



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

Sistema di gestione per la qualità e per
l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI
EN ISO 14001:2015

EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19)
PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI

Pag. 1 di 9

DOC. 07 PROT. COVID-19
Rev. 00 del 20.04.2020

DOC 07_PROT. COVID-19 GESTIONE COMUNICAZIONI COLLEGATO AL PROTOCOLLO SPECIALE GESTIONE DELL'EMERGENZA CORONAVIRUS – COVID-19

Sommario

1.	Premessa	2
2.	Scopo, campo di applicazione e responsabilità	2
3.	Protocollo generale corrispondenza Emergenza Covid-19.....	2
4.	Comunicazioni del Direttore dell'emergenza	4
5.	Comunicazioni con le Autorità competenti riguardanti gli Ospiti.....	4
5.1	Procedura operativa di comunicazione.....	5
5.2	Comunicazioni relative alla scheda MEWS	6
5.3	Aggiornamento della cartella sanitaria dell'Ospite e del diario infermieristico	6
6.	Svolgimento di Audit in autocompilazione	7
7.	Diario dell'emergenza	7
8.	Registrazione e comunicazione delle attività svolte da Autorità esterne presso le strutture.....	8

Numero Revisione	Motivo	Data	Attività	Responsabile	Firma del Responsabile
00	Prima emissione	20.04.2020	Elaborazione	RAQ	FIRMATO A DISTANZA
			Approvazione	PRESIDENTE	FIRMATO A DISTANZA
			Emissione	RAQ	FIRMATO A DISTANZA

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 2 di 9
	EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19) PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI	DOC. 07 PROT. COVID-19 Rev. 00 del 20.04.2020

1. Premessa

Nell'ambito della gestione dell'emergenza Covid-19 possono rendersi necessarie comunicazioni con le Autorità sanitarie e di protezione civile che richiedono modalità specifiche e/o diverse rispetto a quelle ordinariamente previste dal Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente per la gestione dei servizi.

Inoltre, in ragione del periodo emergenziale e delle modalità di comunicazione da e per gli Enti preposti alla gestione dell'emergenza stessa, sta risultando necessario attivare modalità di monitoraggio che assicurino il corretto aggiornamento e la rintracciabilità delle comunicazioni in ricezione e in uscita.

In particolare, la presente procedura intende illustrare modalità operative riguardo a:

- Protocollo generale corrispondenza Emergenza Covid-19
- Comunicazioni con le Autorità competenti a seguito dell'effettuazione dei test sierologici
- Svolgimento di audit in autocompilazione
- Diario dell'emergenza

2. Scopo, campo di applicazione e responsabilità

La presente procedura ha lo scopo di integrare modalità specifiche di comunicazione relative alla gestione dell'emergenza Covid-19 con le Autorità sanitarie e di protezione civile. Essa si applica alle seguenti strutture:

- RSA Casa dei Nonni
- CAP Arca Casa Don Beppe Socci
- CAP La Nostra Casa
- Comunità Alloggio Minori

All'interno della presente procedura sono individuate specifiche responsabilità in relazione alle attività di comunicazione anche in capo ad autorità interne alla Cooperativa direttamente coinvolte nella gestione dell'emergenza.

3. Protocollo generale corrispondenza Emergenza Covid-19

Viene introdotto un protocollo generale della corrispondenza relativa all'emergenza Covid-19. Nel protocollo devono essere registrate le comunicazioni in entrata e in uscita con gli Enti e le Autorità che sono implicate nella gestione dell'emergenza e che abbiano una rilevanza formale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- *le email ricevute contenenti procedure operative,*
- *le email con le quali diverse autorità degli Enti richiedono relazioni e rapporti*
- *le email di risposta delle strutture all'Ente con cui vengono trasmesse dette relazioni*
- *le email inviate dalle strutture ovvero dalla Direzione dell'emergenza inviate con specifiche richieste per la strutture*
- *ecc.*

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 3 di 9
	EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19) PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI	DOC. 07 PROT. COVID-19 Rev. 00 del 20.04.2020

Sia in entrata che in uscita le comunicazioni avvengono generalmente tramite:

- Indirizzo PEC della Cooperativa crea@postalcert.it
- Indirizzo generale info@coopcrea.it
- Indirizzo email della Presidente vera.crea@gmail.com
- Indirizzi delle singole strutture interessate:

RSA Casa dei Nonni rsa-anziani@coopcrea.it
 CAP Arcacasa – Don Beppe Socci arcacasa@coopcrea.it
 CAP La nostra casa caplanostracasa@gmail.com
 Comunità Alloggio Minori comunita@coopcrea.it

I destinatari, per quanto attiene i referenti A.USL per l'emergenza nelle strutture socio – sanitarie sono:

- alessandro.campani@uslnordovest.toscana.it
- marco.mazzoleni@uslnordovest.toscana.it
- catia.gaspari@uslnordovest.toscana.it
- manuela.folena@uslnordovest.toscana.it
- luca.cinquini@uslnordovest.toscana.it

I Coordinatori e gli infermieri referenti ICA, sulla base della comunicazione da inoltrare, sono invitati a verificare la necessità di includere anche più soggetti tra i destinatari, concordando con la Presidente coloro a cui è opportuno inviare le singole comunicazioni email aventi un carattere formale e rilevante nella gestione dell'emergenza.

I Coordinatori e gli infermieri provvedono a mettere in copia di conoscenza o ad inoltrare successivamente anche la Presidente in qualità di Direttore dell'emergenza Covid-19 per la Cooperativa.

Per la Comunità Alloggio Minori si fa riferimento inoltre agli indirizzi ordinari delle Autorità Locali e dei Tribunali con i quali la struttura si relaziona.

Responsabile del protocollo generale della corrispondenza Emergenza Covid-19 è il Responsabile della progettazione che già in regime ordinario svolge alcune specifiche funzioni relative alla comunicazione della Cooperativa C.R.E.A.

La Presidente in qualità di Direttore dell'emergenza Covid-19 e i Coordinatori delle strutture, nonché gli infermieri referenti ICA, trasmettono copia delle email ricevute ed inviate dagli Enti preposti alla gestione della fase emergenziale al Responsabile del protocollo generale della corrispondenza Emergenza Covid-19.

Tale Responsabile:

- Registra nel protocollo le comunicazioni inerenti l'emergenza in entrata e in uscita dagli indirizzi crea@postalcert.it e info@coopcrea.it
- Registra le comunicazioni email inerenti l'emergenza in entrata e in uscita provenienti dal Presidente e dai Coordinatori

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 4 di 9
	EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19) PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI	DOC. 07 PROT. COVID-19 Rev. 00 del 20.04.2020

- Rende disponibile il protocollo in formato condiviso su cartella Drive di Google con la Presidente in qualità di Direttore dell'emergenza Covid-19

Il protocollo corrispondenza è registrato sul Modulo 01_DOC07

Ciascuna struttura invia a completamento del protocollo una ricostruzione significativa ed essenziale delle principali comunicazioni ricevute e inviate dall'inizio dell'emergenza, incluse quelle già segnalate nell'ambito della relazione inviata alla Direzione dell'A.USL.

4. Comunicazioni del Direttore dell'emergenza

La Direzione dell'emergenza Covid-19 della Cooperativa, sia per comunicazioni riguardanti la Cooperativa nel suo insieme, sia per comunicazioni inerenti singole strutture, invia email dirette o in risposta a richieste formulate da autorità esterne, anch'esse generalmente ricevute da email ordinaria e da differenti autorità, dirigenti ecc.

Si rende necessario, anche ai fini di assicurare un'adeguata formalizzazione e tracciabilità delle comunicazioni in uscita verso gli Enti, provvedere ad una duplice modalità:

- Invio diretto o in risposta agli indirizzi di posta elettronica ordinaria delle singole autorità, dirigenti, funzionari o uffici coinvolti
- Invio contestuale tramite PEC all'Ente corrispondente (es. A.USL Toscana Nord Ovest, Comuni ecc.)

5. Comunicazioni con le Autorità competenti riguardanti gli Ospiti

Al momento della elaborazione della presente procedura sono stati effettuati test sierologici presso le strutture RSA Casa dei Nonni e CAP Arca Casa Don Beppe Socci e CAP La nostra casa. Tali test potranno essere effettuati periodicamente su richiesta della A.USL.

In caso di positività o di esito dubbio al test sierologico l'Ordinanza n. 28 del 7 aprile 2020 del Presidente della Regione Toscana prescrive che:

"1. l'ospite positivo al covid risultante dal test sierologico, anche in attesa del test diagnostico molecolare, dovrà essere preso in carico dal Servizio Sanitario Regionale utilizzando il percorso assistenziale più appropriato;"

Qualora l'Ospite non venga immediatamente preso in carico dal SSR attraverso il ricovero in altra struttura sanitaria intermedia o presso i presidi ospedalieri a seconda delle sintomatologie in atto e sulla base delle disposizioni regionali che definiscono i percorsi appropriati, ovvero il tampone non venga effettuato tempestivamente o si verificano carenze o ritardi di comunicazione alla struttura circa gli esiti dei test e tamponi effettuati, è necessario provvedere a solleciti delle Autorità competenti al fine di ottenere le informazioni necessarie, incluse le modalità di presa in carico dell'Ospite da parte del SSR come previsto dalla citata Ordinanza n.28 del 7 aprile 2020.

È inoltre necessario sollecitare, qualora si rendesse necessario, riguardo alle misure di separazione in strutture esterne, richiedendone espressamente una valutazione da parte delle autorità sanitarie competenti. La su citata Ordinanza, riporta infatti al punto successivo:

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 5 di 9
	EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19) PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI	DOC. 07 PROT. COVID-19 Rev. 00 del 20.04.2020

“2. in presenza dell’evento di cui al punto precedente si dovrà procedere alla separazione, in diverse strutture o setting assistenziali, degli ospiti risultanti positivi o dubbi, asintomatici o paucisintomatici, da coloro che risulteranno negativi, attuando per coloro che sono positivi i livelli di cura e assistenza sanitaria previste per le cure intermedie.”

5.1 Procedura operativa di comunicazione

Di seguito viene riportato uno schema da seguire per le comunicazioni scritte di sollecito, qualora le precedenti comunicazioni effettuate dall’infermiere referente ICA non avessero avuto risposta. Tali modalità dovranno comunque essere valutate in base alla situazione in atto che potrebbe richiedere a seconda dei casi o della loro gravità, tempistiche più o meno urgenti o modalità differenti.

La valutazione circa diverse tempistiche o modalità di comunicazione sarà svolta dal Coordinatore sentito il Presidente in qualità di Direttore dell’emergenza.

Le comunicazioni scritte di sollecito si integrano alle comunicazioni telefoniche inerenti la gestione dei casi precedentemente richiamati. Anche a seguito di comunicazione telefonica è opportuno tracciare attraverso una comunicazione email le richieste e/o le determinazioni inerenti.

Cosa comunicare	A chi comunicare	Come comunicare	Chi comunica	Quando comunicare
<u>Primo sollecito</u> - La richiesta di notizie circa la formale presa in carico dell’Ospite da parte del servizio sanitario - Sollecito allo svolgimento del tampone per la diagnosi molecolare - (sulla base delle condizioni dell’Ospite) la richiesta di trattamento in struttura intermedia esterna	MMG Responsabili A.USL Toscana Nord Ovest (cfr. Indirizzi precedentemente indicate) Responsabile Dipartimento di Prevenzione (se interessato alla comunicazione)	Via email ordinaria	Coordinatore della struttura	Trascorse 24 ore dalla notifica dell’esito del test sierologico positivo o dubbio senza aver ricevuto indicazioni
<u>Secondo sollecito</u> Inoltro email precedente + sollecito circa l’urgenza di intervento a riguardo + eventuale aggiornamento sulle misure da richiedere	MMG Responsabili A.USL Toscana Nord Ovest (cfr. Indirizzi precedentemente indicate) Responsabile Dipartimento di Prevenzione (se	Via email ordinaria	Coordinatore della struttura	Trascorse 48 ore dalla notifica dell’esito del test sierologico positivo o dubbio senza aver ricevuto indicazioni



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

Sistema di gestione per la qualità e per
l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI
EN ISO 14001:2015

EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19)
PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI

Pag. 6 di 9

DOC. 07 PROT. COVID-19
Rev. 00 del 20.04.2020

	interessato alla comunicazione)			
<u>Terzo sollecito</u> Inoltro email precedenti + ulteriore sollecito a riguardo + eventuale aggiornamento sulle misure da richiedere	MMG Responsabili A.USL Toscana Nord Ovest (cfr. Indirizzi precedentemente indicate) Responsabile Dipartimento di Prevenzione (se interessato alla comunicazione) Sindaco del Comune ove ha sede la struttura Direzione generale A.USL	Via email ordinaria + PEC	Presidente (in qualità di Direttore dell'emergenza)	Trascorse 72 ore dalla notifica dell'esito del test sierologico positivo o dubbio senza aver ricevuto indicazioni

La Presidente, in qualità di Direttore dell'emergenza, può valutare l'opportunità di modalità o tempistiche diverse nelle suddette comunicazioni da applicare a singoli casi per le diverse strutture.

5.2 Comunicazioni relative alla scheda MEWS

La struttura, per il tramite o con la supervisione dell'infermiere referente ICA, invia secondo la periodicità richiesta o suggerita dall'A.USL o, in assenza di indicazioni specifiche, sulla base di quanto previsto dalle linee di indirizzo formulate dall'unità di crisi emergenza Covid-19 dell'A.USL Toscana Nord Ovest, le risultanze del monitoraggio riguardo allo score di valutazione del rischio di deterioramento clinico (scheda MEWS).

Le schede MEWS vengono conservate presso la struttura.

5.3 Aggiornamento della cartella sanitaria dell'Ospite e del diario infermieristico

Le informazioni cliniche relative al singolo Ospite nonché le comunicazioni effettuate con i MMG, i presidi sanitari, le autorità sanitarie inerenti la gestione dell'Ospite, vengono annotate nella cartella sanitaria individuale tenuta, a seconda della struttura, in modalità cartacea ovvero sul gestionale e-personam.

L'infermiere annota nel diario infermieristico la cronologia delle comunicazioni riguardanti la gestione clinica del singolo Ospite, incluse quelle effettuate per via telefonica o avvenute presso la struttura. Le registrazioni dovranno

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 7 di 9
	EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19) PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI	DOC. 07 PROT. COVID-19 Rev. 00 del 20.04.2020

riportare almeno data, ora, nominativo dell'Ospite a cui si riferiscono, autorità esterne coinvolte, oggetto delle comunicazioni, eventuali ulteriori annotazioni rilevanti anche per i turni successivi.

L'infermiere referente ICA effettua il controllo che le informazioni e le comunicazioni inerenti l'Ospite siano effettuate nelle modalità e nei tempi previsti. Il controllo è svolto su tutti i casi e viene registrato nel diario infermieristico.

6. Svolgimento di Audit in autocompilazione

L'A.USL Toscana Nord Ovest – Unità di Crisi Gestione dell'emergenza Covid – 19, nell'ambito del Documento di indirizzo per le strutture socio-sanitarie, ha disposto modalità per lo svolgimento di audit che prevedono la compilazione di check list in modalità auto-compilativa, da trasmettere all'A.USL stessa, a cui fanno seguito sopralluoghi per la verifica sul campo di quanto dichiarato.

In una primissima fase le strutture interessate hanno provveduto a compilare autonomamente tali liste e a inviarle nei tempi e nei modi richiesti. La presente procedura integra le modalità in atto al fine di assicurare una più efficace elaborazione e comunicazione.

In caso di ulteriore richiesta di compilazione, anche in aggiornamento alle precedenti liste inviate dovrà essere seguita la seguente procedura operativa:

1. Il Coordinatore, con l'ausilio del referente infermieristico della struttura, provvede a compilare una prima bozza della check list e ad inviarla al Presidente in qualità di Direttore dell'emergenza, al Direttore servizi e al RAQ
2. Tali autorità interne provvedono a verificare quanto compilato dalla struttura, valutando eventuali integrazioni necessarie e dando al Coordinatore indicazioni al fine di elaborare la versione definitiva
3. Il Coordinatore provvede quindi ad inviare all'A.USL quanto richiesto nelle forme e nei tempi richiesti
4. Della versione definitiva dovrà essere conservata una copia in struttura e una trasmessa al RAQ per l'archiviazione

Anche ai fini dello svolgimento degli audit interni viene disposta la compilazione in aggiornamento di tale check list alla fine di ogni mese, a partire dalla fine del mese di aprile 2020. Le risultanze degli audit aggiornati vengono trasmessi unicamente al Presidente in qualità di Direttore dell'emergenza, al Direttore servizi e al RAQ, senza invio successive all'A.USL.

Le check list dovranno inoltre essere compilate in aggiornamento e seguire la procedura precedentemente illustrata per la loro comunicazione ogni qual volta sia richiesto dall'A.USL.

7. Diario dell'emergenza

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 8 di 9
	EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19) PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI	DOC. 07 PROT. COVID-19 Rev. 00 del 20.04.2020

Nel corso dell'emergenza sanitaria la Direzione generale dell'A.USL Toscana Nord Ovest ha richiesto una dettagliata relazione circa le attività intraprese dalle strutture socio-sanitarie per la gestione dell'emergenza stessa.

Le strutture hanno provveduto per il tramite dei Coordinatori.

Valutando che tale richiesta potrà ripetersi per aggiornamenti anche nel prossimo futuro è disposta la tenuta di un "Diario dell'emergenza" secondo il modello 02_DOC07 ad integrazione delle ordinarie modalità di registrazione delle attività interne della struttura.

Ciascuna struttura, per il tramite del Coordinatore, con l'ausilio dell'infermiere referente ICA, dovrà provvedere all'aggiornamento di tale Diario, da conservare internamente.

All'interno del Diario dell'emergenza dovranno essere annotate esclusivamente le attività e le comunicazioni maggiormente rilevanti effettuate dalla singola struttura che hanno un rilievo per la gestione dell'emergenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- *svolgimento di test o tamponi,*
- *distribuzione procedure interne,*
- *svolgimento della formazione al personale,*
- *sanificazioni straordinarie oltre il piano ordinario*
- *ritiro di presidi DPI*

Il diario non viene utilizzato per l'annotazione delle attività clinico-assistenziali nei confronti degli Ospiti.

In caso di ulteriore richiesta di compilazione di relazioni cronologiche e report periodici, anche in aggiornamento alla precedente trasmessa, dovrà essere seguita la seguente procedura operativa:

1. Il Coordinatore dovrà trasmettere in bozza tale Diario al Presidente in qualità di Direttore dell'emergenza, al Direttore servizi e al RAQ
2. Tali autorità interne provvedono a verificare quanto compilato dalla struttura, valutando eventuali integrazioni necessarie per attività da questi direttamente gestite per l'intera Cooperativa e dando al Coordinatore indicazioni al fine di elaborare la versione definitiva
3. Il Coordinatore provvede quindi ad inviare all'A.USL quanto richiesto nelle forme e nei tempi richiesti
4. Della versione definitiva dovrà essere conservata una copia in struttura e una trasmessa al RAQ per l'archiviazione.

8. Registrazione e comunicazione delle attività svolte da Autorità esterne presso le strutture

In seguito al verificarsi di mancato rilascio di attestazioni di sopralluogo, verbalizzazioni, rapporti ecc. da parte delle autorità sanitarie che accedono alla struttura nel corso della gestione dell'emergenza Covid-19, si rende necessario introdurre una modalità di registrazione degli accessi effettuati in modo da assicurare la tracciabilità delle

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 9 di 9
	EMERGENZA CORONAVIRUS (COVID-19) PROCEDURA GESTIONE COMUNICAZIONI	DOC. 07 PROT. COVID-19 Rev. 00 del 20.04.2020

attività svolte da dette autorità all'interno della struttura, anche nel caso vengano rilasciate direttamente o in attesa di rilascio successivo di verbali o attestazioni specifiche.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in tali casi:

- Svolgimento di test sierologici e tamponi su Ospiti o sul personale
- Sopralluoghi e ispezioni relative all'applicazione delle procedure e dei protocolli dell'emergenza
- Consegna di materiali, DPI ecc.
- Svolgimento di attività formativa o di istruzione operativa del personale infermieristico
- Ecc.

La registrazione interna di tali accessi viene effettuata utilizzando il modulo Mod. 03_DOC07