



Regione Toscana



SST  
Servizio  
Sanitario  
della  
Toscana

ALLEGATO B

# EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19, I BISOGNI SPECIALI NELLE PERSONE CON DISABILITÀ

*Istruzioni operative, raccomandazioni e informazioni per Aziende sanitarie, Enti gestori di servizi essenziali di tipo sanitario e cittadini.*

Fornire alle persone con disabilità una guida e un supporto necessari ad una adeguata protezione durante la pandemia da SARS-CoV-2 in corso, è essenziale. Le misure di contenimento, come il distanziamento e l'auto isolamento, possono essere molto complicati per coloro che fanno affidamento sul sostegno degli altri per compiere le azioni quotidiane quali mangiare, vestirsi, lavarsi. Come evidenziato dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, risulta fondamentale adottare adeguate misure di protezione sociale per garantire la continuità del sostegno in modo sicuro durante tutta la crisi. Allo stesso modo è importante adottare ogni accomodamento ragionevole, essenziale per consentire alle persone con disabilità di ridurre i contatti e il rischio di contaminazione in modo da garantire il diritto di accesso alle cure e alle prestazioni ambulatoriali. Il diritto alla salute per le persone con disabilità è una priorità. Dotarsi di linee di indirizzo per le emergenze sanitarie pubbliche nel campo della disabilità, può favorire oltre che la tutela e la sicurezza, una adeguata assistenza sanitaria nel pieno rispetto del principio di equità.

Aggiornamenti specifici relativi ai provvedimenti del Governo che riguardano le persone con disabilità in merito al contrasto del nuovo Coronavirus sono pubblicati sul sito dell'Ufficio per le politiche in favore delle persone con disabilità <http://disabilita.governo.it/> dove vengono pubblicati anche i vademecum del Ministero della Salute in forma accessibile.

## **Analisi di Contesto**

Le persone con bisogni speciali sono una popolazione vulnerabile soprattutto per l'accesso alle cure e all'assistenza sanitaria durante la pandemia. Al fine di contenere l'evoluzione del contagio da SARS-CoV-2 fra la popolazione più vulnerabile, sono state introdotte, a livello nazionale e regionale, misure di contenimento rivolte alle strutture socio-sanitarie residenziali e semiresidenziali. Lo scopo di tali misure è di prevenire e gestire rischi di contagio tra gli utenti e gli operatori delle strutture socio sanitarie. Gli ospiti che frequentano strutture socio-sanitarie residenziali e semiresidenziali possono presentare caratteristiche bio-psico-sociali che possono influire negativamente sulle loro opportunità di

prevenzione e cura, rendendoli soggetti particolarmente fragili e facilmente eleggibili per l'accesso ai servizi ospedalieri e territoriali che, ad oggi, hanno raggiunto livelli di criticità significativi in termini di risposta nell'erogazione dei servizi.

La finalità del documento è fornire indicazioni per il contenimento e la gestione del rischio di contagio del paziente con bisogni speciali, nonché per un'adeguata presa in carico e gestione in periodo di pandemia da SARS-CoV-2. Una corretta integrazione tra Strutture Ospedaliere e Servizi Territoriali è fondamentale per ridurre il rischio di contagio e garantire un'accurata gestione dell'utente. Rispondere con tempestività ai primi sintomi correlati al Sars-CoV-2, rappresenta il primo passo da compiere per evitare che il quadro clinico peggiori.

### **Accesso in Pronto Soccorso**

Il Pronto Soccorso è per sua natura una delle aree a maggior complessità all'interno di una struttura ospedaliera, caratterizzata da accessi eterogenei, sia per patologia che per utenza. È un ambiente dinamico che può portare a disagi per gli utenti fragili che vi accedono; pertanto, è raccomandabile prevedere la presenza del *caregiver* per tutta la durata della permanenza in Pronto Soccorso, favorendo da un lato la comunicazione tra gli operatori sanitari e l'assistito, dall'altro, un ulteriore supporto fondamentale all'utente con bisogni speciali.

Il paziente deve indossare la mascherina chirurgica, se tollerata, mentre in caso contrario, l'accompagnatore fornirà informazioni al personale del Pronto Soccorso, dei possibili comportamenti problematici che potrebbero manifestarsi, in modo da prevenire situazioni di rischio o di disagio.

L'accompagnatore dovrà indossare tutti i DPI di protezione indicati dal personale sanitario nel rispetto delle procedure di prevenzione del contagio e firmare un modulo di esenzione di responsabilità da eventuali infezioni da SARS-CoV-2, nel caso in cui l'utente debba intraprendere un percorso di ricovero.

Il paziente con bisogni speciali che, dopo aver eseguito gli accertamenti in Pronto Soccorso, necessita di un ricovero, dovrà essere testato per infezione da SARS-CoV-2 con le modalità sopra descritte. Anche il *caregiver* verrà sottoposto a screening.

Qualora il paziente fragile giunga in pronto soccorso con criterio clinico o epidemiologico di sospetto per SARS-CoV-2 verrà accolto nell'apposita area adibita e sottoposto insieme al *caregiver* ai test di screening.

### **Ricovero del paziente PASS**

I pazienti con bisogni speciali possono presentare scarsa collaborazione alle procedure sanitarie e ridotta capacità di adeguamento alle regole previste in caso di ricovero ospedaliero. Soprattutto in un periodo emergenziale come quello in cui verte il nostro Sistema Sanitario, è necessario che le strutture ospedaliere adottino percorsi idonei all'accoglienza e alla presa in carico di questa tipologia di utenti. In caso si renda necessaria l'ospedalizzazione della persona con bisogni speciali, Come indicato nel "Rapporto ISS COVID-19 n. 8/2020 del 30 marzo 2020", è auspicabile che essa venga

indirizzata, ove possibile, verso strutture ospedaliere in cui sono stati precedentemente attivati percorsi di accoglienza specifici per le persone con disabilità, fra cui i presidi PASS.

Premesso che è primario il trattamento e la gestione degli utenti con bisogni speciali in ambiente domiciliare, avvalendosi dei servizi presenti sul territorio, anche nel caso di infezione da SARS-Cov-2 senza trascurare la tempestività e la qualità delle cure, il presidio ospedaliero deve mettere in atto percorsi adattati ai bisogni di questi pazienti, mantenendo gli standard di sicurezza ed efficacia.

Creare un percorso per il ricovero ospedaliero adeguato alle necessità di pazienti con bisogni speciali e sicuro per la prevenzione della diffusione dell'infezione COVID-19, è possibile secondo i principi degli adattamenti e degli accomodamenti ragionevoli.

Nel corso del ricovero, andrà dedicata particolare attenzione alle modalità di comunicazione con la persona con bisogni speciali, alla possibilità di presenza di un *caregiver* con adeguati DPI per tutto il periodo di ricovero e, ove opportuno, all'utilizzo di strategie di tranquillizzazione farmacologiche appropriate.

### **Ricovero in Area COVID**

Nel caso che il paziente con bisogni speciali necessiti di ricovero per sospetta o confermata infezione da SARS-CoV-2, è necessaria l'assistenza e la permanenza di un familiare nel rispetto di regole per la sicurezza e il contenimento dell'infezione. Ove possibile, la presenza di un *caregiver* accanto al paziente può essere considerata parte integrante della cura del paziente con bisogni speciali, in quanto la permanenza in reparti di isolamento e la necessità di trattamenti sanitari e di cura sono difficilmente attuabili in pazienti fragili e poco complianti ai trattamenti medici e assistenziali. Poiché non è sempre possibile o indicato ricorrere ad una sedazione, la presenza del *caregiver* può rassicurare il paziente e renderlo più collaborativo al trattamento medico senza ricorrere a nessuna forma di contenzione. In sua assenza, infatti, la terapia potrebbe risultare inadeguata, con la conseguente compromissione dell'evoluzione della malattia.

### **Accesso in Ospedale per Visite Ambulatoriali**

Gli ambulatori PASS sono ad accesso programmato e, di norma, non urgente.

Pertanto, essi seguono le regole di tutti gli altri ambulatori specialistici programmati anche nel periodo di emergenza COVID, che si mantengono per rispondere ad eventuali urgenze.

Qualora l'utente con bisogni speciali necessiti di accedere ad una prestazione ambulatoriale, che preveda anche la sedazione e che richieda esito del test diagnostico per infezione da SARS-CoV-2, è preferibile eseguire il test rapido il giorno stesso della visita/accertamento, ove possibile presso i presidi PASS e cercando di garantire le condizioni ottimali per poterlo eseguire. Altresì è raccomandato eseguire tamponi a domicilio o in un ambiente rassicurante e psicologicamente più adatto, con la collaborazione e la supervisione dei familiari.

Si raccomanda la permanenza del *caregiver* durante tutto il decorso della visita, ove possibile e con le modalità sopra descritte.

### **Implementazione della Televisita e Teleconsulto**

La pandemia SARS-CoV-2 ha visto la necessità di adottare o potenziare gli strumenti di telemedicina in supporto ai tradizionali percorsi di cura, in modo da contribuire a contrastare la diffusione dell'epidemia, ma anche di garantire, per quanto possibile, la continuità della cura e dell'assistenza medica.

Il servizio di assistenza in teleconsulto o televisita (disponibile sulle piattaforme regionali <https://televisita.sanita.toscana.it/> e <https://teleconsulto.sanita.toscana.it/>) consiste nel *portare servizi medico-assistenziali alle persone in isolamento*, o che si trovino di fatto isolate a seguito delle norme di distanziamento interpersonale, con il duplice scopo di sorvegliare proattivamente le loro condizioni di salute in relazione alla prevenzione e cura da SARS-CoV-2 e di garantire la continuità assistenziale eventualmente necessaria per altre patologie e/o condizioni che lo richiedano. L'utilizzo della televisita/teleconsulto anche per i soggetti con bisogni speciali potrebbe ritenersi utile nelle seguenti situazioni:

- verifica quotidiana della comparsa ed eventualmente dell'evoluzione dei sintomi legati a SARS-CoV-2 nel caso di utente positivo,
- sorveglianza personalizzata delle condizioni cliniche di base, per tutto il periodo necessario;
- erogazione di controlli specialistici attraverso videochiamate, eventualmente eseguendo in tal modo anche quelli già programmati prima dell'inizio del periodo di isolamento;

Una volta avviato il servizio in Teleconsulto o Televisita, detti strumenti, possono essere comunque sempre tenuti in considerazione in caso di necessità per facilitare la continuità di assistenza, data la situazione di emergenza sanitaria e di fragilità individuale delle persone con bisogni speciali.

Tra le prestazioni che possono essere effettuate in regime di teleconsulto/televisita si può individuare follow-up in pazienti stabili e senza eventi acuti, monitoraggio dei pazienti cronici mediante anche la somministrazione di questionari di screening, consulenza su temi di salute specifici per patologia o bisogni assistenziali, e teleconsulto multidisciplinare laddove se ne ravveda la necessità.

## **Informazioni di carattere generale**

### **Nurse Coach**

Con la Delibera 510 del 14/4/2020 si istituisce la figura del Nurse Coach con ruolo di coordinamento regionale che, in caso di necessità, si attiva per rispondere e indirizzare l'utente con disabilità sui percorsi sanitari, può dare consigli specifici e favorisce un follow up a distanza. Il Nurse Coach può attivare, se necessario e sulla base di eventuali pregressi percorsi, gli ospedali dove sono presenti i facilitatori del percorso PASS per garantire un follow up mirato a distanza.

Resta attivo il Numero Verde Regionale Unico 800556060, per informazioni generali e orientamento sul PASS.

### **Supporto psichiatrico/psicologico per utente**

È attivo il supporto psicologico Covid che offre assistenza alle persone in quarantena, alle persone sottoposte alla sorveglianza attiva, alle persone in isolamento preventivo, alle persone fragili, a coloro che necessitano di un supporto psicologico, legato alle criticità emerse a causa del Covid19. Il servizio, ad opera del Centro di Ascolto di Regione Toscana in collaborazione con psicologi professionisti del sistema di Protezione Civile regionale, è raggiungibile tramite il numero di telefono 055-4382530, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17.

