RISPOSTE GRUPPO Covid 19

TEST

• Quante richieste di tampone vengono ricevute ogni giorno?

Le nuove richieste tampone inserite sul sistema Poliss-Spd e gestite dalla centrale operativa del Dipartimento di Prevenzione ammontano attualmente a circa 800-850 al giorno. A queste si aggiunge la programmazione routinaria dei tamponi di negativizzazione per i positivi a domicilio e di controllo per i contatti stretti in sorveglianza attiva nella condizione di interrompere l'isolamento fiduciario o la quarantena (dati aggiornati ogni giorno su https://www.regione.liguria.it/homepage/salute-e-sociale/homepage-coronavirus/bollettino-coronavirus.html).

• Quanti ne vengono eseguiti al giorno?

I test molecolari e antigenici per la ricerca di Sars-Cov-2 che vengono effettuati sul territorio di Asl3 ammontano a:

Test molecolari gratuiti su prenotazione da parte del Dipartimento di Prevenzione
- Drive Through Via Maggio 6: circa 300/die
- Drive Through Fiera del Mare Padiglione B "Jean Nouvel": circa 300/die (operativo dal 6/11)

Test antigenici rapidi gratuiti in accesso diretto
- Walk Through Villa Bombrini: circa 150/die
- Walk Through Centro Storico (Porta Siberia): circa 150/die
- Walk Through Ambulatorio Ex Ospedale Sant'Antonio di Recco: circa 70/die

Test antigenici rapidi gratuiti su prenotazione da parte del MMG:
- Drive Through Ambulatorio Integrato di Teglia: 50-70/die

Accessi domiciliari GSAT (dati disponibili su intranet aziendale):
- settimana 26/10 – 1/11: 3137 (448 al giorno)

Sono stati avviati in questi giorni i punti tampone di Struppa (Palazzo della Salute) e presso il Comune di Serra Riccò che una volta a regime produrranno rispettivamente una media di 50 tamponi al giorno.
Da domani, mercoledì 18 novembre, attivi altri tre punti a Busalla per gli abitanti della Valle Scrivia e in Val Bisagno in Via Paolo Giacometti e Piazzale Parenzo

• Esistono dati sui tamponi effettuati scomposti per variabili socio anagrafiche (zona residenza, genere, fasce età ecc.)?

L'Agenzia Ligure Sanitaria (A.Li.Sa) elabora ogni settimana un report della distribuzione degli esiti di positività (Sistema "*Geocov*") partendo dalle coordinate geografiche relative alla

residenza delle persone testate. Tale strumento permette di tracciare con precisione nel tempo e nello spazio i nuovi casi, gli eventuali cluster e di chiarire il quadro epidemiologico locale consentendo l'attivazione di misure di contenimento.

• Quali sono i tempi medi fra la segnalazione e il tampone?

Dai 5 ai 10 giorni, in base alla problematica segnalata. Al momento la modalità di prelievo Drive Through consente una tempistica più lineare della presa in carico, poiché legata a una prenotazione diretta da parte del Dipartimento di Prevenzione. Gli accessi al domicilio possono essere condizionati da eventuali urgenze del momento che portano, in alcuni casi, a modificare i tempi della visita già programmata.

• Rispetto alle mancanze e i ritardi avuti in questo ultimo mese quali cambiamenti nella gestione dei tamponi è prevista?

a) ampliamento dei punti prelievo sul territorio (new Ambulatorio Integrato di Serra Riccò, Palazzo della Salute Asl3 di Struppa; dal 18 novembre Busalla per i Comuni della Valle Scrivia, Val Bisagno in Via Paolo Giacometti e Piazzale Parenzo. Progettualità in progress in Valle Stura, Albaro, Foce, ecc…)

b) prenotazione dei tamponi di negativizzazione per i positivi a domicilio da parte del CUP regionale (sei operatori dedicati)

c) accordo con i MMG per l'esecuzione di test antigenici rapidi ai loro pazienti in sedi dedicate o al loro domicilio

d) incremento orario attività dei punti drive esistenti con obiettivo 500/1.000 test al giorno

e) implementazione personale numero verde

• È stata chiesta dalla regione la collaborazione dei MMG per esecuzione dei tamponi rapidi C'è necessità di reperire sedi dove fare tamponi rapidi in sicurezza prediligendo Drive through. Ci sono progetti in tal senso? È prevista una fornitura di tamponi ai MMG per questo?

I progetti già attivati e quelli in fase di attuazione in collaborazione con ASL3, Municipi e Comuni sono numerosi. Essi fanno riferimento all'ACN pubblicato sulla G.U. il 6/11/2020 ed al successivo AIR per il potenziamento dei Servizi della Medicina Generale nella gestione dell'Emergenza Covid19.
Il primo progetto antecedente, l'ACN e l'AIR, ha coinvolto i MMG della AFT 10 nella Valpolcevera, ha visto la programmazione durante l'estate ed è stato attivato nel mese di Ottobre , successivamente le progettualità hanno coinvolto i MMG del Territorio del Comune di Serra Riccò che hanno attivato un ambulatorio per i TAR (Tamponi Antigenici Rapidi) agli inizi di Novembre e nei prossimi giorni in seguito alla presentazione di analoghi progetti saranno attivati ambulatori per l'esecuzione dei TAR nel Comune di Busalla , in Valbisagno, alla Foce ed Albaro. Altri progetti sono in via di presentazione da parte dei MMG/PLS in collaborazione con ASL3.

I Tamponi così come i DPI sono forniti ai MMG ed ai PLS dalla ASL.

TRACCIAMENTO

•Come viene fatto il tracciamento?

Gestione dei casi positivi
Al fine di poter identificare rapidamente i contatti di casi COVID-19, si procede giornalmente a individuare sia i casi notificati, sia i soggetti risultati positivi ai tamponi nasofaringei (TNF), utilizzando come fonti:

1) mail aziendale dedicata alla notifica di malattie infettive segnalate da medici e aziende ospedaliere

2) portale PoLiSS (Portale Ligure Socio Sanitario), sezione "Reportistica medica": dove vengono messi a disposizione agli operatori sanitari i risultati degli esami per la diagnosi di infezione da SARS-CoV-2 su tampone rino-faringeo comunicati dai laboratori di analisi giornalmente ad A.Li.Sa. e costituenti la banca dati condivisa con l'Istituto Superiore di Sanità

3) individuazione, se non presente, di un contatto telefonico dell'assistito da Anagrafe Aziendale dei contatti – Anagrafe vaccinale

4) inserimento sul Sistema Poliss-SPD i dati relativi alla segnalazione

5) assegnazione dell'indagine epidemiologica a Assistente Sanitario o a Medico individuato per il Contact Tracing.

Tracciamento dei contatti
L'operatore sanitario intervista il caso indice per raccogliere informazioni sulla storia clinica e sui possibili contatti. Questo avviene attraverso una chiamata telefonica.
Se i casi sono ricoverati in ospedale e non sono in grado di collaborare, l'operatore sanitario può raccogliere le informazioni tramite il personale ospedaliero o il medico curante che contatta direttamente i familiari o coloro che prestano attività assistenziali (caregivers).
Viene considerato "contatto" colui che ha avuto contatti con il caso indice nel periodo compreso fra le 48 ore precedenti e i 14 giorni successivi all'insorgenza dei sintomi nel caso. Se il caso è asintomatico, il contatto è definito come colui che avuto contatti con il caso nel periodo compreso tra 48 ore prima del tampone (prelievo del campione) che ha portato alla conferma di COVID-19 e 14 giorni dopo.
Viene considerata una esposizione ad alto rischio quella definita dai documenti sanitari di riferimento (Rapporto ISS COVID-19 n.53/2020 "Guida per la ricerca e gestione dei contatti (contact tracing) dei casi di COVID-19" Roma, 25 giugno 2020; Circ Min Sal n.32850 del 12/10/2020; Update Alisa 15 Ottobre 2020 "Raccomandazioni per l'implementazione del "Contact Tracing" e la definizione degli strumenti a supporto per il contenimento della pandemia da SARS-COV-2").
Oltre ai contatti conosciuti e riferiti dal caso Covid positivo vengono tracciati attraverso l'utilizzo della App Immuni i contatti anonimi dello stesso.

• **Quanti operatori sono impiegati?**

Il personale attualmente coinvolto nell'emergenza Covid comprende circa 120 operatori tra medici, operatori sanitari e personale amministrativo impegnati a diverso livello nell'attività di Contact Tracing

•Il ritardo del risultato (e quindi del tracciamento) a che cosa è dovuto? Trasporto tampone, laboratorio, notifica risultato?

Una delle cause principali in questa fase dell'epidemia risiede nel numero elevato di tamponi effettuati che comporta il congestionamento delle attività di processazione dei campioni e caricamento degli esiti degli stessi a sistema

•Rispetto alle mancanze e i ritardi avuti in questo ultimo mese quali cambiamenti nella gestione dei tracciamenti è prevista?

Implementazione del sistema informatico dedicato alla gestione delle segnalazioni (Poliss-SPD) con maggiore coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta che potranno partecipare attivamente sia durante fase diagnostica (tampone rapido eventualmente seguito dal molecolare), sia nel tracciamento, sia nella definizione e chiusura delle sorveglianze contatti di caso e positivi al domicilio.

• **Come è gestito nelle scuole? Esistono protocolli e quali?**

Gli operatori sanitari del Centro Unico Malattie Infettive della S.S. Profilassi selezionano le notifiche e gli esiti positivi al test molecolare per Sars-Cov-2 disponibili sul portale Poliss-SPD in base all'età (0-19) e/o altri elementi indicativi di possibili contatti nell'ambito scolastico (anche operatori scolastici) Gli operatori contattano i casi per individuare i casi con possibili contatti nell'ambito scolastico nel periodo di contagiosità: 48 ore prima dell'esordio dei sintomi oppure 48 ore prima dell'esecuzione del tampone molecolare nei soggetti asintomatici. Vengono quindi acquisite informazioni su scuola e classe frequentate. I casi individuati vengono comunicati ai referenti del Dipartimento di Prevenzione (DdP) per procedere con i provvedimenti di quarantena. Il referente DdP, che prende in carico il caso, contatta il referente della scuola per informare sul caso di positività e richiedere sia gli elenchi degli alunni e del personale che hanno avuto i contatti con il caso sia le informazioni sui protocolli di sicurezza e di prevenzione applicati a livello dell'istituto scolastico in questione. Il referente DdP, dopo aver valutato le informazioni ricevute, prepara il provvedimento di quarantena per la classe del caso e per il personale scolastico eventualmente individuato. In caso di un'aumentata circolazione locale del virus, oltre al provvedimento di quarantena possono essere attivate misure aggiuntive di indagine e controllo (es. tampone sui contatti stretti individuati, tampone di approfondimento diagnostico su casi sospetti tra gli studenti e personale scolastico assente anche afferente ad altre classi) secondo gli algoritmi decisionali previsti dalla Deliberazione A.Li.Sa. n.320 del 11/09/2020.

•Come è gestito nei posti di lavoro? C'è un protocollo? Quale è?

Le procedure di contact tracing in ambito lavorativo ricalcano quelle sopra descritte e vengono di regola svolte con la collaborazione del datore di lavoro e il Medico Competente aziendale (se presente) al fine di individuare i contatti ad alto e/o basso rischio. Per eventuali sopralluoghi o verifiche vengono coinvolte le Strutture competenti (PSAL e Igiene degli

alimenti). E' stato siglato in questi giorni un accordo Asl3 - Confindustria per l'avvio di test periodici sugli operatori delle aziende con un numero elevato di dipendenti e dove è presente una grande quantità di ditte esterne che operano in appalto. Si tratta di un progetto pilota in Liguria e uno dei primi a livello nazionale dedicato al mondo del lavoro, che parte da Fincantieri, e ha come obiettivo limitare la crescita della pandemia.

QUARANTENA

•In che modo sono fornite le informazioni sulla quarantena dalla ASL 3 ai cittadini? Risulta uno dei punti meno compresi dalle segnalazioni e testimonianze raccolte.

Il provvedimento di quarantena viene comunicato telefonicamente all'interessato e gli estremi vengono inseriti sul sistema Poliss-SPD all'interno della segnalazione relativa a ciascun assistito. Tali estremi sono in visione del medico curante.
Sul sito aziendale è presente specifica sezione dedicata alle informazioni relative al tema Coronavirus, tra cui le raccomandazioni per l'isolamento domiciliare http://www.asl3.liguria.it/coronavirus/informazioni-sul-coronavirus.html

PRESA IN CARICO

•Nei lunghi tempi di attesa del primo tampone in che modo vengono gestiti eventuali aggravamenti?

•Qual è il limite temporale di attesa del tampone oltre il quale il rischio di aggravamento diventa troppo alto?

•Come viene gestita l'eventualità che i sintomi siano riferiti ad altre patologie?
•Esiste un servizio di assistenza cura Covid-19 domiciliare? Come funziona? Se no, ne è prevista l'attivazione, come e con che tempi?

•Esiste un servizio di assistenza cura Covid-19 domiciliare? Come funziona? Se no, ne è prevista l'attivazione, come e con che tempi?

•A chi ci si può rivolgere di sabato e domenica?

La presa in carico del paziente con sintomi è del Medico di Medicina Generale che richiede il tampone domiciliare attraverso il portale regionale Poliss, segue il paziente dal punto di vista clinico monitorando il decorso della malattia e decide qualora si evidenziassero degli aggravamenti per il ricovero o per la gestione domiciliare. Nel caso in cui l'aggravamento del paziente fosse repentino e non fosse possibile reperire il Medico di Medicina Generale, chiamando il 112, dopo triage telefonico, verrà deciso se è necessario l'accesso in Pronto Soccorso. Anche il Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), nei notturni e nei festivi può prendere in carico il paziente sintomatico e sempre dopo triage telefonico consigliare la persona.

•Quante sono le squadre GSAT attive e come sono organizzate sul territorio? Come se ne può fare richiesta?

Le squadre GSAT attive sul territorio dei distretti (che effettuano tamponi a domicilio) sono 23 e sono formate da due infermieri per l'effettuazione del tampone e da un medico e un infermiere quando viene richiesta la visita dal Medico di Medicina Generale.

Vi sono poi altre modalità per fare il tampone:

Tamponi antigenici rapidi gratuiti in accesso diretto modalità a piedi:

Ambulatorio Porta Siberia: dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 12
Ambulatorio Villa Bombrini, Ge Cornigliano: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13
Ambulatorio Ex Ospedale Sant'Antonio Recco Casa della Salute Asl3 orario: dal martedì al venerdì dalle 9 alle 12

Tamponi antigenici rapidi e molecolari gratuiti su prenotazione GSAT Distretto 12 drive-through:

Presso il Palazzo della Salute Asl3 di Struppa, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13.30, è attivo un presidio dedicato ai cittadini del Distretto 12 in modalità drive-through sia per l'esecuzione di tamponi rapidi sia per quelli molecolari. L'accesso al punto tamponi di Struppa è su appuntamento telefonico fissato dalla segreteria del GSAT 12 per tutti quegli assistiti segnalati dal proprio Medico di Medicina Generale come pazienti già in fase asintomatica o paucisintomatica o per i cosiddetti contatti stretti per cui sia richiesta una diagnosi di infezione o il superamento della fase di infettività per il rientro in comunità.

Tamponi antigenici rapidi gratuiti su prenotazione del medico curante in drive-through (Teglia, Serra Riccò e Busalla), a piedi (Val Bisagno Via Giacometti e Piazzale Parenzo)

Teglia (Rivarolo): dal lunedì al venerdì su prenotazione attraverso i medici di medicina generale e pediatri del Distretto 10 (AFT10)

Serra Riccò (fraz. Pedemonte): dal lunedì al venerdì su prenotazione attraverso i medici di medicina generale del Distretto 10 (AFT 9)

Da mercoledì 18 novembre Busalla: dal lunedì al venerdì su prenotazione attraverso i medici di medicina generale e pediatri del Distretto 10 (AFT10);

Sempre da mercoledì 18 attivi i punti in Val Bisagno **modalità a piedi** su prenotazione attraverso i medici di medicina generale (AFT12) dal lunedì al venerdì

Nei casi di persone con lievi sintomi è prevista la doppia opzione cioè tampone e visita all'interno dell'Ambulatorio. In caso di non negatività verrà eseguito contestualmente il tampone molecolare rinofaringeo.

Tamponi molecolari rinofaringei gratuiti su prenotazione Dipartimento Igiene in drive-through

Ambulatorio Drive Quarto via G. Maggio 6 dal lunedì al sabato

Ambulatorio Mobile Fiera del Mare Padiglione B "Jean Nouvel" dal lunedì al sabato

Vengono eseguiti i tamponi molecolari (rinofaringei) in modalità drive through (con accesso in auto, motoveicolo o bicicletta) esclusivamente su prenotazione da parte del Dipartimento di Prevenzione. La struttura comunica direttamente al paziente giorno e orario dell'appuntamento.

• Quali sono i protocolli di cura per il Covid-19 per i MMG della Asl 3 e della Liguria?
• Perché i MMG danno indicazioni cliniche diverse? Quali azioni avete fatto per dare le informazioni utili ai MMG?

Oltre alle indicazioni presenti su siti nazionali e internazionali quali OMS, ISS, FNOMCeO, FIMMG ecc, su cui sono presenti modelli di gestione di casi territoriali sospetti o accertati Covid 19, hanno a disposizione due protocolli redatti dal gruppo di coordinamento di Alisa per la gestione del pazienti con sintomi riferibili a Covid19 per tutti i Medici Ospedalieri e di Medicina Generale della Regione Liguria:

- Protocollo per la Gestione con tampone positivo per SARS-COV-2: Criteri di Ricovero e Terapia
- Indicazioni per la gestione domiciliare dei pazienti con infezione da SARS-COV-2

COMUNICAZIONE - CONTATTI

•Quali sono i numeri di telefono o altre modalità di contatto attive e funzionanti in tempi ragionevoli 7 giorni su 7 per i cittadini che hanno necessità?

- Numero telefonico 010 849 7003 – attivo da lun a sab dalle 9 alle 15 e dom dalle 8.30 alle 12.30

- Numero Verde "InfoCovid" 800 811 187 – operativo da lun a ven dalle 9 alle 15
- E-mail dedicata alle informazioni in tema Covid covid@asl3.liguria.it
- E-mail dedicata ai rientri dall'estero covidestero@asl3.liguria.it

- Numeri Gruppo Scuola Covid Consultoriale tel. 010 8497953 dal lun al ven dalle 8 alle 15 mail: nucleosalutescuola@asl3.liguria.it

- E-mail dedicata ai referenti Covid delle scuole referentiscuole@asl3.liguria.it

•Vengono pubblicati sul sito i dati relativi ai servizi (attivi e funzionanti) offerti dalla ASL, anche relativi all'emergenza?

Sul sito aziendale è presente specifica sezione dedicata alle informazioni relative al tema Coronavirus in continuo aggiornamento http://www.asl3.liguria.it/coronavirus.html

•Ci segnalano che il canale che funziona meglio (non sempre) è il contatto Messenger sulla pagina Facebook. E chi non ha un profilo FB?

I contatti Facebook così come quelli URP (urp@asl3.liguria.it) sono di orientamento alla fruizione dei servizi Asl3. Personale dedicato supporta l'utente in relazione a tutta l'offerta di salute Asl sia via mail sia telefonicamente per l'individuazione dei percorsi finalizzati a soddisfare la richiesta anche Covid (http://www.asl3.liguria.it/coronavirus/numeri-utili-coronavirus/urp-accoglienza-servizi-distrettuali-tutela-coronavirus.html)

Esiste anche l'indirizzo (tutelaepartecipazione@asl3.liguria.it) dedicato a segnalazioni, reclami ed elogi. Per chi non dovesse disporre di profilo FB è possibile utilizzare i canali di comunicazione specifici sul Covid sopra illustrati che contemplano sia contatto telefonico che mail.

OSPEDALI

•Come è possibile salvaguardare il diritto dei pazienti e dei loro parenti di rimanere in contatto e quello di avere notizie dei propri famigliari ricoverati in ospedale? Esistono protocolli e procedure in merito?

Attualmente le visite ai ricoverati sono bloccate, a tutela dei malati, anche per i pazienti non Covid e possono avvenire solo su autorizzazione della Direzione Sanitaria e su richiesta della Struttura in cui è ricoverato il malato. Le situazioni per cui normalmente si deroga al blocco delle visite per i pazienti non Covid sono le persone in fine vita, i minori, i disabili e alcune situazioni particolari che vengono valutate di volta in volta. Al letto del paziente può accedere un solo visitatore, sempre lo stesso nel caso si dovesse ripetere l'assistenza al capezzale, vestito e fornito di tutti i DPI necessari alla tutela del malato e degli operatori. Tutto ciò è consentito anche in relazione alla possibilità di isolare il paziente con il visitatore in una stanza senza altri ricoverati.

Le informazioni sullo stato di salute dei pazienti (non Covid e Covid) vengono dato dai medici e dagli operatori sanitari ai parenti tramite chiamate telefoniche e il contatto tra parente e paziente, se viene richiesto da quest'ultimo, avviene anche tramite videochiamate (sia per i pazienti non Covid che Covid positivi)

ASSISTENZA NON COVID

•In che modo la ASL garantisce le prestazioni diagnostiche e di cura non covid, urgenti e non rinunciabili, sia in riferimento alla fase acuta che alla ri-calendarizzazione delle prestazioni "elettive" annullate?

In questo momento non è stata cancellata alcuna attività e, con una riorganizzazione capillare, si gestiscono le patologie non Covid secondo il criterio dell'urgenza e dell'inderogabilità.

Per quanto riguarda l'assistenza ambulatoriale distrettuale le visite e le prestazioni diagnostiche continuano ad essere erogate con i criteri stabiliti dopo la riapertura del Cup di giugno e che consistono principalmente nell'aumento della durata di ogni prestazione necessario a consentire il mantenimento di tutte le misure di sicurezza atte a prevenire il contagio per i pazienti e gli operatori, procedure (es. sanificazione dopo ogni visita e dilazionamento degli orari per evitare assembramenti nelle sale di attesa) che non consentono un'agenda con lo stesso numero di prestazioni pre Covid.

Anche in ospedale le prestazioni ambulatoriali continuano ad essere erogate e l'attività del Villa Scassi è stata spostata alla piastra ambulatoriale del Padre Antero Micone. Anche l'attività intramoenia non è stata bloccata.

L'attività di ricovero medico e chirurgico prosegue per i casi più gravi e con patologie oncologiche o più complesse e anche per questo sono state riattivate le convenzioni con Clinica Montallegro, Villa Serena e Iclass Rapallo per ricoverare e operare i pazienti più urgenti in massima sicurezza.

L'attività chirurgica all'interno del Presidio, visto l'impegno degli anestesisti nelle terapie intensive e sub intensive, viene rivolta alle urgenze di Pronto Soccorso quali traumatologia ortopedica e urgenze chirurgiche.

La situazione è comunque dinamica in relazione all'evolversi della pandemia

•È stata ampiamente pubblicizzata come indispensabile la vaccinazione antinfluenzale e anti pneumococcica ma i vaccini consegnati ai MMG sono ridotti, ci dicono alcuni medici, rispetto alle esigenze. È in vista una soluzione? Quale?

E' stato programmato l'acquisto di un numero di dosi di vaccino antinfluenzale e pneumococcico adeguato rispetto alle richieste da loro inoltrate. Le consegne da parte delle aziende sono previste non in unica soluzione ma a più riprese in tempi successivi. La campagna, avviata con un mese di anticipo rispetto agli anni precedenti, si prolungherà fino a tutto il mese di dicembre e, una volta che tutti i vaccini saranno stati consegnati e distribuiti, i MMG potranno vaccinare gli assistiti che ne hanno fatto richiesta.

La prima tranche di vaccini è stata consegnata a tutti gli MMG e sta per essere consegnata la seconda. Le eventuali richieste aggiuntive verranno distribuite quando le ditte renderanno disponibili le dosi. Il problema del vaccino antinfluenzale è la disponibilità delle dosi da parte delle ditte produttrici.

•Come fanno gli stranieri con STP ad accedere al tampone visto che non hanno MMG?

Sul sistema Poliss-SPD è stata aggiunta una funzione per il profilo MMG/PLS che consente di inserire richieste tampone per qualsiasi assistito (anche quelli non registrati in anagrafe sanitaria ligure e/o non assegnati al medico).

I medici di guardia medica, se in possesso delle credenziali, possono inserire segnalazioni sul sistema Poliss-SPD per assistiti non residenti che usufruiscano del servizio di continuità assistenziale.

Infine, l'inserimento della richiesta può essere effettuato dalla centrale operativa del Dipartimento di Prevenzione, su diretta segnalazione dell'interessato, pervenuta via mail o contatto telefonico.

- **TRASPARENZA**

  Sul sito della Regione Liguria sulla homepage cliccando INFORMAZIONI CORONAVIRUS, sono presenti i DATI AGGIORNATI giornalieri di tutte le Asl della Liguria, così come richiesto dall'ISS, dati che vengono inviati dalle Asl per creare il flusso verso il Ministero della Salute.
  Sul sito Intranet di Asl3 è già presente una serie di dati con aggiornamenti settimanali, richiesti e concordati con le organizzazioni sindacali, rivolti soprattutto alla tutela dei lavoratori

- **VERIFICA QUALITA'**

Al momento rispondono al numero verde tre operatrici con profilo di Assistenti Sociali, (in via di implementazione di due unità che stanno seguendo corso di formazione e che dal 23 novembre saranno operative) che valutano le richieste e prendono in carico i cittadini richiamandoli se necessario. Le figure sono affiancate quotidianamente da un dirigente medico e da una risorsa (personale infermieristico) che lavora in back-office. Dal 22 ottobre, data di attivazione del servizio, al 16 novembre è stato fornito un riscontro a 2.739 telefonate. Il numero verde prevede fino a 20 code, controllabili da remoto, che consentono all'utente di attendere il contatto con l'operatore. Le telefonate vengono numerate dagli operatori con il dettaglio del nominativo e del numero di telefono (sono pochi i casi in cui il chiamante rifiuta di lasciare i propri dati).
Non esiste un tempo standard per le telefonate nella logica dell'accoglienza del cittadino. Ogni contatto è un caso a sé sia come problematica che come durata.

- **GESTIONE RICHIESTE IN UNA LOGICA DI SISTEMA**

Sempre facendo riferimento all'esempio sopra riportato l'Azienda ha inserito nel servizio Numero Verde personale esperto che aveva già partecipato all'esperienza di Pronto ASL3 nel periodo aprile- luglio (prima ondata) di provenienza sia ospedaliera che territoriale a copertura della conoscenza dei servizi della Asl integrandolo con risorse nuove. Il personale ha poi partecipato a corsi di "formazione" con esperti della S.C. Igiene per chiarire, anche in base ai DPCM che si sono succeduti, le varie situazioni in cui si può trovare il cittadino e indirizzarlo nel senso corretto.
Sono stati inoltre acquisiti due telefoni cellulari con numeri dedicati tenuti dal personale del Consultorio e dell'Igiene per poter comunicare direttamente e velocemente con le strutture in caso di chiarimenti e consulenze immediate.

- **COLLABORAZIONE ISTITUZIONALE SOCIETA'CIVILE E TERZO SETTORE**

Nell'ottica della Medicina di Condivisione, metodologia applicata da Asl3 già da tempo su altri temi, sono state avviate numerose collaborazioni con il tessuto sociale cittadino. Ne sono esempi gli Ambulatori integrati di Teglia, Serra Riccò, Valle Scrivia e Valbisagno dove grazie alla sinergia rispettivamente con Municipio V, Comune di Serra Riccò e Comuni della Valle Scrivia, MMG, Pediatri – insieme alle Pubbliche Assistenze, Associazioni di Volontariato e Associazione Nazionale Polizia di Stato Gruppo Genova- sono stati creati punti tampone direttamente nelle realtà locali. Nello specifico l'Ambulatorio di Teglia è uno dei primi esempi nazionali di integrazione dei servizi nell'ambito dell'emergenza Covid per l'esecuzione dei test rapidi in drive through. Un progetto pilota che ha consentito ad Asl di riproporlo come format in altre realtà con una progettualità tuttora in progress. Anche per i punti tampone della Commenda, Porta Siberia e Villa Bombrini si sono create sinergie con il Comune di Genova per la disponibilità degli spazi a titolo gratuito e con la Protezione Civile a supporto nella gestione dei flussi. Anche il punto di Recco ha visto la collaborazione con il Comune. Non ultimo il recente esempio della Marina Militare che da venerdì 13

novembre si è affiancata ad Asl3 con medici e infermieri presso le postazioni Asl3 drive through di Quarto e della Fiera del Mare per implementare l'esecuzione dei tamponi molecolari.
Per quanto riguarda Covid e Scuole è attivo ogni settimana un webinar con specialisti della Asl3 del Consultorio e dell'Igiene in collaborazione con Apel (Associazione Pediatri), Fimp, Gaslini, Scuola, Ordine degli Psicologi e Agenzia della Famiglia Comune di Genova. I webinar sono diretti a genitori e famiglie che possono porre domande e formulare quesiti direttamente agli esperti. Le dirette si svolgono sul gruppo FB "Insieme per la Salute dei bambini" e vengono pubblicate sul profilo FB di Asl3.

A partire dal 12 ottobre, come ulteriore tassello a supporto dei flussi organizzativi e di presa in carico dei pazienti, si è aggiunta l'integrazione nei GSAT degli assistenti sociali presenti in ogni distretto. Si possono rivolgere a questo operatore i Medici dei GSAT, delle cure domiciliari, MMG, PLS, servizi sociali per segnalare persone e famiglie con problematiche sociali legate alla pandemia. Gli assistenti sociali lavorano a stretto contatti coi Servizi sociali comunali per una risoluzione dei problemi emersi.

Gli interventi, in questo primo mese di attività, hanno riguardato:

- mancanza di domicilio ove effettuare la quarantena;
- alloggi sovraffollati;
- problemi economici;
- necessità di avere la consegna di farmaci o spesa al domicilio;
- aiuto domiciliare per persone positive;
- indicazioni per chiedere il ritiro della spazzatura a domicilio;
- avere una residenza per iscriversi all'anagrafe sanitaria e avere un mmg/pls
- informazioni per i tamponi;
- aiuto per l'interpretariato da parte di persone straniere che non comprendono l'italiano
- segretariato sociale vario

In Asl3 è inoltre presente un servizio di mediazione culturale per far fronte a richieste e approfondimenti in lingua

- **SUPPORTO PSICOLOGICO E MATERIALE**

Per quanto riguarda gli operatori sanitari esiste il Progetto "GECO" (Gestione Emotiva Covid-19), nato dalla collaborazione tra il Galliera e la Asl3. Un'iniziativa che intende offrire agli operatori sanitari e non solo, un prezioso supporto psicologico a seguito dell'emergenza sanitaria legata al Coronavirus. Il progetto GECO offre agli operatori interventi di supporto emotivo, previa indagine conoscitiva effettuata attraverso un questionario anonimo che permette di approfondire l'argomento al fine di strutturare, se del caso, un intervento efficace.

TIPOLOGIE DI SUPPORTO

Gruppi di Ascolto

I gruppi di ascolto si articolano in incontri della durata di 60 minuti circa, con un massimo di 6 partecipanti ciascuno. La partecipazione è libera e può essere replicata secondo le proprie necessità. La condivisione di esperienze personali è tutelata dalla riservatezza che vincola tutti i partecipanti al gruppo, in un clima accettante e non giudicante.

Colloqui psicologici

Si propone un intervento breve e limitato nel tempo (massimo 5 colloqui psicoterapici), centrato sulla problematica emergente. L'intervento è finalizzato a mitigare il livello di stress valorizzando le risorse individuali e collettive, ampliando le strategie di gestione emotiva attraverso un ascolto attivo teso a riequilibrare la realtà interna (paura ed emozioni) con quella esterna riferita.

Visite psichiatriche

Sarà possibile accedere direttamente a uno sportello psichiatrico di valutazione specialistica per eventuale impostazione di trattamento farmacologico. In caso di necessità saranno programmate fino a un massimo di una prima visita psichiatrica e due visite di controllo.

Il servizio residenziale per gli operatori era stato previsto nella prima fase ed era stato organizzato da Regione Liguria con la Protezione Civile

Documento aggiornato al 17/11/2020