

Prot. 1319 – CA DIR/sc

Milano, 6 marzo 2020

Agli operatori e volontari  
dei Servizi Caritas sul territorio  
Loro sedi

**Oggetto: aggiornamento indicazioni per i servizi Caritas sul territorio**

Carissimi,

nel perdurare della situazione di diffusione del Coronavirus nel nostro territorio, al fine di salvaguardare la salute di tutti, cerchiamo di continuare a garantire, nel limite del possibile e nel rispetto della disponibilità delle persone coinvolte, i servizi essenziali alle persone in difficoltà a cui ci rivolgiamo e per le quali l'attuale situazione può essere fonte di ulteriori problemi.

Le autorità invitano le persone più anziane, soprattutto coloro che sono affette da patologie cardiovascolari, respiratorie, metaboliche e che deprimono il sistema immunitario, a restare il più possibile in casa.

Questo invito da una parte toglie risorse al volontariato Caritas, dall'altro aumenta il numero di persone che potrebbero aver bisogno di vicinanza (anche solo una telefonata) o di un'auto per sbrigare piccole incombenze quotidiane. Questo deve spingerci a mettere in moto la "fantasia della carità".

I Coronavirus sono trasmessi da persona a persona, di solito dopo un contatto stretto con una persona che può avere sintomi anche lievi (tosse, raffreddore, febbre) o che nel periodo di incubazione (da 2 a 14 giorni) può essere ancora asintomatica. Per contatto stretto si intende un contatto fisico diretto (per esempio una stretta di mano) oppure essere stati vicini, a meno di due metri e per più di 15 minuti, ad una persona affetta da Covid-19. In queste condizioni il virus contenuto nelle goccioline del respiro delle persone infette può arrivare a bocca, naso, occhi di una persona sana attraverso saliva, tosse, starnuti o mani contaminate (non ancora lavate).

Pertanto ci sembra importante ribadire l'assoluta necessità di evitare assembramenti, code, soste nelle sale d'attesa, circostanze in cui più persone rimangano a contatto in spazi circoscritti, rispettando nello svolgimento delle attività le norme igieniche indicate dalle autorità sanitarie e riassunte in allegato.

Per quanto riguarda i servizi:

- 1) **Centri di ascolto e sportelli:** l'ascolto può essere garantito anche attraverso il telefono o per via digitale e occorre favorire la reperibilità almeno telefonica del Centro di ascolto se non è possibile l'apertura. Quando l'incontro è opportuno e non procrastinabile occorre fissare appuntamenti singoli sincerandosi che le persone che si presenteranno non abbiano sintomi respiratori e nel caso, se possibile, rimandarli al proprio medico di base.



- 2) **Mense:** evitare le code all'ingresso e la permanenza nei locali chiusi senza mantenere le distanze di sicurezza fra le persone.
- 3) **Distribuzione viveri, empori, botteghe solidali, guardaroba:** evitare le code all'ingresso e la permanenza di più persone in spazi ristretti, fissando appuntamenti per le operazioni di "spesa".
- 4) **Accoglienza notturna:** è auspicabile garantire il servizio per evitare che le persone rimangano in strada esponendosi ed esponendo altri a possibili rischi. In questo periodo sarebbe altresì auspicabile estendere l'accoglienza notturna anche durante la giornata per aumentare la sicurezza delle persone accolte e degli operatori. All'ingresso si invita ad attuare una valutazione da parte di una figura sanitaria che giudichi l'idoneità all'accoglienza e le eventuali misure da porre in atto verso coloro che presentano febbre e sintomi respiratori in ottemperanza alle indicazioni delle autorità sanitarie (isolamento, segnalazione).
- 5) **Doposcuola e scuole di italiano:** restano chiusi per tutto il periodo di sospensione delle attività scolastiche.

In generale occorre consigliare a tutte le persone che presentano febbre e/o sintomi respiratori di rimanere al proprio domicilio e di farsi dare indicazioni telefoniche dal medico di fiducia.

Rimaniamo in attesa di nuove indicazioni rispetto all'evolversi della situazione, invitiamo tutti ad attenersi alle ulteriori indicazioni Sindacali del proprio Comune di appartenenza e a concordare con il proprio parroco/referente la valutazione di sospendere o modificare le modalità con cui il servizio viene garantito.

Ricordiamo, infine, che tentativi di truffa o raggiro legati all'emergenza vanno segnalati alle Forze di Polizia.

L'Arcivescovo ci invita a considerare anche l'emergenza come occasione per intensificare la relazione con Dio. Senza ingigantire la situazione, senza cedere agli allarmismi, ma cogliendo l'occasione per sentirsi parte di una comunità che sa inventare nuove forme di prossimità, sollecitudine e generosità verso i più deboli.

Con questa speranza, ringraziamo per il senso di responsabilità con cui operatori e volontari Caritas stanno affrontando la situazione e rimaniamo a disposizione per qualunque chiarimento al numero 02.760371.

Il Direttore della Caritas Ambrosiana

Luciano Gualzetti

## Allegato

### Indicazioni specifiche per i servizi:

- Evitare strette di mano, baci e abbracci.
- Garantire le distanze di sicurezza di almeno un metro tra le persone, possibilmente due.
- All'ingresso, operatori, volontari ed utenti debbono igienizzare le mani mediante soluzioni alcoliche o lavando le mani con acqua e sapone.
- Curare l'igiene degli ambienti e delle superfici

**Mense:** le persone possono accedere solo se è possibile far accomodare poche persone alla volta rispettando le distanze di sicurezza e garantendo l'igienizzazione delle mani all'ingresso, nonché l'isolamento di persone con sintomi respiratori. In alternativa, il cibo può essere distribuito consegnandolo in sacchetti individuali. Gli operatori/volontari debbono lavare le mani prima e dopo la distribuzione del cibo evitando di toccare occhi, naso e bocca durante la distribuzione. L'uso dei guanti monouso evita la contaminazione delle mani (che devono essere comunque lavate prima di indossarli e una volta tolti), ma non tutela rispetto al rischio di toccarsi occhi, naso e bocca. I guanti vanno tolti prendendo il bordo superiore, rovesciando l'esterno all'interno e vanno gettati in un sacco chiuso.

**Distribuzione generi alimentari:** occorre far fare a tutti la spesa dopo igienizzazione delle mani oppure fornendo guanti tipo quelli in uso per la scelta di frutta e verdura sfuse. Il cassiere potrebbe essere provvisto di guanti monouso. Persone con sintomi respiratori modesti possono accedere eccezionalmente e solo se provvisti di mascherina chirurgica e guanti monouso.

**Accoglienze diurne:** sono possibili solo se garantite la valutazione all'ingresso, le norme igieniche e le distanze di sicurezza. Per le persone anziane e debilitate occorre tenere conto anche della possibilità di raggiungere il servizio senza rischi di contaminazione.

**Docce:** il servizio può essere effettuato solo se si mantengono accessi contingentati, distanze di sicurezza e dopo ciascun utilizzo l'igienizzazione della doccia da parte di persona che indossi DPI.

### Indicazioni per la prevenzione e l'igiene personale e degli ambienti

#### Trasmissione, prevenzione e trattamento

I coronavirus umani si trasmettono da una persona infetta a un'altra attraverso:

- la saliva, tossendo e starnutendo
- contatti diretti personali (come toccare o stringere la mano e portarla agli occhi, naso, bocca)
- toccando prima un oggetto o una superficie contaminati dal virus e poi toccando con le mani la bocca, il naso o gli occhi
- contaminazione fecale (raramente).

Non esistono trattamenti specifici per le infezioni causate dai coronavirus e non sono disponibili, al momento, vaccini per proteggersi dal virus. La maggior parte delle persone infette da coronavirus comuni guarisce spontaneamente.

Tuttavia è possibile ridurre il rischio di acquisire l'infezione seguendo alcuni accorgimenti:

- lavarsi spesso le mani con acqua e sapone o con soluzioni alcoliche  
(cfr. [http://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_opuscoliPoster\\_340\\_allegato.pdf](http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_opuscoliPoster_340_allegato.pdf))
- evitare di toccare gli occhi, il naso o la bocca con mani non lavate
- evitare contatti ravvicinati (stare ad almeno due metri di distanza) con persone che sono malate o che hanno sintomi di malattie respiratorie (come tosse e raffreddore), ad almeno un metro in assenza di sintomi
- pulire e disinfettare oggetti e superfici che possono essere state contaminate.

Non è raccomandato l'utilizzo generalizzato di mascherine chirurgiche in assenza di sintomi.

#### Proteggi gli altri

- Se hai una qualsiasi infezione respiratoria copri naso e bocca quando tossisci e/o starnutisci o con un fazzoletto usa e getta o con il gomito flesso.

- Se hai usato un fazzoletto buttalolo dopo l'uso in un cestino chiuso.
- Lavati le mani dopo aver tossito/starnutito.

Fai attenzione ai rubinetti:

- Chiunque ha germi sulle mani e apre il rubinetto vi deposita i propri germi. Se dopo 60 secondi di diligente lavaggio con sapone e risciacquo chiude il rubinetto con la mano, si riprende i propri germi, ma soprattutto li lascia a disposizione di chi vi accede subito dopo, che per paradosso può *raccogliere* l'infezione proprio attuando una misura "preventiva".

La catena dell'infezione si può interrompere con dispositivi di erogazione d'acqua non manuali (a gomito, a pedale o fotocellula).

Con i rubinetti tradizionali è buona norma chiudere il rubinetto dopo l'uso utilizzando ad es. l'asciugamano di carta con cui ci si è appena asciugate le mani e che poi viene gettato nel cestino.

Le stoviglie se lavate con acqua calda e i normali detersivi non sono a rischio trasmissione di virus respiratori.

**Igiene degli ambienti e delle superfici:** sono procedure efficaci e sufficienti una pulizia accurata delle superfici ambientali con acqua e detergente seguita dall'applicazione di disinfettanti comunemente usati quali ipoclorito di sodio (0.1% -0,5%) "candeggina", etanolo (62-71%) "alcol", per un tempo di contatto adeguato.

Vanno pulite con particolare attenzione tutte le superfici toccate di frequente, quali superfici di muri, porte e finestre, superfici dei servizi igienici e sanitari.

Cambiare spesso l'aria nei locali è facile ed efficace.

#### **Devo indossare una mascherina per proteggermi?**

L'Organizzazione Mondiale della Sanità raccomanda di indossare una mascherina **solo** se sospetti di aver contratto il nuovo Coronavirus e presenti sintomi quali tosse o starnuti o se ti prendi cura di una persona con sospetta infezione da nuovo Coronavirus. L'uso della mascherina aiuta a limitare la diffusione del virus, ma deve essere adottata in aggiunta alle altre misure di igiene respiratoria e delle mani. Non è utile indossare più mascherine sovrapposte.

#### **Come devo mettere e togliere la mascherina?**

Ecco come fare:

- prima di indossare la mascherina, lavati le mani con acqua e sapone o con una soluzione alcolica
- copri bocca e naso con la mascherina assicurandoti che aderisca bene al volto
- evita di toccare la mascherina mentre la indossi, se la tocchi, lavati le mani
- quando diventa umida, sostituiscila con una nuova e non riutilizzarla; sono maschere mono-uso
- toglila la mascherina prendendola dall'elastico e non toccare la parte anteriore della mascherina; gettala immediatamente in un sacchetto chiuso e lavati le mani.

#### **Dove posso trovare altre informazioni sul nuovo Coronavirus?**

Il Ministero della Salute ha realizzato un sito dedicato: [www.salute.gov.it/nuovocoronavirus](http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus) e attivato il numero di pubblica utilità 1500.