



Protocollo Aiuto per la cura della casa PRO 20

Sommario

Applicabilità	2
Gestione del rischio.....	2
Emergenza Covid-19	4
Informazioni documentate da conservare.....	5
Revisione del Protocollo	5
AIUTO PER LA CURA DELLA CASA.....	5
Linee guida:	6
Conservazione di detersivi e disinfettanti:	6
Attenzione al microclima:.....	6
Pulizia della stanza da bagno:.....	6
Pulizia della cucina:.....	6
Pavimenti.....	6
Pulizia della camera da letto	7
Cura dei presidi.....	7
Allegato 1 - ELENCO DELLA MODULISTICA ALLEGATA.....	8

Numero Revisione	Motivo	Data	Firma Legale Rappresentante	Firma RAQ
00	Emissione	31/03/2011		
01	Revisione	13.07.2020	FIRMATO A DISTANZA	FIRMATO A DISTANZA



Applicabilità

Fattore di rischio	n. Protocollo	Titolo del Protocollo adottato al fine di implementare un'azione di sistema atta ad affrontare il rischio connesso con il fattore specifico individuato	RSA CD e AD anziani	CAP	Comunità e CD Minori	Nidi d'infanzia	CDD / CDS	CIAF/CAG/Educativa	Servizi immigrati e medd. Ling.	Assistenza scolastica	Assistenza sociale
Cura della casa	20	Protocollo Aiuto per la cura della casa	X								

Le misure di seguito indicate sono applicate in base alla pertinenza della specifica attività per la tipologia di ospiti del servizio/struttura. Per ciascun servizio / struttura può essere allegato un protocollo specifico che individua, tenuto conto della valutazione del rischio, particolari disposizioni derogatorie ovvero indicazioni operative rilevanti riguardo altresì alla tipologia di ospiti o ad altre esigenze specifiche del servizio.

Il Coordinatore si fa carico di tenere aggiornato il suddetto elenco e di trasmetterlo al RAQ che ne verifica la rispondenza al SGI e lo archivia tra gli elenchi della documentazione a sistema.

Gestione del rischio

La valutazione del rischio è il processo complessivo d'identificazione, analisi e ponderazione del rischio. L'attività di valutazione del rischio è applicata ai singoli processi aziendali, inclusi pertanto i processi di erogazione connessi all'applicazione del presente protocollo, e deriva dalla comprensione del contesto (fattori interni ed esterni) e delle parti interessate (cfr. Sez. 04 MGI e PG 04 Gestione del Rischio). Tale comprensione evidenzia fattori di rischio e opportunità che determinano la definizione dei processi aziendali e le loro interazioni.

In linea con i principi seguiti della norma IEC 31010:2009, la metodologia seguita per la valutazione del rischio è quella che, valuta la grandezza del rischio (indice del rischio) come moltiplicatore di una matrice quadrata 4x4, quindi:



P				
	4	8	12	16
	3	6	9	12
	2	4	6	8
	1	2	3	4
				C

$$R = P \times C$$

R = indice del rischio;

P = probabilità o frequenza del verificarsi dell'evento;

C = ponderazione delle conseguenze derivanti

Range numerico	Livello	Valutazione indice dei rischi (R) Misure di contenimento
----------------	---------	---

1 – 3	Rischio basso	Nessuna AC specifica, consolidamento dei livelli di Rischio, valutazione eventuali miglioramenti.
-------	---------------	---

4 – 8	Rischio medio	Predisposizione AC od obiettivi di miglioramento nel medio periodo, aumento del monitoraggio e del controllo.
-------	---------------	---

9 – 16	Rischio alto	Predisposizione AC urgenti, stretto monitoraggio e controllo della fonte di Rischio.
--------	--------------	--

Indice numerico	Livello	Definizione/criterio
-----------------	---------	----------------------

1	Improbabile	Indica la scarsissima probabilità del verificarsi dell'evento per la mancanza della presenza oggettiva del rischio in esame. Non sono noti episodi già verificatisi. Assenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento susciterebbe incredulità.
---	-------------	---

2	Occasionale	Indica la scarsa possibilità del verificarsi dell'evento. Sono noti solo rarissimi episodi già verificatisi o che sarebbero potuti accadere. Scarsa presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento ipotizzato susciterebbe grande sorpresa.
---	-------------	--

3	Probabile	Indica la possibilità concreta del verificarsi dell'evento. È noto qualche episodio in cui alla non conformità ha fatto seguito l'evento. Presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità. Il verificarsi dell'evento ipotizzato susciterebbe una moderata sorpresa.
---	-----------	--

4	Molto probabile	Esiste una correlazione diretta tra la non conformità rilevata ed il verificarsi dell'evento ipotizzato. Si sono già verificati episodi per la stessa non conformità rilevata in situazioni operative simili. Alta presenza di criteri oggettivi nell'individuazione del livello delle probabilità.
---	-----------------	---


Indice numerico	Livello	Definizione/criterio
-----------------	---------	----------------------

1	Lieve	Evento di scarsa entità, con conseguenze facilmente contenibili
---	-------	---

2	Media	Evento di media entità, che coinvolge parte dell'Organizzazione
---	-------	---

3	Grave	Evento di grave entità, che coinvolge parte dell'Organizzazione
---	-------	---

4	Gravissima	Evento di grave entità, che coinvolge l'intera Organizzazione
---	------------	---

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 4 di 8
	Protocollo Aiuto per la cura della casa	PRO – 20 Rev. 01 del 13.07.2020

La Cooperativa elabora, per i diversi servizi, una valutazione del rischio specifico di erogazione, a partire dall'applicazione del presente protocollo tenendo conto:

- Delle NC rilevate rispetto al processo considerato
- Delle AC intraprese a seguito di NC o reclami riferibili al processo
- Dei reclami pervenuti relativamente al processo
- Di eventuali eventi critici, near miss o criticità rilevate e riferibili al processo
- Dei risultati di controlli, verifiche, ispezioni anche di Enti esterni relativamente al processo
- Dei risultati degli audit interni relativi al processo
- Dell'efficacia della formazione erogata che ha un impatto sul processo
- Dei risultati conseguiti dalle azioni di miglioramento intraprese relativamente al processo considerato
- Dell'andamento del processo e di altri aspetti specifici inerenti il processo
- Di ulteriori fattori rilevanti del contesto interno od esterno impattanti sul processo
- Dei risultati derivanti dalle indagini di soddisfazione del cliente e del clima interno
- Dai rapporti del servizio dei Coordinatori dei servizi e delle strutture

Emergenza Covid-19

In relazione all'emergenza Covid – 19 la Cooperativa ha adottato le misure di sicurezza da applicare all'erogazione del servizio, mediante protocolli speciali, procedure e documenti organizzativi. Il presente protocollo, per quanto incompatibile con le più strette misure di sicurezza previste, viene da queste modificato senza necessità di specifica revisione.

Il quadro normativo di riferimento è in costante evoluzione. [A questo link del sito web del Dipartimento della Protezione Civile](#) sono disponibili in costante aggiornamento i provvedimenti normativi a livello governativo e regionali relativi alla gestione dell'emergenza.

[A questo link](#) in particolare sono disponibili le Ordinanze del Presidente della Regione Toscana specificamente inerenti la gestione dell'emergenza nelle strutture socio-sanitarie.

[A questo link](#) in particolare è disponibile la documentazione prodotta dall'A.USL Toscana Nord Ovest inerenti la gestione dell'emergenza nelle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

Si fa riferimento a tale documentazione quale aggiornamento delle leggi e della documentazione di origine esterna.

Ai fini della gestione dell'emergenza, le autorità sanitarie e di protezione civile emettono altresì protocolli e linee guida con indicazioni operative da applicare e/o raccomandazioni suggerite riferibili ad esempio a strutture o servizi assistenziali e socio-sanitari specifici. Anche tale documentazione viene acquisita dal sistema come documentazione di origine esterna ed è oggetto sia di trasmissione ai servizi interessati, che di applicazione nella documentazione di erogazione del servizio.

In particolare vengono formalmente recepite nel sistema di gestione:

- le Ordinanze del Presidente della Regione Toscana sopra richiamate e applicabili al contesto aziendale;
- le Delibere di GR Toscana applicabili al contesto aziendale



- le Linee di indirizzo della Regione Toscana applicabili al contesto aziendale
- le Linee di indirizzo elaborate dall'A. USL Toscana Nord Ovest – Unità di Crisi Gestione dell'emergenza COVID-19;
- Rapporti Covid-19 a cura dell'Istituto Superiore di Sanità <https://www.iss.it/rapporti-covid-19>

Informazioni documentate da conservare

Presso i singoli servizi / strutture sono in uso modulistica specifica per la registrazione delle informazioni documentate da conservare inerenti lo svolgimento degli atti assistenziali. In alcune strutture è in uso altresì il gestionale e-personam che progressivamente consente di sostituire la registrazione cartacea con la registrazione digitalizzata.

In allegato al presente protocollo (allegato 1) l'elenco della modulistica ad esso riconducibile in uso presso ciascun servizio / struttura. Il Coordinatore si fa carico di tenere aggiornato il suddetto elenco e di trasmetterlo al RAQ che ne verifica la rispondenza al SGI e lo archivia tra gli elenchi della documentazione a sistema. Resta inteso che ciascun servizio non sia autorizzato ad introdurre autonomamente nuova modulistica e che ciò avvenga attraverso l'ordinario processo di emissione.

Revisione del Protocollo

Il presente protocollo è sottoposto a revisione triennale e ogniqualvolta ciò si renda necessario. La revisione può essere proposta anche dai singoli servizi per il tramite del Coordinatore e/o dell'infermiere laddove presente.

La proposta di revisione può essere inoltrata al RAQ via email indicando:


- n. pagina oggetto di modifica;
- paragrafo da modificare;
- testo del paragrafo da modificare;
- testo proposto per la modifica

AIUTO PER LA CURA DELLA CASA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene per la pulizia ordinaria della casa:

- quando l'intervento è finalizzato al recupero o al mantenimento dell'autonomia,
- quando tale intervento può essere strumentale ad iniziare la relazione con l'utente.

Per le pulizie approfondite o straordinarie si attivano imprese o colf private.

 <p>C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale</p>	Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 6 di 8
	Protocollo Aiuto per la cura della casa	PRO – 20 Rev. 01 del 13.07.2020

Linee guida:

- verificare il materiale disponibile nell'abitazione;
- riordinare l'ambiente rispettando le abitudini e le esigenze dell'utente;
- ripristinare l'ordine venuto a mancare in seguito al nostro intervento;
- non usare atteggiamenti o risoluzioni che possano disorientare o umiliare l'utente o la famiglia;
- riporre sempre i prodotti e gli strumenti utilizzati;
- consigliare all'utente e/o ai famigliari l'acquisto di prodotti detergenti o disinfettanti efficaci ed economici (cloroderivati, lisoform ecc.) e strumenti adeguati (spugne, scope, panni, sacchi da pattume ecc.);
- utilizzare guanti e camice e, nei casi di situazioni particolari, utilizzare camici monouso.

Conservazione di detergenti e disinfettanti:

- conservarli in recipienti chiusi e con etichette leggibili;
- non mescolarli o travasarli, in quanto mescolando sostanze diverse potrebbero formarsi gas tossici;
- conservarli in spazi appositi lontani da alimenti;

Attenzione al microclima:

- mantenere una buona areazione;
- aprire le finestre quando l'utente non è presente nella stanza o è ben protetto per evitare correnti d'aria;
- mantenere l'umidità, durante l'inverno, con umidificatori appositi appoggiati alle fonti di calore;
- favorire una buona illuminazione naturale.

Pulizia della stanza da bagno:


- spazzare i pavimenti;
- lavare i sanitari;
- lavare il pavimento.

Pulizia della cucina:

- mantenere i piani di cottura in buone condizioni igieniche;
- usare detergenti utili a ridurre le sostanze batteriche legate al grasso e allo sporco non schiumosi;
- lavare i piatti con una spugna che si utilizza solo per tale operazione;
- igienizzare il lavello utilizzando apposite spugne e risciacquare abbondantemente;
- riordinare e detergere le stoviglie utilizzando il materiale appropriato;
- organizzare la distribuzione delle stoviglie in modo che l'utente sia facilitato a raggiungerle;
- effettuare lo sbrinamento e il controllo della funzionalità del frigorifero ogni tre mesi circa a seconda del tipo di elettrodomestico, la pulizia periodica va effettuata utilizzando prodotti come acqua e aceto o acqua e bicarbonato;
- detergere ed asciugare il tavolo con spugne morbide e con prodotti adeguati al tipo di materiale di cui è composto.

Pavimenti

- spazzarli per eliminare eventuali residui avendo l'avvertenza di non sollevare polvere;

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 7 di 8
	Protocollo Aiuto per la cura della casa	PRO – 20 Rev. 01 del 13.07.2020

- avere cura di raccogliere il pattume e gettarlo nell'apposito contenitore;
- dopo avere spazzato i pavimenti si può procedere allo spolvero dei mobili con panno umido;
- procedere al lavaggio usando detersivi disinfettanti che non lascino il pavimento liscio perché ciò potrebbe causare cadute;
- non usare cera o suoi derivati in alcun ambiente;
- cambiare l'acqua del lavaggio per ogni ambiente;
- consigliare all'utente di togliere eventuali barriere come tappeti o pedane;
- portare il pattume negli appositi contenitori, nei casi in cui la persona abbia difficoltà di deambulazione o problemi ad uscire di casa (anche temporaneamente);
- buttare sempre il sacchetto con il materiale utilizzato dal servizio (es. pannoloni, guanti, traverse ecc.);
- lavare la pattumiera al bisogno con acqua e disinfettante (varechina) e risciacquare accuratamente.

Pulizia della camera da letto

- prestare attenzione, durante il rifacimento del letto, all'igiene delle lenzuola che devono essere cambiate al bisogno, sempre in accordo con l'utente e i familiari. Sarebbe auspicabile ogni quindici giorni;
- pulire al cambio del letto il materasso anti-decubito, qualora vi fosse, con acqua e disinfettante (amuchina) molto diluito inumidendo solo lo straccio;
- tendere il lenzuolo di sotto in modo che non vi siano pieghe;
- posizionare le eventuali traverse di cotone con le cuciture sotto il cuscino;
- posizionare il lenzuolo di sopra sempre ben teso e ricalzato, la stessa modalità va seguita per panni o coperte;
- riporre nel portabiancheria le lenzuola tolte dal letto;
- posizionare i presidi (sponde, archetti, capra ecc.) qualora ci fossero prestando attenzione alle esigenze della persona;
- tenere i comodini e il comò spolverati, in ordine e liberati da eventuali oggetti estranei (carta, fazzoletti usati, cibo avanzato, ecc.);
- riporre negli appositi spazi biancheria e indumenti.

Cura dei presidi (carrozzina, tripodi, deambulatore, stampelle, sponde, capra, archetto e sollevatori):

- pulire al bisogno con acqua e alcool o prodotti specifici: brocca, padella, pappagallo e bacinelle;
- devono essere sempre risciacquati con acqua corrente prima e dopo l'uso, possibilmente una volta alla settimana vanno disinfettati con varechina.



C.R.E.A.
Società Cooperativa Sociale

**Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente
UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015**

Pag. 8 di 8

Protocollo Aiuto per la cura della casa

PRO – 20
Rev. 01 del 13.07.2020

Allegato 1 - ELENCO DELLA MODULISTICA ALLEGATA

SERVIZIO / STRUTTURA _____

E- personam

€ Si

€ No

In caso di risposta 'Si' indicare quali sezioni sono utilizzate:

- ...
- ...
- ...

Indicare quali moduli legati al presente protocollo sono in uso:

Modulo	In uso (✓)

Aggiornato al _____