

Corso FAD

“Indicazioni operative per la gestione di casi e focolai di SARS-CoV-2
nelle scuole e nei servizi educativi dell’infanzia ”

TUTORIAL QUARTA PARTE:

LA COMUNICAZIONE FRA SCUOLA, STUDENTI E FAMIGLIE E ASL

Laura Pazienti

Dipartimento per il Sistema Educativo di Istruzione e Formazione
Ministero dell'Istruzione



Ministero dell'Istruzione

Questo tutorial che si riferisce al quanto obiettivo di apprendimento, tratterà della Comunicazione fra Scuola, Studenti e Famiglie e Aziende Sanitarie
Il Tutorial è stato sviluppato da Laura Pazienti, Dirigente Tecnico in comando presso il Dipartimento per il Sistema Educativo di Istruzione e Formazione del Ministero dell'Istruzione.

Perché comunicare

L'informazione è prevenzione

- la corretta divulgazione delle informazioni è uno strumento per garantire la massima sicurezza possibile all'interno della comunità scolastica, al fine di prevenire, contenere e gestire la circolazione del virus fra il personale scolastico, gli studenti, le loro famiglie e tutti coloro che collaborano con la scuola
- è indispensabile che **tutti i soggetti coinvolti** nella vita scolastica quotidiana **siano informati sulle norme** da rispettare e sappiano cosa fare in caso di necessità
- l'informazione è una potente arma di prevenzione

- Comunicare è necessario perchè la corretta divulgazione delle informazioni è uno strumento indispensabile per garantire, con la massima sicurezza possibile, la riapertura delle scuole e dei servizi educativi per l'infanzia e per prevenire, contenere e gestire l'eventuale circolazione del virus all'interno dell'intera comunità scolastica: è indispensabile che tutti i soggetti coinvolti (decisori, operatori e fruitori nel settore scolastico e Dipartimenti di Prevenzione, MMG e PLS) siano informati sulle norme da rispettare e le procedure da attivare in caso di eventuali casi sospetti o confermati;
- l'informazione è una potente arma di prevenzione. L'uso corretto delle informazioni e le misure di prevenzione possono ridurre il rischio di contagio, ma non azzerarlo.

Cosa comunicare

- le **norme igienico-sanitarie**, il **distanziamento fisico** e l'**uso dei Dispositivi di Protezione Individuale**, **modalità di accesso a siti istituzionali** con numeri telefonici dedicati per acquisire informazioni sicure
- le **procedure definite** per gestire alunni e personale scolastico che manifestano sintomi mentre sono a scuola
- i **piani e criteri delle azioni previste** (chi fa cosa?)
- la **definizione dei ruoli** dei soggetti coinvolti, tempistica e modalità operative

Una comunicazione chiara ed efficace deve essere immediatamente fruibile ed indicare cosa è necessario sapere:

- le norme igienico-sanitarie, il distanziamento fisico, uso dei Dispositivi di Protezione Individuale, come la mascherina, devono essere chiaramente esplicitati e richiamati con supporti visivi, così come le modalità di accesso a siti istituzionali con numeri telefonici dedicati per acquisire informazioni sicure;
- le procedure definite devono essere padroneggiate dal personale preposto e conosciute da tutti per gestire alunni e personale scolastico che manifestano sintomi mentre sono a scuola;
- i piani delle azioni previste, con i relativi criteri, devono definire chi fa cosa, quando e come deve agire, così come i ruoli dei soggetti coinvolti, le tempistiche e le modalità operative.

Quando comunicare

- **alunni**: aumento della temperatura corporea al di sopra di 37,5°C (o sintomo compatibile Covid-19) in ambito scolastico o presso il proprio domicilio (assenza per motivi di salute)
- **operatori scolastici**: aumento della temperatura corporea al di sopra di 37,5°C (o sintomo compatibile Covid-19) in ambito scolastico o presso il proprio domicilio (assenza per motivi di salute)
- **alunno o operatore scolastico convivente di un caso**
- **alunno o operatore scolastico SARS-CoV-2 positivo**

Sapere precisamente cosa fare è condizione necessaria per stabilire quando comunicare per fare presto e bene.

Nel Tutorial 3 sono stati analizzati i possibili scenari che possono verificarsi e per i quali è prevista una comunicazione specifica.

Più precisamente, in caso di:

- alunni e operatori scolastici che presentino una temperatura corporea pari o superiore a 37,5°C (o sintomi compatibili con Covid-19) a scuola o presso il proprio domicilio;
- in caso di alunni o operatori scolastici che siano contatti stretti con un caso positivo o casi positivi essi stessi.

Come comunicare

- la **scuola**, attraverso il **referente Covid**, contatta la **famiglia** (insorgere di sintomi o aumento della temperatura)
- la **famiglia** contatta il **Pediatra di Libera Scelta/ Medico di Medicina Generale (PLS/MMG)** e la **scuola** in caso di assenza per motivi di salute
- il **PLS/MMG** avverte il **Dipartimento di Prevenzione (DdP)** cui spetta, in caso di test positivo, il **tracciamento** (contact tracing), l'indagine epidemiologica, la valutazione della **quarantena** per soggetti coinvolti (individui considerati contatti stretti di un caso confermato) , la **valutazione della chiusura** parziale o totale della scuola e/o

Condividere le procedure e le informazioni nella comunità riduce il rischio di potenziale contagio, aumenta il livello di sicurezza e consente lo svolgimento delle attività didattiche in presenza

È importante sapere come comunicare correttamente affinché la comunicazione sia efficace e tempestiva.

- la scuola, attraverso il referente COVID, contatta la famiglia all'insorgere di sintomi o aumento della temperatura dello studente/alunno;
- la famiglia, a sua volta, contatta immediatamente il pediatra di libera scelta o il medico di medicina generale ma avrà cura di avvisare la scuola anche quando l'alunno sarà assente per motivi di salute;
- il pediatra di libera scelta o il medico di medicina generale potrà contattare il Dipartimento di Prevenzione se riterrà che il caso sia sospetto; il DdP avvierà le valutazioni di competenza e in caso di test positivo, si occuperà del contact tracing e dell'indagine epidemiologica, la valutazione della quarantena per i soggetti coinvolti e la valutazione della chiusura parziale o totale della scuola.

Condividere le procedure e le informazioni con il personale scolastico, le famiglie, gli alunni e le strutture sanitarie territorialmente competenti riduce il rischio di potenziale contagio, aumenta il livello di sicurezza e consente a mantenere un clima sereno nell'ambiente di apprendimento per lo svolgimento delle attività didattiche in presenza.

Il ruolo della scuola

- orientare ed attivare **piani e procedure** mirati al contenimento e alla gestione di eventuali contagi
- gestire la **comunicazione** tra soggetti coinvolti: favorire la **collaborazione** e la **condivisione**
- curare il rispetto delle regole nell'**interesse e tutela della salute della collettività**: l'obiettivo prioritario è **mantenere aperte le scuole**
- identificare il **Referente scolastico Covid-19** e provvedere alla formazione/informazione del personale scolastico
- tenere aggiornato il **registro di monitoraggio** per un tracciamento completo in caso di necessità

Il rispetto dei ruoli garantisce l'efficacia delle procedure.

Il ruolo della scuola è incentrato su azioni specifiche quali:

- orientare e attivare piani e procedure che, correttamente veicolati, possono aiutare a contenere e a gestire eventuali contagi;
- favorire, gestire e monitorare corrette forme di comunicazione, collaborazione e condivisione fra tutti i soggetti coinvolti;
- curare il rispetto delle regole da parte di tutta la comunità scolastica nell'interesse e tutela della salute della collettività, tenendo conto che l'obiettivo prioritario è mantenere aperte le scuole;
- identificare il referente Covid e provvedere alla formazione/informazione del personale scolastico;
- tenere accuratamente aggiornato il registro di monitoraggio per un tracciamento completo in caso di necessità.

Il ruolo del Dipartimento di Prevenzione

- **tutela della salute pubblica**
- **attività** di indagine epidemiologica, contact tracing, screening
- **valutazione** della prescrizione della **quarantena** per i soggetti che hanno avuto contatti con un caso confermato Covid-19
- **valutazione** di eventuale **chiusura** parziale o totale dell'istituto scolastico in presenza di caso confermato Covid-19
- **valutazione** di **azioni di sanificazione** da attivare tenendo conto della presenza di casi confermati nella scuola o di focolai Covid-19 presenti nella comunità

Il ruolo del Dipartimento di Prevenzione, a tutela della salute pubblica prevede una comunicazione continua con la scuola coadiuvata da azioni specifiche quali:

- l'attività di indagine epidemiologica, contact tracing, screening;
- la valutazione della prescrizione di quarantena per i soggetti quali alunni, personale scolastico, operatori scolastici, che hanno avuto contatti con un caso confermato Covid-19;
- la valutazione di eventuale chiusura parziale o totale dell'istituto scolastico nell'eventualità di un caso confermato di Covid-19;
- la valutazione di azioni di sanificazione da attivare tenendo conto della presenza di casi confermati nella scuola o di focolai Covid-19 presenti nella comunità.

Comunicazione interna (personale scolastico, alunni) 1/2

- assicurare la corretta, sistematica e tempestiva **circolazione delle informazioni**
- assicurare la **reperibilità** e la facilità di **accesso alle informazioni**
- assicurare che le **procedure** siano state correttamente **receptite** in tutte le fasi e siano correttamente **applicate**:
 - ✓ gli operatori scolastici, in caso di alunno con sintomatologia compatibile con Covid-19 e/o con temperatura corporea superiore a 37,5°, si devono rivolgere al referente scolastico Covid-19
 - ✓ il personale scolastico, indossando mascherina chirurgica, deve assistere il minore collocato nella stanza di isolamento fino all'arrivo dei genitori/tutori legali
- **prevedere** la stesura di un **Regolamento** che racchiuda in modo chiaro e lineare le misure da adottare, i referenti e le modalità

La comunicazione interna all'istituto scolastico deve:

- assicurare la corretta, sistematica e tempestiva circolazione delle informazioni, in modo da rendere la comunità motivata al rispetto delle regole;
- assicurare la reperibilità completa e accesso facile e immediato alle informazioni, prevedendo richiami sistematici anche visivi;
- assicurare che le procedure siano state correttamente receptite in tutte le fasi e siano correttamente applicate. Ricordiamo che:
 - gli operatori scolastici, in caso di alunno con sintomatologia compatibile con Covid-19 e/o con temperatura corporea superiore a 37,5°, si devono rivolgere al referente scolastico Covid-19;
 - il personale scolastico (responsabile Covid o collaboratore debitamente formato), indossando mascherina chirurgica, deve assistere il minore collocato nella stanza di accoglienza e isolamento fino all'arrivo dei genitori/tutori legali;
- prevedere la stesura di un Regolamento, con misure di prevenzione anti Covid-19 che racchiuda in modo chiaro e lineare le misure da adottare, suddiviso in specifiche sezioni dedicate rispettivamente agli alunni, al personale docente, al personale ATA, ai collaboratori di qualsiasi genere: referenti e le modalità.

Comunicazione interna (personale scolastico, alunni) 2/2

- **prevedere l'integrazione** del documento sulla sicurezza e darne adeguata informazione a tutti i soggetti potenzialmente coinvolti
- **prevedere** un **Regolamento** e criteri per l'attivazione della **Didattica Digitale Integrata**, con riferimento a quanto riportato nelle Linee Guida del Ministero dell'Istruzione
- **individuare** i **criteri** per lo svolgimento delle attività istituzionali anche in modalità on line
- **formare** e **informare** il personale
- **ricordare** ciclicamente le corrette norme di comportamento coinvolgendo le rappresentanze di studenti e genitori
- **curare l'aggiornamento** puntuale del **Registro** di monitoraggio degli alunni e del personale scolastico
- **coinvolgere** nell'azione comunicativa le **rappresentanze** dei genitori e degli studenti

La comunicazione interna di un istituto inoltre deve:

- prevedere l'integrazione del documento sulla sicurezza e darne adeguata informazione a tutto il personale e ai soggetti potenzialmente coinvolti;
- deve prevedere Regolamento e criteri per l'attivazione della Didattica Digitale Integrata in riferimento a quanto riportato nelle Linee Guida del Ministero dell'Istruzione;
- individuare i criteri per lo svolgimento delle attività Istituzionali anche non in presenza (Collegio dei Docenti, CdC, Assemblee di Classe, Consigli di Istituto, ecc.);
- organizzare la formazione del personale preposto e l'informazione corretta di tutto il personale scolastico;
- ricordare ciclicamente a cadenza temporale definita le corrette norme di comportamento (uso DPI, distanziamento, igienizzazione di mani, strumenti e postazioni, ecc.);
- curare l'aggiornamento puntuale dei Registri di monitoraggio degli alunni e del personale scolastico;
- coinvolgere responsabilmente nell'azione comunicativa le rappresentanze dei genitori e degli studenti: la responsabilità condivisa aiuta a rispettare le regole per il raggiungimento di un obiettivo comune.

Comunicazione esterna (famiglie, ASL, esperti, collaboratori occasionali)

- **assicurare** un'informazione chiara e lineare a coloro che entrano nella scuola in modo indiretto, attraverso l'uso di sistemi idonei alla diffusione del messaggio in maniera capillare e diffusa, come ad esempio il sito web della scuola, cartellonistica, display, ecc.
- **mantenere** una costante **comunicazione con il DdP**
- **mantenere** una reciproca **comunicazione tra scuola, PLS/MMG e DdP**
- **richiedere** la **collaborazione delle famiglie** (assenze per motivi di salute)
- **curare** la stesura di apposito **Regolamento** sulla sicurezza e sulle misure di prevenzione Covid-19 per **operatori esterni**
- **prevedere** una **modulistica** dedicata (norme di comportamento, autodichiarazioni, ecc.)
- **prevedere incontri con le famiglie anche in modalità online** (colloqui, CdC, Consiglio di istituto, Gruppo di lavoro Handicap, ecc.) per limitare gli assembramenti
- **prevedere** la costituzione di eventuali **Reti fra scuole** per la condivisione di prassi comunicative

La comunicazione esterna all'istituto scolastico deve:

- assicurare un'informazione chiara e lineare a coloro che entrano nella scuola in modo indiretto, attraverso l'uso di sistemi idonei alla diffusione del messaggio in maniera capillare e diffusa (sito web della scuola, cartellonistica, display, ecc.) e al suo costante richiamo;
- deve essere mantenuta una costante comunicazione tra scuola Dipartimento di Prevenzione e medicina di comunità;
- richiedere la collaborazione delle famiglie (assenze per motivi di salute);
- curare la stesura di apposito Regolamento sulla sicurezza e sulle misure di prevenzione Covid-19 per operatori esterni;

La comunicazione esterna all'istituto deve inoltre:

- prevedere una modulistica dedicata (norme di comportamento, autodichiarazioni, ecc.);
- prevedere incontri con le famiglie anche in modalità online (ad esempio per i colloqui, CdC, Consiglio di istituto, gruppi di lavoro handicap, ecc.) per limitare gli assembramenti;
- prevedere la costituzione di eventuali Reti fra scuole per la condivisione di prassi comunicative.

È fondamentale curare l'informazione anche sotto l'aspetto sociale e psicologico, per supportare, tranquillizzare, interagire in maniera compiuta e condivisa.

Comunicazione preventiva

- **pubblicizzare** sul sito web Istituzionale, in maniera chiara ed efficace, tutte le informazioni necessarie al ritorno in classe degli studenti
- **divulgare** le misure di prevenzione adottate dall'istituzione scolastica
- **ricordare** il rispetto delle norme igienico – sanitarie
- **ricordare** di attenersi al Regolamento di Istituto relativamente alle procedure da adottare per il contenimento del virus
- **comunicare** alle famiglie i **ruoli e le mansioni** del personale scolastico di riferimento
- **promuovere** la consultazione di siti ufficiali per acquisire informazioni sicure
- **pubblicizzare** materiale divulgativo prodotto dal Ministero dell'Istruzione, dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità

I tempi di una comunicazione corretta rivestono un ruolo fondamentale per la costruzione di un clima collaborativo e coeso.

È importante che preventivamente, cioè all'avvio dell'anno scolastico o comunque nei primi giorni, si spieghi in modo chiaro ed efficace che il rispetto delle regole costituisce una potente arma di protezione della comunità dal rischio di contagio.

Il contagio non sarà azzerato ma il rischio potrà essere fortemente ridotto.

A tale scopo è bene:

- ricordare le procedure e riportarle chiaramente sul sito istituzionale per la massima divulgazione, con la precisa indicazione di ruoli e mansioni;
- divulgare le misure di prevenzione adottate dall'istituzione scolastica;
- ricordare il rispetto delle norme igienico - sanitarie;
- ricordare di attenersi scrupolosamente al Regolamento di Istituto relativamente alle procedure da adottare per il contenimento del virus;
- comunicare alle famiglie i ruoli e le mansioni del personale scolastico di riferimento (a chi rivolgersi, quando rivolgersi, come rivolgersi);
- promuovere la consultazione di siti ufficiali per acquisire informazioni sicure;
- pubblicizzare materiale divulgativo prodotto dal Ministero dell'Istruzione, dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore della Sanità.

Comunicazione in caso sospetto

È necessario **attivare** tempestivamente, **nella tutela ed interesse dell'intera collettività**, le procedure previste e contattare i soggetti coinvolti

Una corretta comunicazione è necessaria per rispettare tutte le norme, le misure preventive e le procedure per contenere e monitorare il virus al fine di **garantire l'apertura della scuola e lo svolgimento in presenza delle attività didattiche**

La comunicazione in caso di sospetto COVID-19 è compiutamente regolata dalla procedura relativa.

Qualora si registri a scuola un caso sospetto di Covid-19 è necessario attivare tempestivamente quanto prescritto nella tutela e nell'interesse di tutti e consentire così alla comunità di sentirsi protetta e sicura, perchè è informata su cosa si deve fare in emergenza.

Una corretta comunicazione è necessaria per rispettare tutte le norme, le misure preventive e le procedure per contenere, monitorare il virus al fine di garantire l'apertura delle scuole e lo svolgimento in presenza delle attività didattiche.

Comunicazione in caso confermato

L'Istituzione Scolastica provvede tempestivamente a relazionarsi con il DdP fornendo il Registro di monitoraggio debitamente compilato per il necessario tracciamento

Resta imprescindibile una comunicazione chiara e corretta delle procedure e delle norme da rispettare per garantire la salute della comunità e l'attività scolastica in sicurezza

Anche in questo caso, la procedura prevede espressamente una modalità operativa precisa. Qualora si registri a scuola un caso confermato di Covid-19, l'Istituzione Scolastica si relaziona tempestivamente con il Dipartimento di Prevenzione e fornisce il Registro di monitoraggio debitamente compilato. Il tracciamento riveste un'importanza fondamentale per garantire la tutela della comunità e di tutti coloro che le ruotano attorno, al fine di evitare che un caso confermato possa trasformarsi in un focolaio esteso.

Ancora una volta, resta imprescindibile che una chiara e corretta comunicazione delle corrette norme di comportamento e procedure da rispettare, garantirà la tutela della comunità e l'attività scolastica in sicurezza.

La scuola:

- deve attivare una rete di protezione, nel rispetto delle procedure per la tutela della salute di tutti, intorno al soggetto eventualmente coinvolto in un caso sospetto o confermato
- stabilisce con il DdP un protocollo nel rispetto della privacy per avvisare le famiglie degli studenti
- non diffonde alcun elenco o documento contenente nominativi di soggetti coinvolti, contatti stretti o dati sensibili (GDPR 2016/679 EU)
- comunica le informazioni esclusivamente al DdP

Il DdP:

- in accordo con il Dirigente Scolastico, contatta/informa le famiglie dei soggetti coinvolti direttamente o indirettamente in casi di Covid-19
- in presenza di caso confermato, può predisporre un'informativa per gli utenti e lo staff della scuola

La comunicazione delle procedure per la tutela della salute di tutti non può prescindere dall'attivazione di una rete di protezione intorno al soggetto coinvolto in un caso sospetto o confermato.

È essenziale che la scuola stabilisca con il Dipartimento di Prevenzione un protocollo dettagliato nel rispetto della privacy per definire le modalità di avviso alle famiglie in caso di sospetto o confermato COVID-19.

Le informazioni da veicolare al DdP (elenchi e documenti contenenti i nominativi di soggetti coinvolti, contatti stretti o dati sensibili - GDPR 2016/679 EU) non devono essere diffuse in alcun modo in ambito scolastico e saranno comunicate esclusivamente a quest'ultimo.

Il DdP, in accordo con il Dirigente Scolastico, provvede a contattare/informare le famiglie dei soggetti coinvolti direttamente o indirettamente in casi di Covid-19 e può predisporre un'apposita informativa per l'utenza e per il personale scolastico.

Conclusioni

- la comunicazione corretta è la prima forma di prevenzione
- deve essere chiara, essenziale, completa
- deve coinvolgere e motivare i soggetti a cui è rivolta
- deve essere diffusa capillarmente per raggiungere tutti
- deve tenere in considerazione l'aspetto organizzativo e l'aspetto psicologico
- una comunicazione efficace è sempre **condivisa** responsabilmente
- la comunità scolastica informata correttamente è in grado di mantenersi unita e reagire positivamente ad un evento stressante

In conclusione, la comunicazione costituisce il punto di snodo della vita in ambito scolastico. La comunicazione corretta è la prima forma di prevenzione, deve essere chiara, essenziale, completa.

La comunità scolastica informata è in grado di reagire positivamente ad un evento stressante e di sentirsi emotivamente più forte, poiché affronta unita la difficoltà.

Inoltre, una corretta comunicazione innalza la collaborazione fra i componenti di una stessa collettività.

La diffusione capillare delle informazioni, la pubblicizzazione delle procedure ed il rispetto delle norme che regolano la privacy dei singoli soggetti possono risultare strategie vincenti organizzativamente e psicologicamente. Una comunicazione efficace è sempre condivisa responsabilmente.

Una scuola che sa comunicare è una scuola che sa camminare unita.