

# Carta dei Servizi

*Da oltre 60 anni ci prendiamo cura  
della salute dei milanesi*

*Addendum  
Emergenza CoVID-19*



Casa di Cura  
**La Madonnina**

Gruppo San Donato

## Indice

1	Contesto .....	2
1.1	Scenario edipemiologico COVID-19 (SARS – COV2) .....	2
2	Modalità generali di accesso .....	3
2.1	Limitazione degli accessi per i Clienti .....	4
3	Il Distanziamento Interpersonale .....	5
4	Allegato cartellonistica presente in Struttura .....	6
5	Modulo informazioni necessarie per l'accesso .....	8

---

## 1 Contesto

### 1.1 Scenario Epidemiologico COVID-19 (SARS-COV-2)

Il coronavirus (SARS – COV2) è stato identificato come virus causa dell'epidemia di infezioni respiratorie comparse per la prima volta, a fine 2019, a Wuhan, in Cina, una delle sei megalopoli, con 14 milioni di abitanti. I coronavirus sono virus a RNA capsulati non segmentati che appartengono alla famiglia dei Coronaviridae. Essi si distribuiscono estesamente negli uomini ed in altri mammiferi. Il virus SARS - COV2 per poter entrare nelle cellule usa lo stesso recettore, quello maggiormente espresso sulle cellule epiteliali delle vie aeree. Il virus sembra replicarsi più velocemente nelle cellule epiteliali delle vie aeree dell'uomo rispetto a SARS e MERS, giustificando la sua maggior infettività.

L'infezione COVID-19 è un'infezione acuta prevalentemente a risoluzione spontanea, ma in alcuni casi può risultare fatale. La presentazione clinica può variare da una sintomatologia respiratoria lieve a polmoniti gravi a prognosi infausta. I sintomi più frequenti sono febbre, tosse, mialgia o astenia e dispnea e possono comparire tra i 2 ed i 14 giorni dopo l'esposizione. Meno comunemente i pazienti si presentano con espettorato, cefalea, emottisi e diarrea. Pochi soggetti si presentano con sintomi delle alte vie respiratorie come rinorrea, congestione nasale o faringodinia. Dal punto di vista radiologico, la polmonite COVID-19 si presenta con un interessamento bilaterale.

Nei pazienti meno gravi che non necessitano di ricovero in terapia intensiva le immagini radiologiche alla TC del torace mostrano opacità bilaterali a vetro smeriglio (ground-glass) e aree di consolidamento sub-segmentale.

Non esiste ancora un trattamento antivirale specifico per l'infezione COVID-19, ma solo terapie di supporto per i pazienti colpiti, specialmente nei casi più gravi. Non è al momento disponibile un vaccino.

La pandemia da SARS – COV2 sta rappresentando una grossa sfida clinica ed organizzativa per il SSR Lombardo, per il SSN nazionale e per tutti i Sistemi Sanitari dei Paesi colpiti. Superato il picco pandemico, in attesa dell'effettuazione dell'indagine di popolazione progettata dal Ministero della Salute, cui ha aderito anche la Regione Lombardia e finalizzata a fornire informazioni più precise riguardo alla stima dei pazienti asintomatici presenti sul territorio, la Rete Ospedaliera lombarda sta pianificando percorsi di graduale ripresa dell'attività sanitaria in condizioni di sicurezza per tutti i pazienti, i visitatori e gli operatori.

L'analisi sistematica dei fattori caratterizzanti questa specifica pandemia ha evidenziato una oggettiva impossibilità a definire un percorso a rischio zero. Ciò significa che sempre, in tutti i

contesti all'interno delle strutture sanitarie e con tutti i soggetti che le frequentano, devono essere tenuti comportamenti di sicurezza e di prevenzione del contagio come se ciascun soggetto fosse potenzialmente infetto. I percorsi proposti sono indirizzati a garantire il minor rischio possibile per pazienti, visitatori e operatori, sulla base delle conoscenze attualmente disponibili.

## 2 Modalità generali di accesso

Specificare le modalità di accesso alla Casa di Cura La Madonnina risulta fondamentale per cercare di identificare ed intercettare quanto più possibile i soggetti in grado di veicolare l'infezione, anche asintomatici e per evitare che entrino in contatto con quelli a rischio di contrarla, ivi compresi gli operatori sanitari.

Per queste considerazioni l'accesso alla Casa di Cura La Madonnina deve avvenire, mediante:

1. *la limitazione degli accessi ai casi di reale necessità;*
2. *il distanziamento interpersonale;*

I criteri di identificazione delle categorie di persone che hanno accesso e/o sono autorizzate a circolare nella struttura, in modo da ridurre al minimo potenziali rischi derivanti da flussi non controllati all'interno della Struttura sono:

- continuità assistenziale e di cura
- erogazione del servizio

Le categorie interessate dai criteri sopra esposti si possono riassumere nel seguente elenco:

- Clienti
- Accompagnatori, laddove previsti
- Lavoratori dipendenti/Collaboratori
- Lavoratori aziende in appalto
- Fornitori

Per l'accesso è obbligatorio:

- Indossare correttamente la mascherina chirurgica (non è consentito l'uso della maschera filtrante con valvola di efflusso).
- Sottoporsi alla rilevazione della temperatura corporea tramite termoscanner.
- Igienizzare le mani con gel idroalcolico, disponibile in tutti i punti aziendali, aree comuni, sale d'attesa, nelle apposite colonnine dispenser.

Al riscontro della presenza di maschere non conformi il personale dedicato (addetto alla portineria e personale sanitario) consegna la mascherina chirurgica e si accerta che venga indossata correttamente. Contestualmente viene fornita informazione con la cartellonista presente, per il corretto comportamento all'interno della Struttura.

Per lo smaltimento dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) in tutti i percorsi e aree comuni della Struttura sono a disposizione contenitori per rifiuti speciali.

Lungo tutti i percorsi comuni della Struttura sono presenti erogatori di gel idroalcolico a piantana. Il servizio di manutenzione effettua verifica quotidiana del corretto funzionamento e provvede all'eventuale approvvigionamento della soluzione.

## 2.1 Limitazione degli accessi per i Clienti

In linea generale l'accesso dei Clienti alla struttura sanitaria deve essere consentito solo a chi ne ha effettiva necessità, tenendo conto dei volumi di afflusso ed in modo da evitare gli assembramenti. È favorita la prenotazione a distanza, anche per l'accesso al punto prelievi, nella modalità telefonica (chiamata al **Centro Unico Prenotazioni C.U.P. 02.58395.555**, dal lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle 13.00) e tramite e-mail (all'indirizzo [cup.cclm@grupposandonato.it](mailto:cup.cclm@grupposandonato.it)).

L'accesso in elezione è consentito solo ai Clienti che:

- Hanno una prestazione prenotata (sospeso l'accesso diretto):

- Ambulatoriale
- Ricovero
- Diagnostica per immagini
- Punto prelievi

- Hanno un appuntamento prenotato allo sportello:

- CUP
- Accettazione ricoveri

- Hanno un appuntamento prenotato con un ufficio (area sanitaria e/o amministrativa).

Nel momento della prenotazione, l'utente viene informato sulle modalità di accesso alla Struttura sia per quanto attiene alla possibilità o meno di essere accompagnato, che alla necessità di indossare la mascherina. Al momento della conferma della prenotazione, al Cliente viene anche trasmesso il Modulo "*Check List per sintomi e contatti a rischio di contagio infezione da Covid-19*" CCLM-DSA-883, che deve essere da questi compilato direttamente al proprio domicilio. Anche l'eventuale accompagnatore autorizzato, nei limiti di quanto sopra, deve compilare il modulo. Tale modulo è, inoltre, scaricabile anche nell'area dedicata del sito della Struttura contenente tutte le informazioni relative alla ripresa attività della Fase 2: <https://lamadonnina.grupposandonato.it/coronavirus-variazioni-servizi>

Laddove il Cliente o l'eventuale accompagnatore autorizzato all'accesso al suo arrivo sia sprovvisto del modulo, lo stesso gli viene consegnato presso la reception ove viene anche compilato. Il modulo, così compilato, deve, poi, essere consegnato al medico/operatore che accoglie il paziente.

I Clienti che devono sottoporsi ad un Intervento Chirurgico, effettuano alcuni giorni prima della procedura un triage telefonico con il medico Anestetista, al fine di individuare sintomi indicativi di patologia da COVID-19 e, nel qual caso, rinviare la prestazione. Inoltre, nei giorni antecedenti l'intervento, il Cliente viene convocato in Struttura per effettuare tampone per la ricerca dell'RNA virale del SARS - COV2 e RX/TC del torace. Nel caso questi abbiano esito positivo, il Personale Preposto della Casa di Cura La Madonnina procede a darne segnalazione all'Ats di competenza e il paziente viene posto in isolamento domiciliare.

Per quanto concerne gli ambulatori, il giorno antecedente la prestazione, i Clienti con patologie onco-ematologiche, con sistema immunitario compromesso o con patologie concomitanti, che li rendono più vulnerabili in caso di infezione COVID-19 vengono contattati dallo Specialista con il quale hanno prenotato la prestazione, al fine di indagare circa la presenza di sintomi di patologia

da COVID-19, contatti o esposizioni a soggetti infetti e, nel qual caso, rinviare la prestazione oppure individuare delle modalità alternative per l'erogazione (ad es. Teleconsulto).

L'ingresso in Struttura è vietato agli utenti con temperatura corporea  $\geq$  a 37,5°.

Le visite ai degenti restano in questa fase ancora sospese, salvo situazioni particolari che devono essere autorizzate secondo modalità definite dalla Direzione Sanitaria. L'accompagnamento dei Clienti è consentito solo per minori, disabili, utenti fragili non autosufficienti o con difficoltà linguistiche.

### 3 Il Distanziamento Interpersonale

In tutti gli spazi ed i locali della Casa di Cura La Madonnina vengono assicurate le condizioni per mantenere una distanza fra le persone di **almeno 1 mt**, specie negli spazi comuni, che comprendono: sale d'attesa dei vari servizi/reparti, corridoi, le zone ristoro.



È stato raccomandato all'utenza e agli operatori, mediante appositi avvisi ed infografica dedicata, la necessità di utilizzo degli ascensori nelle modalità di una persona alla volta (con un eventuale accompagnatore nel caso di utenti non autosufficienti).

Utilizzo ascensori

**Massimo 1 persona**  
È ammesso un accompagnatore  
per utenti non autosufficienti



Per facilitare il rispetto della distanza minima di sicurezza è stata, inoltre, applicata della segnaletica.



Il distanziamento sociale è ottenuto mediante la distribuzione dei Clienti ambulatoriali in fasce orarie allargate. Inoltre, le sedute delle aree di attesa sono state riproporzionate nel numero e posizionate alla distanza, le une dalle altre, di almeno un metro, al fine di contenere il rischio infettivo.

Gli stessi principi si applicano ad altre modalità di accesso in elezione (ad esempio al ricovero).

## 4 Allegato cartellonistica presente in Struttura

# Buone norme per la sicurezza in Ospedale

## Prevenzione COVID-19

Ti preghiamo di **NON** entrare in Ospedale se:



- sei sottoposto alla misura di **quarantena** prevista dalle disposizioni di legge



- negli ultimi giorni hai avuto o hai ancora adesso **sintomatologia da infezione respiratoria e febbre superiore o uguale a 37,5°C**



- sei risultato **positivo al tampone per virus SARS-CoV-2**



- negli ultimi 14 giorni hai avuto **contatti stretti con soggetti risultati positivi al virus SARS-CoV-2**

Se presenti una delle condizioni sopra indicate, ma hai ricevuto indicazioni dal tuo medico di recarti in ospedale, comunicalo al personale preposto alla sorveglianza presso l'ingresso della struttura e segui il percorso specifico che ti verrà indicato.

## TUTELA TE STESSO E GLI ALTRI, MISURE DI SICUREZZA E IGIENE PER I VISITATORI E ACCOMPAGNATORI

Tutti gli accessi alla struttura richiedono di:



1. Frizionare le mani con soluzione idroalcolica in ingresso e in uscita



2. Indossare la mascherina chirurgica, non è consentito utilizzare mascherine dotate di valvola di efflusso



3. Mantenere la distanza di sicurezza di almeno un metro dalle altre persone

L'accesso non è consentito agli accompagnatori, eccezion fatta per minori, disabili, utenti fragili, non autosufficienti e persone con difficoltà linguistiche-culturali, nel qual caso è consentito l'accesso ad un solo accompagnatore.



# Tutela te stesso e gli altri



1. Frizionare le mani con **soluzione idroalcolica** in ingresso e in uscita



2. Indossare la mascherina chirurgica, **non è consentito utilizzare mascherine dotate di valvola di efflusso**



3. Mantenere la **distanza di sicurezza** di almeno un metro dalle altre persone

**L'ACCESSO NON È CONSENTITO AGLI ACCOMPAGNATORI.**

L'accesso con **un solo accompagnatore** è consentito solo per

- minori
- disabili
- persone non autosufficienti
- persone con difficoltà linguistiche-culturali



Casa di Cura  
**La Madonnina**  
Gruppo San Donato

## 5 Modulo informazioni necessarie per l'accesso



Casa di Cura  
**La Madonnina**  
Gruppo San Donato

Etichetta Identificativa Paziente

### CHECK LIST PER SINTOMI E CONTATTI A RISCHIO DI CONTAGIO INFEZIONE DA COVID 19

COGNOME e NOME \_\_\_\_\_

Data di Nascita \_\_\_\_\_

Egr.Sig./Gent.Sig.ra,  
nelle procedure atte a rendere più sicure le prestazioni sanitarie in questo periodo di epidemia Le chiediamo, prima di accedere alla nostra struttura, di rispondere ad alcune domande sul Suo stato di salute negli ultimi giorni.

La ringraziamo per la Sua collaborazione.

Inoltre, se accede alla Casa di Cura con un accompagnatore autorizzato  
(per  minori,  disabili,  utenti fragili non autosufficienti,  persone con difficoltà linguistico-culturali)  
anche quest'ultimo deve compilare e firmare una copia del presente modulo.

SINTOMI presenti NEI 14 GIORNI PRECEDENTI:		
FEBBRE $\geq 37,5^{\circ}\text{C}$ ★	SI	NO
TOSSE AD INSORGENZA IMPROVVISA ★	SI	NO
MAL DI GOLA	SI	NO
MAL DI TESTA	SI	NO
DIFFICOLTA' RESPIRATORIA AD INSORGENZA IMPROVVISA ★	SI	NO
DOLORI O AFFATICAMENTO MUSCOLARE	SI	NO
ALTERAZIONE DEL GUSTO e/o DELL' ODORATO	SI	NO
DIARREA/NAUSEA/VOMITO	SI	NO
SINTOMI DA RAFFREDDORE ★	SI	NO
CONTATTI A RISCHIO DI CONTAGIO 14 GIORNI PRIMA DELLA COMPARSA DEI SINTOMI:		
ESPOSIZIONE A CASI CONFERMATI (vivi o deceduti) ★	SI	NO
ESPOSIZIONE A CASI SOSPETTI	SI	NO
SINTOMI SPECIFICI IN ALTRI COMPONENTI DELLA SUA FAMIGLIA	SI	NO
OCCUPAZIONE AD ALTO RISCHIO (Personale Sanitario, Tecnici di Laboratorio, altro)	SI	NO
CONTATTO NON PROTETTO CON PERSONA POSITIVA AL COVID-19	SI	NO

Se ha risposto SI anche a una sola domanda contrassegnata con ★, NON entri in Casa di Cura ma si rivolga al personale all'ingresso.

NOTE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dichiaro sotto la mia responsabilità la veridicità di quanto dichiarato.

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *firma del dichiarante*

Verificato da \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *firma leggibile del professionista sanitario*