospiti, dove ogni ospite può segnalare reclami e fare proposte.

Per esigenze particolari occorre rivolgersi al personale in servizio.

Per depositi di denaro occorre rivolgersi al Coordinatore della struttura.

PREVENZIONE COVID

In allegato procedura redatta dall'ufficio prevenzione e protezione della cooperativa Pro.Ges

**MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DA
ADOTTARE PER IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE
DEL COVID-19**

| Redatto da | Controllato da | Approvato da |
|-------------------|-----------------------|---------------------|
| ASPP BAM | RSPP | DL |

| Edizione | Rev. 0 | Rev1 | Rev.2 | Rev.3 | Rev.4 | Rev.5 | Rev.6 | Rev.7 | Rev.8 | Rev.9 |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 16/03/ 2020 | 31/03/ 2020 | 21/04/ 2020 | 15/09/ 2020 | | | | | | |

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura ha lo scopo di indicare le misure di prevenzione e protezione da adottare per il contenimento della diffusione del COVID-19 nelle strutture sociosanitarie e sanitarie residenziali gestite da Pro. Ges.

RESPONSABILITÀ

Il Coordinatore di struttura deve costantemente monitorare e controllare che le disposizioni contenute nella presente vengano puntualmente e correttamente eseguite da tutti i lavoratori.

Il Referente COVID-19 deve 1) assicurare il coordinamento di tutti gli interventi e garantire un flusso informativo e i rapporti con Enti e Strutture di riferimento; 2) pianificare e monitorare le soluzioni organizzative appropriate e sostenibili, garantire le misure igienico – sanitarie e la sanificazione degli ambienti specifici. Per compiti specifici si rimanda alla nomina.

MODALITÀ OPERATIVE

- Devono essere attuate tutte le misure affinché non acceda sul servizio personale interno ed esterno, ditte esterne e visitatori:
 - sottoposti alla misura della quarantena o dell'isolamento fiduciario con sorveglianza sanitaria ai sensi della normativa in vigore
 - che abbiano avuto negli ultimi 14 giorni un contatto stretto con una persona con diagnosi sospetta/probabile/ confermata di infezione da coronavirus (COVID-19)
 - rientrati da meno di 14 giorni da Paesi per i quali è previsto l'isolamento fiduciario di 14 giorni dopo l'arrivo in Italia o per i quali è previsto l'obbligo di sottoporsi ad un test molecolare o antigenico, da effettuarsi per mezzo di tampone
 - che presentano sintomi correlati al COVID-19:

Nel caso sia rilevata la presenza di febbre (temperatura corporea $>37,5^{\circ}$) o altri sintomi correlati al COVID-19, il Coordinatore deve provvedere affinché il soggetto abbandoni il prima possibile la struttura.

- Devono essere esposti nei punti più frequentati dai lavoratori locandine che illustrano i comportamenti da seguire per prevenire il rischio (allegato 1 e 6).
- In ingresso e nei punti più frequentati devono essere presenti soluzioni idroalcoliche per il lavaggio delle mani e che nei servizi igienici ci sia una quantità sufficiente di sapone liquido e salviette monouso per asciugarsi esponendo le indicazioni ministeriali sul lavaggio delle mani (allegato 2).
- Le figure preposte devono verificare costantemente il corretto utilizzo dei DPI e il rispetto di tutte le istruzioni specifiche (sanificazione dei luoghi di lavoro, accesso famigliari, visitatori e ditte esterne, gestione cure estetiche, misurazione temperatura corporea).
- Tutto il personale deve essere formati sulle modalità di trasmissione del virus, sulla corretta vestizione dei DPI, sulle istruzioni operative allegate.

FORMAZIONE

Tutto il personale deve essere formato al rischio COVID 19 seguendo il corso FAD predisposto dall'Ufficio Formazione.

La formazione al personale va ripetuta periodicamente e verificata dal Referente Covid 19 almeno semestralmente.

Il referente Covid-19 deve essere formato con apposito corso.

MISURE UNIVERSALI

Tutte le persone presenti nel servizio devono essere considerate come possibili contagiati e pertanto è necessario utilizzare tutte le precauzioni previste.

Tutti i lavoratori devono rispettare le seguenti misure comportamentali al fine della prevenzione malattie a diffusione respiratoria:

1. Lavarsi spesso le mani.
2. Indossare correttamente i dispositivi di protezione individuali
3. Arieggiare frequentemente i luoghi di lavoro.
4. Coprirsi bocca e naso se si starnutisce o tossisce.
5. Non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani.
6. Evitare l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri.
7. Evitare abbracci e strette di mano.
8. Evitare assembramenti con altri colleghi.
9. Quando non è necessario nello svolgimento dell'attività lavorativa, mantenere la distanza di 1 metro nei contatti interpersonali.

GESTIONE CASI SOSPETTI/ ACCERTATI/ NUOVI INGRESSI OSPITI/ RIENTRI OSPITI IN STRUTTURA

Sono state definite aree all'interno della struttura dedicate a casi sospetti, casi certi e nuovi ingressi o provenienti da dimissioni ospedaliere classificate aree ad alto rischio.

Tali aree devono essere opportunamente segnalate (con opportuna cartellonistica) in modo da impedire l'accesso al personale non autorizzato.

Queste zone sono dotate di spazi dedicati per vestizione/ svestizione dei DPI

Per accedere in queste aree dotate di:

- camici impermeabile
- protezione respiratoria FFP2 senza valvola
- copricapo monouso
- occhiali protettivi o visiera (da disinfettare all'uscita dagli isolamenti e a fine turno)
- guanti monouso (si ricorda che è necessario indossare il doppio guanto)
- sovrascarpe
- gel lavamani
- garze/ pannetti per la sanificazione degli occhiali protettivi
- cestino con sacchi per ROT

Ai fini della prevenzione è indispensabile che il gruppo di operatori che lavora nell'area di isolamento sia identificata in modo chiaro. Solo loro devono occuparsi dell'assistenza agli utenti sospetti o conclamati. Se per motivi organizzativi non è possibile destinare un gruppo di operatori solo ed esclusivamente nell'area di isolamento, è indispensabile che il numero di operatori che accedono a tale area sia il più possibile limitato e ben identificato per agevolare la tracciabilità dei contatti.

È opportuno che gli operatori evitino di entrare nella stanza in cui sia ricoverato un caso sospetto/accertato di COVID-19 se ciò non è necessario a fini assistenziali.

È necessario pianificare le attività assistenziali per minimizzare il numero di ingressi nella stanza (ad esempio, controllo parametri vitali durante la somministrazione di farmaci, distribuzione del cibo ad opera di un operatore sanitario che deve eseguire altre attività assistenziali) rivedendo l'organizzazione del lavoro al fine di evitare ripetuti accessi agli stessi e conseguente vestizione e svestizione e consumo eccessivo di DPI.

Dotare l'area di materiali necessari all'assistenza (farmaci, prodotti per l'igiene personale, materiali monouso per i pasti, carrelli per la biancheria sporca). Tali materiali possono essere lasciati nell'area solo se adeguatamente sanificati.

Per evitare la diffusione della contaminazione è indispensabile mettere in atto le procedure di isolamento dell'utente impedendo all'ospite di uscire dalla propria camera ed evitando al personale non addetto alla cura o ad altri utenti di entrare nella camera.

I pasti degli utenti nella zona di isolamento sono serviti su stoviglie e posate monouso riponendole nei rifiuti ROT a fine pasto.

PROCEDURA DI INGRESSO IN AREA DI ISOLAMENTO

1. Prima di entrare nella camera indossare: doppi guanti monouso, camice monouso a manica lunga, copricapo, sovrascarpe, protezione respiratoria FFP2 e occhiali antischizzo/visiera secondo modalità allegate.
2. Prima di procedere alle attività assistenziali aprire le finestre per aerare il locale
3. Far indossare all'utente la mascherina chirurgica da rimuovere dopo le attività assistenziali svolte
4. i presidi medici dedicati (es. termometro, sfigmomanometro, fonendoscopio, padella, pappagallo ecc.) devono essere lasciati nella stanza
5. disinfettare tutto il materiale non monouso utilizzato sul paziente prima del riutilizzo
6. gli indumenti, la biancheria intima, la biancheria piana dell'utente devono essere raccolti in un sacco per gli indumenti infetti riconoscibile da tutti gli operatori (differenziare i sacchi per colore).
7. lavaggio accurato delle mani con sapone/antisettico, prima e dopo avere accudito il paziente ed all'uscita dalla stanza
8. Eliminare DPI nei contenitori ROT

Nelle altre aree devono essere impiegate le precauzioni già in atto per il rischio da esposizione di agente biologico e indossare sempre guanti monouso e mascherina chirurgica.

GESTIONE RIFIUTI

Nella zona di isolamento dove sono presenti casi sospetti/accertati sono collocati in ogni stanza contenitori ROT. In essi sono collocati i DPI, tutto il materiale derivante da medicazioni o altre attività sanitarie, i pannoloni degli ospiti, le stoviglie e le posate monouso utilizzate per i pasti e tutto il materiale che può trasmettere infezione.

I ROT sigillati devono essere portati in luogo dedicato contrassegnato da apposita cartellonistica con carrello. Il percorso seguito dai ROT è un percorso considerato "sporco" quindi è necessaria una sanificazione del percorso a partire dalla zona di stoccaggio ROT seguendo il tragitto fino alla zona di isolamento.

Il personale addetto alla sanificazione deve indossare camice monouso, mascherina FFP2, doppio guanto, occhiali o visiera di protezione, calzari e copricapo.

I rifiuti non infetti provenienti dalle altre zone sono trasportati e depositati nell'area dedicata.

GESTIONE BIANCHERIA

La biancheria sia piana che gli indumenti degli utenti che proviene dalla zona di isolamento deve essere posta in modo separato (biancheria piana e indumenti degli ospiti) nel sacco idrosolubile; il sacco idrosolubile contenente la biancheria va posto in un sacco adeguatamente identificabile.

Gli operatori della lavanderia interna che raccolgono e trasportano i sacchi devono indossare i DPI (calzari, copricapo, FFP2 senza filtro, camice monouso, doppi guanti, occhiali/visiera di protezione).

Per lavare e disinfettare la biancheria proveniente da aree di isolamento è necessario lavare in lavatrice con acqua calda (90°C) e detergente per bucato per la pulizia e la disinfezione della biancheria. Qualora non sia possibile il lavaggio a 90°C per le caratteristiche del tessuto, aggiungere il ciclo di lavaggio con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio ad almeno 60°. Al termine del turno gli operatori dedicati all'area di isolamento devono riporre le divise in appositi sacchi. Il lavaggio deve essere ad alta temperatura (60-90°) con detergente e prodotto a base di ipoclorito di sodio.

ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione e socializzazione sono organizzate tenendo conto delle buone prassi:

- gli utenti devono essere disposti rispettando il distanziamento sociale di almeno 1 metro;
- alle attività non posso partecipare coloro che hanno sintomi influenzali e non sono in isolamento;
- prima di iniziare le attività, e al bisogno, agli utenti vengono igienizzate le mani;
- Durante le attività di animazione gli utenti vengono sensibilizzati sulle buoni prassi da rispettare.

GESTIONE SPAZI COMUNI

SALA POLIVALENTE/ SALA PRANZO OSPITI

In questi spazi è necessario assicurare una distanza di almeno 1 metro tra gli ospiti evitando assembramenti. Prima di accedere in queste aree è necessario provvedere al lavaggio delle mani.

Al termine dell'utilizzo pulire e sanificare come previsto da piano di lavoro.

AREE RISTORO

Nelle aree ristoro evitare assembramenti mantenendo sempre una distanza di 1 metro e arieggiando il locale. Prima di accedere in queste aree è necessario provvedere al lavaggio delle mani.

SPOGLIATOI

1. Prima di entrare nello spogliatoio verificare se sono presenti altri colleghi
2. Accedere solo se viene garantita una distanza interpersonale di più di 1 metro
3. Provvedi alla sanificazione della postazione (sedia/ panca) e del tuo armadietto con carta monouso e soluzione disinfettante
4. Vietato consumare bevande o snack e l'uso del cellulare
5. Prima di iniziare l'attività lavorativa provvedere a un lavaggio accurato delle mani.

SANIFICAZIONE

Secondo le indicazioni fornite da Istituto Superiore della Sanità le superfici devono essere pulite con disinfettanti a base di cloro o alcol. È necessaria una pulizia ripetuta ed accurata delle superfici con acqua e detergenti seguita dall'applicazione di disinfettanti a base di ipoclorito di sodio 0,1% o etanolo al 70%.

Vanno pulite quotidianamente tutte le superfici verticali e orizzontali ponendo maggior attenzione a quelle toccate più di frequente quali maniglie di porte e finestre, letti, comodini, sedie, tavoli e rubinetteria dei servizi igienici.

Indossare i seguenti DPI per le aree isolamento: guanti spessi, camice, FFP2, occhiali, copricapo, calzature di sicurezza.

Se il servizio è dotato di una macchina sanificante, prima dell'intervento di pulizia attivare la macchina per disperdere nell'ambiente l'aerosol seguendo istruzione allegata.

MEZZI AZIENDALI

- Prima dell'utilizzo del mezzo il conducente deve utilizzare la soluzione idroalcolica per igienizzarsi le mani e quindi disinfettare tutte le superfici che vengono a contatto con le mani (maniglie, volante, leva del cambio e leve di comando) mantenendo aperte le porte durante le operazioni di disinfezione dell'auto.
- Il conducente deve indossare la protezione FFP2 in presenza di utenti;
- Misurare la temperatura corporea all'utente prima dell'accesso sul mezzo
- Divieto di effettuare il trasporto in presenza di febbre o sintomi come tosse secca, raffreddore, diarrea, congiuntivite, respiro affannoso)
- Prima di salire sul mezzo l'operatore alla guida e l'utente devono lavarsi le mani seguendo le procedure indicate dai protocolli ministeriali
- Prima e dopo l'utilizzo del veicolo è necessario provvedere alla pulizia delle parti a contatto con mani (volante, cambio, maniglie porte interne ed esterne) con utilizzo di prodotti igienizzanti e carta monouso

- Durante la guida tenere leggermente abbassati i finestrini anteriori
- Tenere le porte posteriori bloccate dall'interno (inserire sicura)
- Usare guanti monouso durante il rifornimento di carburante
- Nel caso il trasporto dell'utente possa pregiudicare la sicurezza dell'operatore alla guida, l'operatore deve fermare l'automezzo, uscire dal mezzo e contattare immediatamente il proprio responsabile
- Rispettare il codice della strada e segnalare immediatamente qualsiasi anomalia del veicolo al referente del servizio
- Una volta compiuto il percorso di accompagnamento è necessario disinfettare tutte le parti a contatto con le mani.

MODALITA' DI ACCESSO VISITATORI

L'accesso alla struttura è consentito esclusivamente a personale autorizzato previa sottoscrizione dell'autocertificazione e della misurazione della temperatura corporea.

La consegna dei materiali (pasti, farmaci, presidi, etc.) deve avvenire mantenendo la distanza di sicurezza di almeno un metro con l'operatore incaricato nel ritiro in zone dedicate.

Gli interventi di manutenzione deve avvenire facendo percorrere al personale della ditta esterna percorsi dedicati evitando di farli sostare nelle aree in cui sono presenti gli ospiti.

MODALITA' GESTIONE VISITE FAMILIARI, PARENTI ED AMICI:

In seguito alle indicazioni regionali, per la prevenzione della diffusione del Covid-19 le visite di familiari, parenti ed amici di ospiti all'interno di strutture sanitarie e socio sanitarie, sono state disciplinate nel seguente modo:

- 1) Contatto telefonico dove viene effettuata richiesta di appuntamento fissando la data in accordo con il personale della struttura onde evitare sovrapposizioni.
- 2) Triage telefonico nelle 24/48 ore precedenti alla visita dove si chiede conferma delle buone condizioni di salute del visitatore specificando che, in caso di sintomi riconducibili al Covid 19, o per il contatto con persone risultate positive al Covid 19, lo stesso è tenuto a comunicarlo alla struttura con conseguente annullamento e rinvio dell'appuntamento
- 3) All'arrivo in struttura (si richiede puntualità) bisogna attendere l'operatore all'esterno per effettuare la misurazione della temperatura e la compilazione della scheda di screening di accesso alla struttura, in cui vengono segnate le generalità, il recapito telefonico e le attuali condizioni di salute
- 4) Si accede al luogo dedicato alle visite seguendo il percorso indicato dall'operatore di struttura. Saranno privilegiati luoghi all'aperto, nelle aree cortilizie della struttura. In caso di condizioni meteo avverse, il visitatore verrà accompagnato nel locale predisposto per le visite, in cui non avranno accesso altre persone
- 5) E' prevista la supervisione dell'operatore durante la durata dell'incontro. L'operatore controllerà che non avvengano contatti fisici e che l'incontro avvenga in totale sicurezza
- 6) Per le persone in visita e per gli ospiti della struttura è obbligatorio l'uso della mascherina (chirurgica o ffp2) per tutta la durata della visita e della sanificazione delle mani prima di accedere ai locali e una volta terminata la visita (sarà messo a disposizione dei visitatori il gel idroalcolico). E' altrettanto obbligatorio il mantenimento di una distanza di almeno 1 metro tra le due persone
- 7) Le visite devono limitarsi a massimo 30 minuti, estendibili ad un'ora qualora si svolgano nello spazio esterno.
- 8) Le fasce orarie di visita previste sono tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15 alle 18:30

ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS

Vaccinazione antinfluenzale

Al fine di evitare errori di diagnosi nella valutazione dei sintomi COVID-19, PROGES si impegna a promuovere una campagna per sensibilizzare il personale a sottoporsi alla vaccinazione anti-influenzale. La riduzione di impatto dell'influenza stagionale consentirà di limitare i disagi organizzativi nei gruppi di lavoro, e soprattutto permetterà al sistema sanitario pubblico di concentrarsi sulle situazioni più gravi e urgenti.

Tamponi di screening

PROGES si impegna a promuovere tutte le iniziative per definire percorsi privilegiati con Autorità Competenti per l'esecuzione di tamponi di screening per operatorie e ospiti all'interno delle strutture sociosanitarie. In caso di iniziative promosse a livello locale, il coordinatore interno deve comunicarlo al referente Covid-19, al Direttore Risorse Umane e al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.