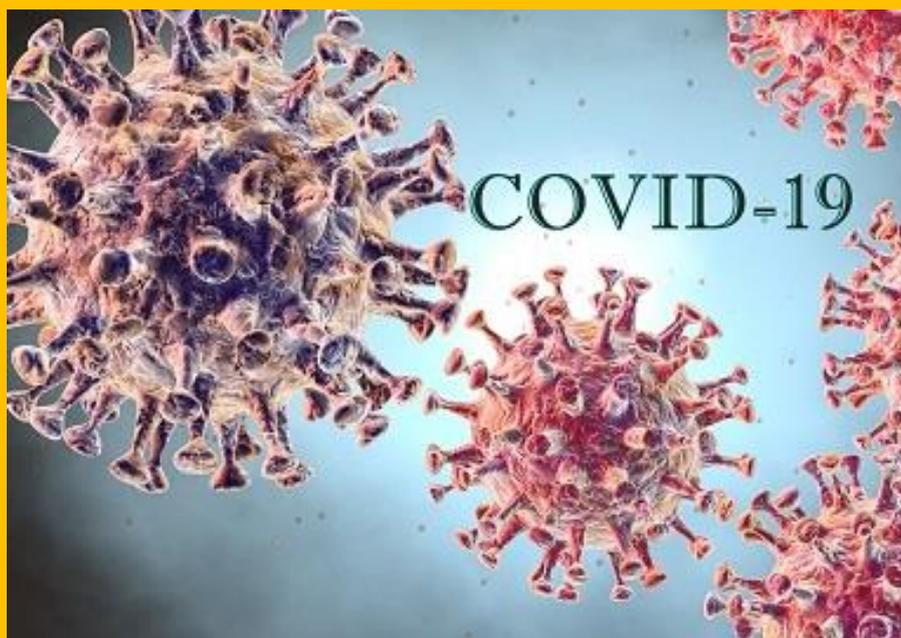


Carta dei Servizi

della

Residenza Sanitaria Assistenziale

Fondazione
Casa Famiglia San Giuseppe – Onlus
Vimercate



**INTEGRAZIONI E RETTIFICHE
IN PERIODO PANDEMICO**

Aggiornamento del 3 giugno 2021

Gentile Signora, Egregio Signore

La pandemia di Covid-19 che ha colpito il mondo intero, ha portato con sé, (oltre ai molti lutti) anche importanti modifiche alla nostra vita di tutti i giorni ed alle nostre abitudini.

La vita all'interno della Casa Famiglia San Giuseppe non poteva fare certo eccezione. Ci auguriamo però di poter tornare – con gradualità ed in tempi relativamente brevi – alla “normalità”.

Per questo motivo abbiamo ritenuto di non modificare la nostra Carta dei Servizi (che vuole documentare quanto la Casa tornerà a fare appena sarà nuovamente possibile), ma invece pubblicare questa integrazione che illustra le modifiche che siamo stati costretti ad introdurre per garantire la sicurezza di ospiti ed operatori in periodo pandemico.

Il presente documento deve quindi essere letto a completamento della Carta dei Servizi 2020.

Via via che la situazione epidemiologica andrà modificandosi, provvederemo pertanto ad aggiornare esclusivamente questo documento.

Vimercate, aprile 2021

Aggiornamento al 3 giugno 2021

LA CASA FAMIGLIA SAN GIUSEPPE

La ricettività

Attualmente la ricettività della struttura è ridotta a 119 posti, stante l'obbligo di mantenere liberi un adeguato numero di posti letto al fine di garantire una zona ove sia possibile effettuare isolamenti o quarantene in caso di necessità.

La struttura

Gli ambienti sono stati adeguati alla gestione della pandemia, con la creazione dei seguenti spazi.

- Locale destinato al colloquio con gli esterni: esempio raccolta anamnestica con il famigliari di eventuale nuovo ingresso, colloquio di selezione di nuovo operatore, colloquio con fornitore specifico.
- Zona per l'effettuazione di screening di operatori o fornitori allocata nei locali precedentemente adibiti ad ospitare il Centro Diurno Integrato Magnolia (ad oggi trasferito nei locali del CDI Ulivo).
- Nucleo filtro per l'accoglienza di ospiti casi sospetti o di nuovi ingressi, allocato al piano terra dell'edificio B, separato dal resto della struttura. Il nucleo si compone di 7 posti letto suddivisi in tre stanze di cui una singola, una doppia e una coorte di 4 posti letto. Il nucleo ha un accesso diretto ai servizi siti nel seminterrato (cucina e lavanderia) consentendo una chiara separazione tra i percorsi di sporco/pulito.
- Presso la portineria della RSA è stata istituita una zona "deposito - filtro" dove i famigliari possono lasciare oggetti e biancheria destinata agli ospiti, che vengono consegnati ai medesimi da parte degli operatori addetti all'assistenza, dopo opportuna sanificazione e/o periodo di quarantena.
- Stanza per gli incontri tra gli ospiti ed i loro famigliari/amici: cosiddetta "stanza degli abbracci". E' stato attrezzato un apposito locale con accesso diretto all'esterno per consentire in sicurezza l'incontro tra ospiti e visitatori esterni. La stanza è munita di un doppio accesso, l'uno diretto dall'esterno e l'altro dall'interno della struttura. I due accessi sono separati da una parete in cartongesso e in parte vetrata, che isola completamente le due parti. Un impianto audio agevola la comunicazione. Sono inoltre presenti due guanti in gomma stabilmente inseriti nella parte vetrata, che consentono il contatto fisico, seppur mediato dall'ausilio.
- Zona filtro pre/post accesso agli spogliatoi dove igienizzare le mani e indossare la mascherina prima e dopo essersi cambiati ed indossato o tolto gli abiti da lavoro.
- Zona di accesso controllato, ove è posto un apparecchio automatico per la rilevazione della temperatura corporea. Ogni singolo accesso viene registrato con data, ora, fotografia dell'operatore, temperatura rilevata e verifica del corretto utilizzo della mascherina.
- Spogliatoio specifico (separato) per gli eventuali operatori in sorveglianza sanitaria straordinaria.
- Zona attrezzata per incontri senza barriere, situata nel portico dell'edificio B, con accesso diretto dal passaggio carraio di via Armando Diaz.

LE MODALITA' DI AMMISSIONE E DI INSERIMENTO

Le modalità di inserimento variano a seconda della condizione vaccinale della persona accolta.

NUOVO OSPITE CON VACCINAZIONE COMPLETA: Non è richiesta quarantena all'ingresso ne tampone all'ingresso. Il nuovo ospite rientrerà nello screening periodico che coinvolge tutti i residenti della struttura.

NUOVO OSPITE CON PROTEZIONE VACCINALE PARZIALE: Non è richiesta quarantena all'ingresso ne tampone all'ingresso. Il nuovo ospite rientrerà nello screening periodico che coinvolge tutti i resi-

denti della struttura. Salvo eventuali controindicazioni la RSA provvederà alla programmazione della seconda dose di vaccino.

NUOVO OSPITE NON VACCINATO MA GUARITO DA PREGRESSA INFEZIONE DA NON PIU' DI SEI MESI: Non è richiesta quarantena all'ingresso ne tampone all'ingresso. Il nuovo ospite rientrerà nello screening periodico che coinvolge tutti i residenti della struttura. Salvo eventuali controindicazioni la RSA provvederà alla programmazione della somministrazione del vaccino dopo 90 giorni dalla guarigione.

NUOVO OSPITE NON VACCINATO: dovrà effettuare un periodo di quarantena di 10 giorni ed effettuare un test molecolare all'ingresso (tempo 0) e dopo 10 giorni. Salvo eventuali controindicazioni la RSA provvederà alla programmazione della somministrazione del vaccino.

La RSA si riserva di NON accogliere eventuali potenziali ospiti che rifiutino di sottoporsi a vaccinazione.

LA GIORNATA TIPO

Le attività di gruppo sono proposte nei limiti dettati dalla capienza delle sale ove le stesse si svolgono, al fine di garantire sempre il distanziamento minimo di 1 metro tra le persone.

La presenza dei volontari è fortemente limitata ad alcune attività specifiche, che si svolgono all'aperto, e senza che gli stessi accedano ai locali della RSA. Sono ammessi esclusivamente i volontari che risultano vaccinati con almeno la prima dose di siero (dopo 15 giorni dalla somministrazione) o che siano guariti da pregressa infezione.

Le visite dei famigliari sono contingentate e consentite solo secondo precise modalità atte a garantire la sicurezza. L'ingresso di famigliari alla struttura è consentito solo in casi eccezionali (es. fine vita) ed esclusivamente su specifica autorizzazione del medico responsabile sentito il referente covid. In tali casi il famigliare accede alla struttura accompagnato da un operatore sanitario che provvede anche a fornire tutti i dispositivi di protezione individuale (camice, mascherina, soprascarpe, guanti), e monitora la corretta esecuzione di tutte le azioni di vestizione/svestizione.

Per le modalità di visita agli ospiti, si veda quanto indicato nel paragrafo "Altri Servizi".

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Per assicurare la massima tutela di utenti e operatori, l'equipe multidisciplinare è stata integrata con la figura del Referente aziendale COVID-19 (nella persona della Dottoressa Gomez Durand Natali), con il compito di garantire l'effettiva applicazione del piano organizzativo-gestionale con procedure/istruzioni operative in materia di contenimento e gestione dell'infezione da SARS-CoV-2 riferite ai seguenti ambiti:

- individuazione criteri per la presa in carico progressiva di nuovi ospiti/pazienti ovvero secondo criteri di priorità riferibili a livelli di urgenza improcrastinabile e commisurati alla disponibilità di risorse strumentali e umane idonee;
- individuazione chiara di percorsi e modalità di accoglienza di ospiti/pazienti nuovi o di rientro dopo trasferimento presso altra struttura/ricovero ospedaliero, di ospiti/pazienti con accessi diurni/ambulatoriali anche ricorrenti, di operatori e di eventuali altri soggetti esterni (esempio: visitatori, ecc.);
- adozione delle misure igienico-sanitarie definite dal Ministero della Salute e per l'uso dei DPI per operatori, ospiti/pazienti ed eventuali altri soggetti esterni, in base al profilo di rischio oltre ad eventuali misure alternative quali il distanziamento sociale, in caso di non applicabilità funzionale;
- adozione delle procedure per la sorveglianza sanitaria per esposizione a SARS-CoV-2 di tutti gli operatori tenendo conto delle attuali e prossime previsioni nazionali e regionali (per queste ultime si richiamano la DGR N° XI/3114 del 07/05/2020 Determinazioni in merito alle attività di sorveglianza in funzione dell'epidemia COVID-19 e della DGR N° XI/3131 del 12/05/2020 COVI-19: Indicazioni in merito ai test sierologici);

- adozione delle precauzioni standard e specifiche nell'assistenza a tutti gli utenti e loro monitoraggio clinico/laboratoristico;
- gestione di eventuali casi positivi o sospetti di COVID-19 tra ospiti/pazienti, operatori ed eventuali altri soggetti esterni;
- gestione della sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti, di apparecchiature e di eventuali mezzi di trasporto per operatori/utenti, oltre alla verifica delle caratteristiche di areazione dei locali e degli impianti di ventilazione/climatizzazione;
- predisposizione di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione da SARS-CoV-2 rivolti a tutte le tipologie di operatori e predisposizione di piani di informazione rivolti ai visitatori;
- aggiornamento del Progetto di struttura e di quelli individuali, ove previsti;
- aggiornamento della Valutazione del Rischio di cui al titolo X D.Lgs. 81/08 e degli eventuali adempimenti conseguenti in collaborazione con RSPP e ASPP.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio Lavanderia

Al fine di contenere il contagio non è consentito ai famigliari ritirare i panni sporchi per il relativo lavaggio, che pertanto avverrà solo presso la lavanderia interna. Il costo è incluso in retta.

ALTRI SERVIZI

Il servizio religioso

Alla celebrazione della Santa Messa quotidiana non è ammessa la partecipazione di persone esterne alla Casa

Il servizio di parrucchiere e il servizio di pedicure

Il servizio di parrucchiere e pedicure è assicurato tramite personale diretto della Casa, ed è compreso nella retta.

Le videochiamate e le visite: “stanza degli abbracci” e “visite in presenza”

Per mantenere vivo il contatto tra gli ospiti ed i loro famigliari/amici sono stati istituiti i seguenti servizi:

- servizio di videochiamate assistite da un operatore,
- di incontri in un'apposita stanza che garantisce sicurezza attraverso la separazione fisica dell'ospite e del visitatore (stanza degli abbracci)
- incontri all'aperto (zona porticata) senza distanziamento e barriere fisiche, limitato ai soli famigliari in possesso di “certificazione verde”.

Per accedere al servizio è necessario effettuare una preventiva prenotazione on-line, cliccando sul seguente collegamento

<https://casa-famiglia-san-giuseppe.reservio.com>,

oppure digitandolo nella barra degli indirizzi di qualsiasi browser.

Per coloro che dovessero avere difficoltà ad accedere alla piattaforma informatica per fissare gli appuntamenti, sarà possibile prenotare telefonicamente, esclusivamente dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle ore 9.00 alle ore 11.00. **chiamando al numero di telefono 351 75 09 421.** Non è possibile effettuare prenotazioni per il tramite del centralino.

La prenotazione è molto semplice e intuitiva, ma raccomandiamo particolare attenzione ai seguenti aspetti.

1 – Quando vi viene richiesto di inserire nome e cognome, **si deve inserire il nome dell'OSPITE** e NON quello del visitatore, mentre il telefono e l'indirizzo mail sono quelle della persona che viene a fare visita o che riceverà la videochiamata.

2 – Nel campo note è bene inserire il nome del visitatore ed il grado di parentela, così che l'operatore possa correttamente preannunciare la visita/videochiamata all'ospite. E' inoltre possibile inserire altre comunicazioni che si vogliono inviare all'operatore in relazione alla visita o alla videochiamata. Specificare anche se si vogliono incontrare due ospiti contemporaneamente come nel caso di coniugi o fratelli/sorelle.

3 – All'atto della prenotazione riceverete un messaggio di posta elettronica all'indirizzo mail che avete indicato, e un ulteriore promemoria 24 ore prima dell'incontro/videochiamata. Nel messaggio di posta elettronica troverete anche le istruzioni per annullare la visita già prenotata qualora sopraggiunga un impegno imprevisto.

4 – Per lasciare a tutti la possibilità di incontro, vi preghiamo di fissare solo 1 appuntamento alla settimana per ciascun ospite per ciascun servizio, ovvero **1 videochiamata e 1 visita**. Un nostro incaricato provvederà a cancellare (previo avviso telefonico) eventuali seconde prenotazioni non autorizzate.

5 – **Ulteriori visite o videochiamate** nell'ambito della stessa settimana per lo stesso ospite potranno essere **prenotate "last-minute"**, nelle tre ore precedenti l'incontro e fino a un'ora prima dello stesso. Ciò allo scopo di ridurre per quanto possibile eventuali vuoti nell'utilizzo dei servizi. Attenzione che anche in questo caso **è necessario effettuare la prenotazione** utilizzando la medesima piattaforma informatica.

Per le "visite in presenza" si raccomanda quanto segue.

Gli incontri in presenza sono consentiti SOLO ai visitatori in possesso di Certificazione Verde COVID-19 di cui all'articolo 9 del Decreto Legge n. 52 del 22 aprile 2021.

Per certificazione verde si intende una certificazione comprovante uno dei seguenti stati:

- aver ricevuto la prima dose di vaccino contro il SARS-CoV-2, trascorsi 15 giorni dall'inoculazione;
- la guarigione dall'infezione da SARS-CoV-2 nei sei mesi precedenti;
- il referto di un test molecolare o antigenico rapido per la ricerca del virus SARS-CoV-2 che riporti un risultato negativo, eseguito nelle 48 ore antecedenti.

Gli incontri si svolgeranno sotto il portico dell'ala sud dell'edificio nuovo, con ingresso dal cancello di via Diaz o dalla porta su via Cadorna. L'ingresso da via Diaz sarà consentito anche alle autovetture, soprattutto per tutte le persone con difficoltà motorie. In tal caso sarà possibile parcheggiare nell'area antistante il portico.

Gli incontri saranno prenotabili solo nel pomeriggio secondo due turni:

- dalle 15.00 alle 16.20
- dalle 16.40 alle 18.00.

Gli incontri potranno quindi durare al massimo 1 ora e 20 minuti, fermo restando la facoltà di interromperli prima, a scelta dell'ospite o del visitatore.

Considerato che l'accesso è consentito solo ai visitatori in possesso di Certificazione Verde COVID-19 (come sopra definita), ed al fine di velocizzare le operazioni di triage, vi chiediamo di inviarci preliminarmente la documentazione attestante la propria situazione, spedendola per posta elettronica all'indirizzo vaccinazione@casa-famiglia-sangiuseppe.it o consegnandola in portineria in una busta sigillata.

Pertanto tutti coloro che desiderano prenotare una visita sono invitati a farci avere, almeno il giorno precedente, **UNO** dei seguenti documenti:

- il certificato vaccinale rilasciato dall'ASST alla fine del ciclo vaccinale;
- il certificato di fine isolamento rilasciato dall'ATS attestante la guarigione da SARS-COV2 nei sei mesi precedenti;

unito al PATTO DI CORRESPONSABILITA' (che potete richiedere via mail o ritirare in portineria) sottoscritto per accettazione.

Tale documentazione dovrà essere consegnata **UNA SOLA VOLTA**. Per le visite successive le persone che hanno fornito la Certificazione Verde Covid-19, potranno accedere senza la necessità di ripresentare tale documentazione.

Coloro che NON fossero in possesso dei suddetti documenti, dovranno invece presentare PER OGNI SINGOLA VISITA un referto del **tampone molecolare** per la ricerca del virus SARS-CoV-2 che riporti un risultato negativo, eseguito nelle 48 ore antecedenti, oltre al suddetto PATTO DI CORRESPONSABILITA' sottoscritto.

Al fine di agevolare coloro che ancora non sono stati vaccinati, la Casa offrirà la possibilità di effettuare il tampone presso la RSA, nei giorni di **martedì, giovedì e domenica**.

ATTENZIONE: Il test per la ricerca del virus SARS-COV-2 dovrà essere prenotato (sempre sulla solita piattaforma informatica) separatamente ed in aggiunta alla visita. Il tampone verrà effettuato nella mezz'ora precedente la visita; pertanto coloro che dovranno sottoporsi a tampone dovranno presentarsi trenta minuti prima dell'inizio della stessa.

Le regole da rispettare durante gli incontri sono riportate nel PATTO DI CORRESPONSABILITA' che siete inviati a LEGGERE CON ATTENZIONE prima di sottoscriverlo.

Per la sicurezza di tutti, la reiterata violazione delle regole contenute nel patto di corresponsabilità, causerà l'allontanamento del visitatore e l'impossibilità di accedere nuovamente agli incontri.

Richiamiamo infine alcune regole previste dall'ordinanza del Ministero della Salute.

- Il visitatore deve sempre effettuare l'igiene delle mani all'ingresso e all'uscita della struttura e indossare sempre e correttamente i dispositivi di protezione individuale in base al livello di rischio: almeno mascherina FFP2 o superiore. **Vi invitiamo pertanto a portare con voi una mascherina FFP2:** a coloro che ne fossero eventualmente sprovvisti, ne sarà fornita una da parte degli operatori addetti alla sorveglianza.
- Sono ammessi **un massimo di DUE visitatori** per ciascun ospite, purché conviventi.
- Devono essere evitati assembramenti di persone e deve essere assicurato il mantenimento di almeno un metro di separazione tra i visitatori ad eccezione dei membri dello stesso nucleo familiare conviventi.
- Il contatto fisico tra visitatore e ospite può essere preso in considerazione in particolari condizioni di esigenze relazionali/affettive.
- E' sconsigliato l'accesso di minori di 10 anni per i quali non sia possibile garantire il rispetto delle misure di prevenzione.

NOTIZIE UTILI

L'orario di visita

Come già illustrato non è consentito far visita ai propri congiunti ospitati presso la Casa, se non nelle forme e nei modi già illustrati al paragrafo precedente.

Gli orari di ricevimento del medico

I medici hanno intensificato la propria attività di relazione con i familiari degli ospiti, impegnandosi a contattarli ogniqualvolta subentrino modifiche significative dello stato di salute degli stessi.

E' possibile comunque contattare telefonicamente i medici (o gli altri operatori sanitari) in caso di necessità specifiche. I Piani Assistenziali Individuali vengono condivisi a mezzo mail e/o telefonicamente.

Gli oggetti personali

Lo scambio di oggetti di qualsiasi genere (abiti, doni, ecc.) deve avvenire tassativamente attraverso la portineria ove è stato attrezzato un apposito spazio nel quale è possibile depositare quanto destinato agli ospiti o ritirare ciò che è destinato all'esterno. La consegna degli oggetti avverrà previa sanificazione e quarantena.

Trasporti in ambulanza

Eventuali trasporti all'esterno della struttura per visite mediche, ricoveri ospedalieri o altre esigenze devono necessariamente avvenire mediante trasporti sanitari autorizzati. Non è consentito l'accompagnamento diretto da parte dei famigliari.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La soddisfazione degli utenti

La Casa si impegna a valutare la soddisfazione dei residenti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di questionario. Il questionario utilizzato è differente da quello allegato alla Carta dei Servizi, per adeguare la rilevazione alla particolarità del periodo ed alle mutate esigenze ad esso connesso. La rilevazione della qualità del servizio avviene attraverso un questionario distribuito in forma elettronica.

La politica della Casa in tema di comunicazione

Al fine di migliorare la comunicazione tra la Casa e i famigliari degli ospiti è stato istituito un servizio di newsletter trasmesso a mezzo posta elettronica e un profilo facebook, sul quale vengono pubblicate le notizie relative alla vita quotidiana all'interno della Casa.

Visite alla struttura

Le visite alla Casa da parte di potenziali utenti sono vietate.

LA RETTA

La retta è stata definita solo per i mesi da gennaio a settembre, ed è pari a:

<i>Quota giornaliera ospiti nuclei ordinari</i>	82,70
<i>Quota giornaliera ospiti nucleo protetto</i>	85,70