



Il "Piano di riattivazione dei Servizi Sociali"

Provincia Autonoma di Bolzano

Isabella Mastrobuono - Unità operativa sviluppo del territorio e reti della cronicità
Michela Trentini - Ripartizione 24.Politiche Sociali

20 Maggio 2020

LE DIMENSIONI DEI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

- **Servizi per minori:** n. 130 minori ospitati in n. 33 strutture residenziali e n. 95 utenti accolti in Centri diurni – n. 245 operatori
- **Servizi per donne in situazione di violenza:**
n. 4 Centri anti violenza
n. 5 strutture che accolgono n. 90 donne con figli
n. 4 operatrici
- **Servizio di assistenza domiciliare:** n. 5.500 utenti per 307.000 ore di assistenza – 90% degli utenti ha più di 64 anni – n. 480 operatori
- **Servizi semiresidenziali per persone con disabilità:**
n.800 utenti attivi in n. 30 servizi per l'occupazione e la riabilitazione lavorativa – n. 395 operatori
n. 300 utenti accolti in n. 214 Centri diurni socio-pedagogici – n. 325 operatori
- **Servizi semiresidenziali per persone con malattia psichica e con patologie delle dipendenze:** n. 290 utenti attivi in n. 17 servizi
- **Distretti sociali :** n. 10.300 utenti in carico all'area socio-pedagogica in n. 20 distretti

L'OBIETTIVO GENERALE DEL PIANO

Coniugare **il bisogno di assistenza e sostegno sociale** delle persone in condizione di fragilità e delle loro famiglie

con

l'offerta sicura di servizi e di prestazioni sociali sia per gli utenti, che per gli operatori dei servizi



I PRINCIPI GENERALI

1. Il **rispetto delle disposizioni** statali e provinciali
2. **Gradualità e prudenza** nel processo di riapertura in diversi fasi
3. **Coinvolgimento attivo dei Medici:** i Medici Competenti per la sicurezza e la protezione dei dipendenti, dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di libera scelta a protezione degli utenti
4. **Diversificazione del processo di riapertura** dei servizi in base al gruppo target e al relativo grado di rischio di sviluppo di un quadro clinico grave da contagio COVID-19
5. **Rispetto scrupoloso delle misure di prevenzione del contagio** dell'Istituto Superiore di Sanità: DPI, distanza sociale, misure rafforzate di igiene personale e di disinfezione e sanificazione degli ambienti, arieggiamento frequente dei locali
6. Applicazione della procedura definita nelle raccomandazioni in caso di utente o collaboratore con sintomi influenzali e/o febbre
7. **Chiusura tempestiva** del servizio in caso di utente o collaboratore risultato positivo al COVID_19 e applicazione della procedura definita nelle raccomandazioni
8. Il Piano è un quadro di riferimento per l'adozione delle decisioni da parte degli enti gestori dei servizi sociali: **le indicazioni devono essere declinate nel contesto e nella realtà specifica** di ciascun ente gestori attraverso una valutazione attenta sul campo



1. IL SETTORE DEI MINORI: LE MISURE

➤ GRADO DI RISCHIO DEL GRUPPO TARGET = **BASSO**

➤ LE STRUTTURE ABITATIVE PER MINORI

- **nuove ammissioni** possibili con certificato medico Pediatra/MMG e n. 1 tampone negativo eseguito non più di 4 gg prima dell' ammissione
- **rientri in famiglia** nel fine settimana possibili: questionario sulle condizioni di salute della famiglia – impegno della famiglia a osservare le misure di prevenzione
- **misure di prevenzione nella quotidianità:** distanza sociale di almeno 1 m, mascherine chirurgiche per utenti e operatori, lavaggio e disinfezione frequenti della mani, igiene personale rafforzata, igiene, disinfezione e sanificazione degli ambienti rafforzate, utilizzo consigliato della aree esterne (divieto assembramento)
- procedura di gestione di casi sospetti COVID-19
- impiego di **volontari** solo se giovani e senza patologie

➤ I CENTRI DIURNI SOCIO-PEDAGOGICI

- **riapertura** solo se le caratteristiche degli spazi consentono il distanziamento sociale
- **ammissioni** possibili con certificato medico Pediatra/MMG e n. 1 tampone negativo eseguito non più di 4 gg prima dell' ammissione
- **misure organizzative:** parametro 2 bambini/10m², attività in piccoli gruppi per fasce di età, turni e fasce orarie diversificate, utilizzo degli spazi all'aperto
- **Volontari:** se giovani e senza patologie sono ammessi con utilizzo mascherine FFP2.



2. IL SETTORE DONNE: LE MISURE

Ø GRADO DI RISCHIO DEL GRUPPO TARGET = **BASSO**

Ø LE STRUTTURE ABITATIVE PER DONNE IN SITUAZIONI DI VIOLENZA

- **nuove ammissioni** possibili con certificato medico Pediatra/MMG e n. 1 tampone negativo eseguito non più di 4 gg prima dell' ammissione
- **nuove ammissioni in emergenza:**
 - a) assenza sintomi influenzali e autocertificazione no misure di quarantena in atto;
 - b) se sintomi influenzali presenti: isolamento e contatto immediato con il medico di Medicina Generale / Pediatra di libera scelta
- **Misure di prevenzione nella quotidianità:** mascherine chirurgiche per utenti e operatrici, lavaggio e disinfezione frequenti della mani, igiene personale rafforzata, igiene, disinfezione e sanificazione degli ambienti rafforzate, utilizzo consigliato della aree esterne (divieto assembramento)

Ø CENTRI ANTIVIOLENZA

- la riapertura delle attività presso i Centri segue i tempi e le modalità previste a livello statale e provinciale per gli uffici aperti al pubblico
- **Misure di prevenzione:** mascherine chirurgiche per operatrici e utenti, divisorie in plexiglas, misure rafforzate di igiene personale e degli ambienti, disinfezione frequente della mani



3. IL SETTORE PERSONE SENZA DIMORA & RICHIEDENTI ASILO: LE MISURE

Ø GRADO DI RISCHIO DEL GRUPPO TARGET = **MEDIO/ALTO**

➤ **CENTRI DIURNI**

- Se i servizi sono ubicati all'interno di strutture a carattere residenziale, per motivi precauzionali, in questa prima fase di riattivazione dei servizi non è consentita la loro riapertura

➤ **MENSE / SERVIZI DI DISTRIBUZIONE PASTI:** prosecuzione della distribuzione dei pasti solo con la modalità "packed lunch"

➤ **SERVIZI RESIDENZIALI E CENTRI DI ACCOGLIENZA**

- I servizi rimangono aperti 24 ore su 24
- Gli operatori e gli utenti utilizzano mascherine chirurgiche

4. IL SETTORE DI ASSISTENZA DOMICILIARE: LE MISURE

Ø GRADO DI RISCHIO DEL GRUPPO TARGET = **ALTO**

➤ SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

- riapertura graduale secondo **ordine di priorità**:
 1. ripristino del servizio alle persone alle quali è stato interrotto
 2. attivazione al servizio a nuovi utenti
 3. riattivazione dei buoni di servizio
- **Triage telefonico**: prima di svolgere la prestazione verifica delle condizioni di salute dell'utente
- **Rafforzamento dell'integrazione socio-sanitaria** degli operatori sociali e sanitari attivi sul territorio
- Utilizzo mascherine FFP2 da parte degli operatori
- **Misure rafforzate di igiene e disinfezione** degli abiti e degli strumenti di lavoro, degli spogliatoi
- **Coinvolgimento, informazione e responsabilizzazione delle famiglie** rispetto a misure igieniche rafforzate degli ambienti domestici

➤ CENTRI DIURNI PER ANZIANI & MENSE PER ANZIANI

Ⓣ Questi servizi per motivi precauzionali, in questa prima fase di riattivazione dei servizi non possono essere riaperti



4. IL SETTORE DI ASSISTENZA DOMICILIARE: LE MISURE

➤ SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

- **procedura di consegna sicura** = consegna del pasto fuori della porta senza contatto con l'utente
- se l'utente non risponde al campanello, scatta la procedura di allerta die Soccorsi
- I **volontari** con età superiore ai 60 anni o con patologie non possono svolgere questo servizio

➤ CENTRI DI ASSISTENZA DIURNA

- **Riapertura con particolare cautela**, solo se ubicati in edifici autonomi e indipendenti
- **Misure di prevenzione nella quotidianità**: distanza sociale in tutte le attività, utilizzo delle mascherine FFP2 per gli operatori e chirurgiche che per gli utenti, lavaggio e disinfezione frequenti della mani, igiene personale rafforzata, igiene, disinfezione e sanificazione degli ambienti rafforzate.

5. IL SETTORE DEI DISTRETTI SOCIALI: LE MISURE

➤ I DISTRETTI SOCIALI

➤ **Consulenza socio-pedagogica a domicilio – visite domiciliari: triage telefonico** prima di scolgere la visita:

- a) se l'utente riferisce di stare bene e di non essere sottoposto a quarantena, la visita può avere luogo
- b) se l'utente riferisce di non stare bene e/o di avere la febbre e/o di essere sottoposto a quarantena, la visita non può avere luogo

➤ **Visite accompagnate e protette nell'area minori**

• **Spazi neutri:**

- misure di pulizia e sanificazione straordinarie dei locali, degli arredi e delle attrezzature prima della riapertura;
- misure di pulizia e sanificazione quotidiane tra un utente e l'altro
- utilizzo mascherine chirurgiche per operatori e utenti
- preferibile l'utilizzo degli spazi aperti

5. IL SETTORE DEI SERVIZI PER LA DISABILITA': LE MISURE

Ø GRADO DI RISCHIO DEL GRUPPO TARGET = **ALTO**

➤ CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITA', MALATTIA PSICHICA E DIPENDENZE – PUNTI DI INCONTRO

• **Riapertura con particolare cautela, solo se:**

a) ubicati in edifici autonomi e indipendenti con la possibilità di adottare le misure di prevenzione

b) ubicati all'interno dei Centri sociali nei quali non sono in atto, nè recentemente risolti casi di contagio da COVID-19 e solo se è possibile organizzare:

✓ Una **netta separazione** tra utenti e operatori dei Centri diurni / utenti e operatori dei Servizi residenziali

✓ Un ingresso e una via di accesso ai Centri diurni dedicati

✓ Nessun contatto con altri utenti degli altri servizi presenti nello stesso edificio

✓ **Operatori dedicati** in via esclusiva ai Centri diurni

✓ Organizzazione delle attività in **piccoli gruppi**, con **turnazione** e **orari flessibili**

• **Verifica preventiva delle condizioni di salute degli utenti**

• **Misure di prevenzione nella quotidianità:** accoglienza con verifica assenza sintomatologia influenzale e febbre, distanza sociale in tutte le attività, distanza di 2m o con divisorie in plexiglas durante i pasti, utilizzo di mascherine chirurgiche per operatori e utenti, lavaggio e disinfezione frequenti della mani, igiene personale rafforzata, igiene, disinfezione e sanificazione degli ambienti rafforzate, comprese le zone spogliatoio del personale.



5. IL SETTORE DEI SERVIZI PER LA DISABILITA': LE MISURE

Ø GRADO DI RISCHIO DEL GRUPPO TARGET = **ALTO**

➤ ACCOMPAGNAMENTO SOCIOPEDAGOGICO ABITATIVO A DOMICILIO

- Riapertura graduale secondo **ordine di priorità**:
 - 1. ripristino del servizio alle persone alle quali è stato interrotto
 - 2. attivazione al servizio a nuovi utenti
 - 3. riattivazione dei buoni di servizio
- **Triage telefonico:** prima di svolgere la prestazione verifica delle condizioni di salute dell'utente
- **Rafforzamento dell'integrazione sociosanitaria** degli operatori sociali e sanitari a ttivi sul territorio
- Utilizzo della mascherine FFP2 da parte degli operatori
- **Misure rafforzate di igiene e disinfezione** degli abiti e degli strumenti di lavoro, degli spogliatoi
- **Coinvolgimento, informazione e responsabilizzazione degli utenti e delle lle famiglie** rispetto a misure igieniche rafforzate degli ambienti domestici

➤ SERVIZI DI OCCUPAZIONE E RIABILITAZIONE LAVORATIVA – CENTRI DI TRAINING PROFESSIONALE

- Questi servizi possono essere riaperti nel rispetto delle disposizioni nazionali e provinciali previste per le attività produttive, artigianali e dei servizi



6. SERVIZIO VALUTAZIONE DELLA NON AUTOSUFFICIENZA – ASSEGNO DI CURA: LE MISURE

Ø GRADO DI RISCHIO DEL GRUPPO TARGET = **ALTO**

- Il servizio deve essere svolto prevalentemente con **metodi alternativi alle visite domiciliari**: compilazione di questionari, valutazioni telefoniche, videoconferenze, ecc.
- le visite domiciliari hanno carattere eccezionale e devono essere svolte con:
 - a. **triage telefonico**, rispetto alle condizioni di salute dell'utente
 - b. utilizzo mascherine FFP2 da parte degli operatori

LA DOCUMENTAZIONE TECNICA A SUPPORTO DEL PIANO

- Il Piano è corredato da:
 - ❖ Raccomandazioni tecniche elaborate nel corso corso 1 Fase di emergenza
 - ❖ Rapporti COVID dell'Istituto Superiore di Sanità:
 - indicazioni utilizzo razionale dei dispositivi di protezione
 - indicazioni per il controllo dell'infezione da SARS COV2 in strutture socio-assistenziali
 - indicazioni per l'isolamento e l'assistenza sanitaria domiciliare nell'attuale contesto COVID-19
 - Indicazioni per un appropriato sostegno alle persone dello spettro autistico
 - ❖ Circolari del Ministero dell'Interno riferite ai Centri di accoglienza profughi
 - ❖ Misure di prevenzione nella ristorazione collettiva dell'Azienda Sanitaria Alto Adige
 - ❖ Piano di disinfezione dell'Azienda Sanitaria Alto Adige

Grazie per l'attenzione

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

Sachwalterschaft
Michela Trentini



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Amministrazione di sostegno
Michela Trentini