KALYOGACARE

Via Pratolungo angolo via Bruno Salustri –

00041 – Albano Laziale (RM)

KALYOGA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

SERVIZIO ADI

CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

RELAZIONE DETTAGLIATA CIRCA LE PRESTAZIONI E LE ATTIVITA' CHE SI INTENDONO EROGARE

Firma Direttore Sanitario_____

Firma del Rappresentante Legale_____

KALYOGA Soc. Coop. Sociale
Corso Giacomo Matteotti 131
00041 Albano Laziale (RM)
N. Verde 800.443494 - Tel. 329.2850612
P. IVA - C.F. 16807481003

INDICE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA 3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA 4
PRINCIPI FONDAMENTALI 4
VISION , MISSION ED OBIETTIVI 5
INFORMAZIONI SUI SERVIZI 5
SERVIZIO AMMINISTRATIVO 6
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI 6
GESTIONE DEI RECLAMI 7
RIFERIMENTI 7

KALYOGACARE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Servizio informazioni: Tel. 329 285 0612

Sito web: https://www.kalyoga.it/

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 – alle ore 17:00 – orario continuato

Parcheggio: Pubblico su strada

Casi Urgenti: in accordo con personale della struttura, possono effettuarsi in qualsiasi momento durante gli orari di apertura.

Origine e obbiettivi della Società

Kalyoga è un servizio di assistenza domiciliare privato rivolto alla persona, che sa andare incontro alle diverse e specifiche esigenze di tutti coloro che la scelgono per sé o per i propri cari.

Il servizio perfetto per l'assistenza anziani, dedicato a migliorare la qualità della vita dei nostri cari.

Sappiamo che questo è un momento delicato, e per questo offriamo un supporto personalizzato su misura per ogni esigenza.
Spesso, i familiari non possono fornire l'assistenza necessaria, e affidarsi a uno sconosciuto può causare preoccupazioni sulla privacy e la sicurezza delle persone che amiamo.

Grazie a Kalyoga otterrai servizi di assistenza misura, forniti da professionisti di fiducia e referenziati.

L'esperienza maturata nel settore ti evita tutte gli aspetti relativi al disbrigo di pratiche burocratiche.

Le nostre figure professionali offrono un supporto completo e personalizzato per mantenere alta la qualità della vita delle persone.

KALYOGACARE

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il servizio ADI svolto a domicilio del paziente, ha una sede operativa divisa in:

- Area accoglienza;
- Area amministrativa;
- Riunioni d'èquipe;
- Direzione del servizio;
- Servizi ospiti e operatori.

PRINCIPI FONDAMENTALI

• ***Uguaglianza***

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

• ***Imparzialità***

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

• ***Continuità***

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

• ***Partecipazione***

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

• ***Efficienza ed efficacia***

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

•***Tutela dei soggetti "fragili"***

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività del servizio ADI si ricorda al personale di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, cercare un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercare di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, cercare comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione deve procedere alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

KALYOGACARE

VISION , MISSION ED OBIETTIVI
LA VISIONE

La nostra strategia è fare del servizio ADI un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di assistenza.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni cliniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà della ASL ROMA 6, coprendo il maggior numero di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi
- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane

LA MISSIONE

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

- **Prestazioni Tecnico Professionali**

Effettuare un controllo sui processi che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

- **Prestazioni di Servizio all'utente**

Migliorare nelle prestazioni erogate la qualità percepita dall'utenza.

- **Risorse Tecnologiche**

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

- **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento e miglioramento delle competenze del personale per offrire un servizio professionalmente adeguato.

GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Riesame della Direzione e nei Piani di Qualità.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

La struttura eroga servizi in regime di autorizzazione. Questi servizi sono servizi domiciliari per pazienti non autosufficienti, nello specifico:

- Servizio OSS;
- Cambio cateteri;
- Medicazioni semplici e complesse;
- Somministrazione terapia: sottocutanea, intramuscolare, endovenosa;
- Gestione nutrizione enterale e parenterale;
- Assistenza per disabilità cognitive semplici e disturbi del neurosviluppo.

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 orario continuato. Dopo le 17.00 e nel weekend è attivo h24 il numero verde . 329 285 0612

KALYOGA Società Coop.
Corso Giacomo Matteotti, 131
00041 Albano Laziale RM
N. Verde 800 443 494 Cell. 329 2850612
P.IVA – C.F. 16807481003

KALYOGACARE

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tel. 06 - 97847220

IL RESPONSABILE AMMINISTRATIVO della struttura è MARIA LUISA GINGILLI.

Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI

Accettazione
Prenotazione della prestazione per telefono o personalmente recandosi presso la Segreteria/Accettazione o tramite il sito web.
La segreteria rilascerà all'utente le informazioni ed istruzioni sulle modalità di preparazione per particolari tipologie di prestazioni.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami
Al momento dell'accettazione il paziente viene informato tramite la scheda di rilevazione dei dati anagrafici e di informativa sulla privacy, ai sensi della L. 196/03 e del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.
Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Esecuzione della prestazione

Eventuale firma del consenso informato

Esecuzione della prestazione socio-assistenziale.

Consegna contestuale o successiva di relazioni e/o della prescrizione (se contemplati)

Emissione della fattura.

Pagamento delle prestazioni
I pagamenti possono avvenire tramite: Contanti/POS, Bancomat/Carte di Credito.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

La struttura effettua le prestazioni, seguendo in genere l'ordine di prenotazione.

KALYOGACARE

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.
Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.
La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima .
Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 7 giorni dall'inoltro del reclamo.
Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è l'Amministratore.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:15 Processi relativi al Cliente
Processo di: Gestione Richieste del Cliente
DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"
D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"
DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

KALYOGA Soc. Coop. Sociale
Corso Giacomo Matteotti 131
00041 Albano Laziale (RM)
N. Verde 800.443494 - Cell. 329.2850612
P. IVA - C.F. 16807481003

L.D.S. per Accettazione

KALYOGACARE

PROCEDURE OPERATIVE SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE KALYOGA COOPERATIVA

APPENDICE CARTA DEI SERVIZI

Come specificato nella Carta dei Servizi, e di seguito dettagliato, la struttura eroga servizi domiciliari in regime di autorizzazione per pazienti non autosufficienti. Nello specifico:

- Servizio Operatori-socio sanitari (OSS)
- Cambio cateteri
- Medicazioni semplici e complesse
- Somministrazione terapia: sottocutanea, intramuscolare, endovenosa
- Gestione nutrizione enterale e parenterale
- Assistenza per disabilità cognitive semplici e disturbi del neurosviluppo

Orario per accesso al servizio: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 con orario continuato, presso la sede operativa di Kalyoga società cooperativa, in Via Pratolungo, n. 5bis ad Albano Laziale (RM).

Dopo le ore 17.00 e nel weekend è attivo il numero verde, con assistenza H24, 800443494.

REQUISITI DI ACCESSO E CRITERI DI ELEGGIBILITA':

Possono accedere ai servizi di Kalyoga, le persone che si trovano:

- ✓ non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo;
- ✓ non deambulabilità e non trasportabilità con i comuni mezzi propri;
- ✓ presenza di rete familiare formale e/o informale di supporto;
- ✓ condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza;
- ✓ in stato di malattia o invalidità tale da comportare la necessità di un aiuto da parte di altre persone;
- ✓ non dispongono di sufficiente assistenza familiare;
- ✓ in non autosufficienza, anche temporanea, derivante da condizioni critiche di bisogno socio-sanitario o patologiche; Per bisogno sociale deve intendersi la mancanza/difficoltà di tenuta della rete familiare.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio è rivolto a persone che si trovano nelle seguenti condizioni:

- Anziani e disabili, minori e adulti in condizioni di fragilità con patologie cronico;

- degenerative che limitano gravemente l'autonomia;

- Persone con patologie temporaneamente invalidanti trattabili a domicilio;

- Persone con patologie degenerative in fase iniziale.

KALYOGA Società Coop.
Corso Giacomo Matteotti, 131
00041 Albano Laziale RM
N. Verde 800 443 494 Cell. 329 2850612
P.IVA – C.F. 16807481003

KALYOGACARE

L'assistenza domiciliare fornita da Kalyoga si pone come obiettivo quello di offrire un servizio di continuità socio-assistenziale concentrato sulla riorganizzazione e sul potenziamento dell'assistenza a domicilio utilizzando tecnologie informatiche capaci di arrivare a casa del paziente.

Il paziente, o chi per lui, accede ai servizi di Kalyoga con le seguenti modalità, a scelta:

1. prenotazione telefonica;
2. prenotazione tramite sito web;
3. prenotazione di persona, recandosi direttamente alla segreteria della Cooperativa Kalyoga.

MODALITA' E STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE

La cooperativa Kalyoga si serve di un gestionale interno, strutturato ad hoc grazie alla consulenza di un informatico interno, che permette di **organizzare e monitorare digitalmente gli interventi dei professionisti sanitari** che si spostano sul territorio e che effettuano gli interventi a domicilio.

Questo permette infatti di **governare tutto il processo di presa in carico e la** gestione del personale in forza. Il gestionale permette inoltre anche un **tele-monitoraggio del paziente** a domicilio, in quanto si ritiene fondamentale mantenersi in contatto con il paziente in maniera costante, non solo durante la malattia, bensì, per tutta la vita della persona.
Il **software per la gestione dell'assistenza domiciliare permette** di **gestire l'intero processo di cura**, dall'apertura della presa in carico, all'intervento a domicilio, fino ai turni del personale.

A ricevimento di una nuova richiesta, che sia tramite prenotazione telefonica online o di persona, oltre alla valutazione specialistica del Coordinatore infermieristico, viene valutata l'effettiva capacità dell'organizzazione di soddisfare le esigenze del paziente, sia in termini di tipologia di servizi erogabili, ma anche in termini di disponibilità di risorse impiegate.
Successivamente, il Responsabile Amministrativo adempie alle normative vigenti attraverso la gestione del **paziente a livello anagrafico e amministrativo, acquisisce i vari consensi** in termini di trattamento dei dati personali e "costruisce" il DOSSIER personale dell'assistito.
Nel gestionale, non vengono lavorati solo i pazienti e quindi le prese in carico, ma anche tutto il personale impiegato. Registrando **un'anagrafica dei professionisti,** che consenta al coordinatore di individuare facilmente le **disponibilità a calendario** di infermieri, educatori, logopedisti, psicologi ecc, per determinate attività, orari ed aree geografiche da coprire.

Oltre alla **valutazione del Coordinatore, si rende necessaria** una coprogettazione di équipe per la **redazione del progetto individuale**, sia esso assistenziale, educativo o riabilitativo (PAI, PEI, PRI). Il progetto, a partire dall'anamnesi alla pianificazione delle attività richiede l'apporto delle varie professionalità, si tratta infatti di una vera **coprogettazione**

iniziale, che poi sarà necessario anche rivalutare ed integrare nel tempo in base ai risultati. Per agevolare questo processo il gestionale per l'assistenza domiciliare mette a disposizione delle funzionalità specifiche per la gestione delle valutazioni multi-dimensionali e per definire le varie componenti del progetto, consultarle nel tempo e modificarle.

Il PAI, PEI o PRI, limitatamente alle prestazioni di competenza dell'Ambito, dovranno essere redatti secondo un format pre-costituito e sottoscritto dal beneficiario o da chi ne fa le veci, dal Coordinatore della Cooperativa e da altri eventuali soggetti terzi coinvolti.

Nei PAI, PEI e PRI sono previsti:

1. gli obiettivi dell'intervento;
2. il personale impiegato;
3. le prestazioni fornite;
4. le verifiche con le relative tempistiche di attivazione.

CRITERI DI DIMISSIONE

La dimissione dalla prestazione assistenziale fornita dalla cooperativa Kalyoga avviene:

- ✓ al completamento del programma assistenziale;
- ✓ in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di competenza;
- ✓ in caso di ricovero;
- ✓ in caso di decesso.

In caso di trasferimento del paziente in altra unità, la Cooperativa Kalyoga:

- ✓ assicura il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura del Coordinatore.

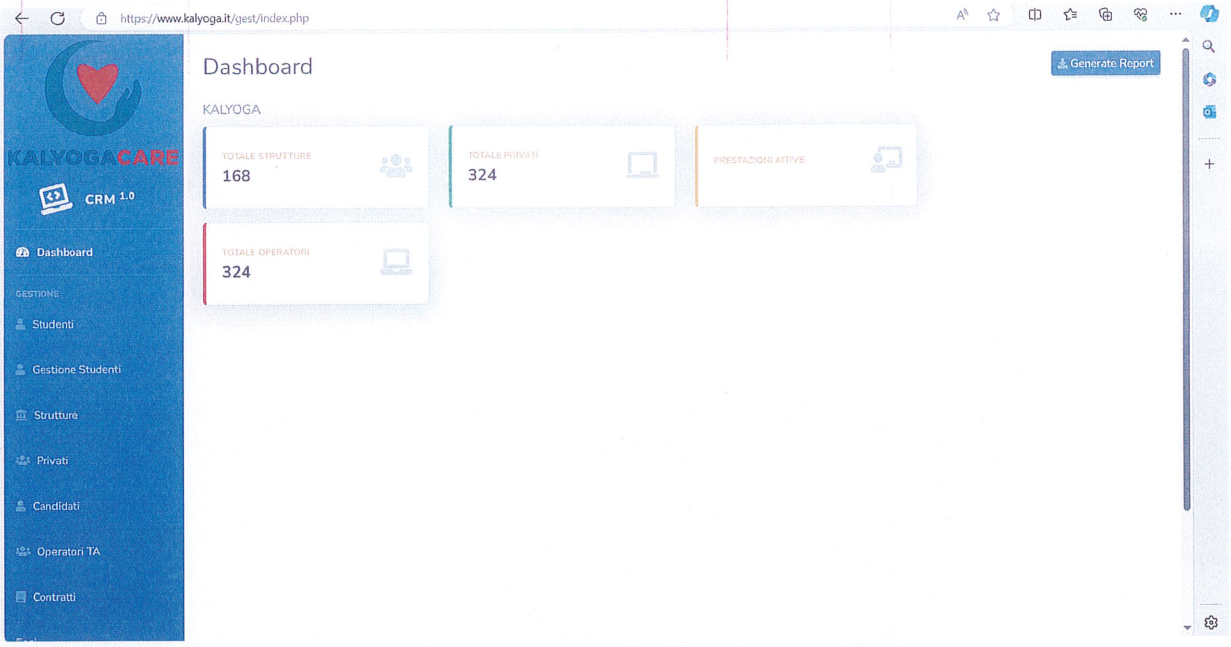
GESTIONALE

Link al gestionale di proprietà Kalyoga: Login kalyoga Gest

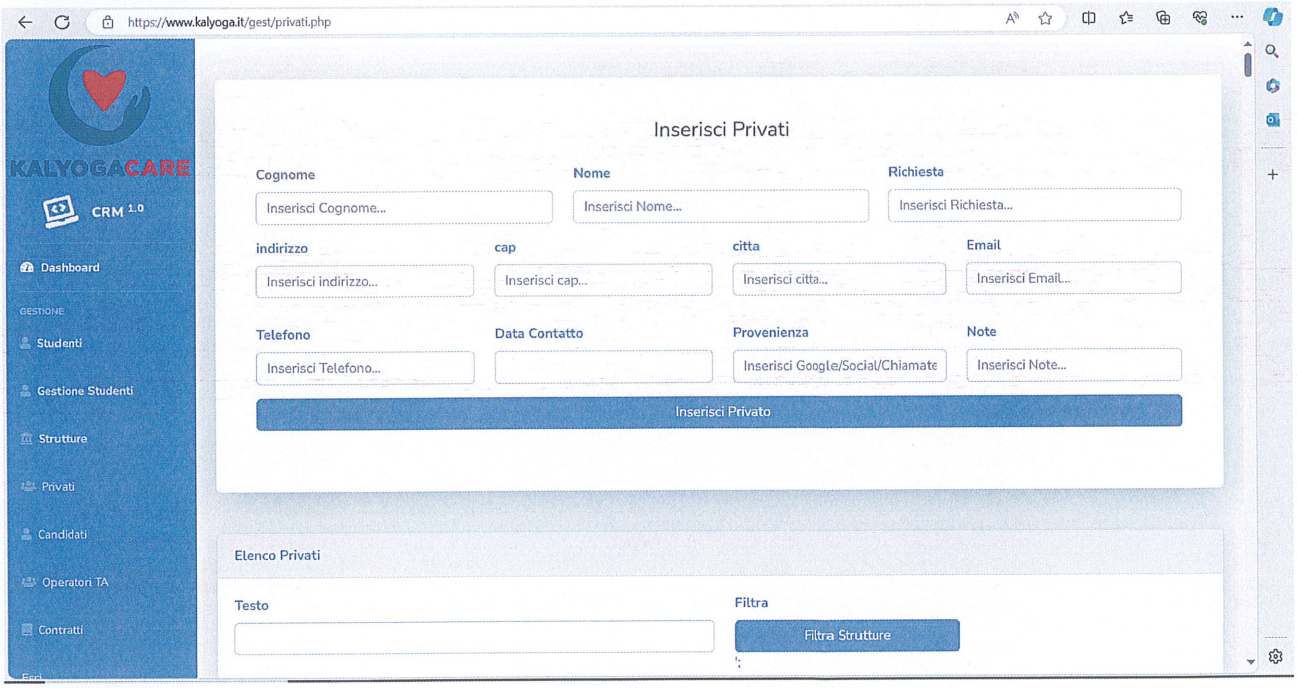
Il gestionale è strutturato ad hoc grazie alla consulenza di un informatico interno, che permette di **organizzare e monitorare digitalmente gli interventi, di profilare i pazienti e di tenere sotto controlla la situazione clinica del singolo. Permette pertanto di organizzare il servizio sia a livello amministrativo, sia a livello operativo. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, forniamo gli screenshot del gestionale a supporto delle diverse attività che esso permette:**

KALYOGACARE

HOMEPAGE



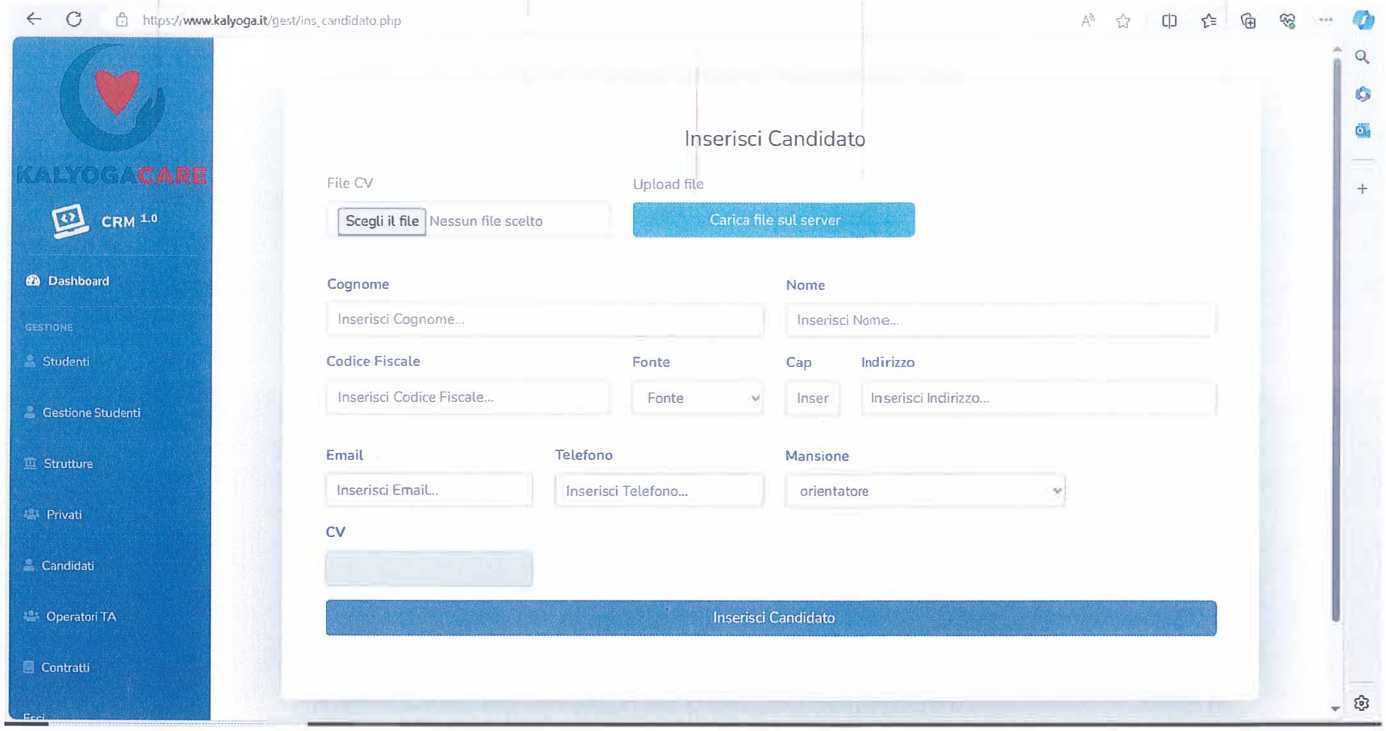
SCHERMATA DI PROFILAZIONE DI UN PAZIENTE

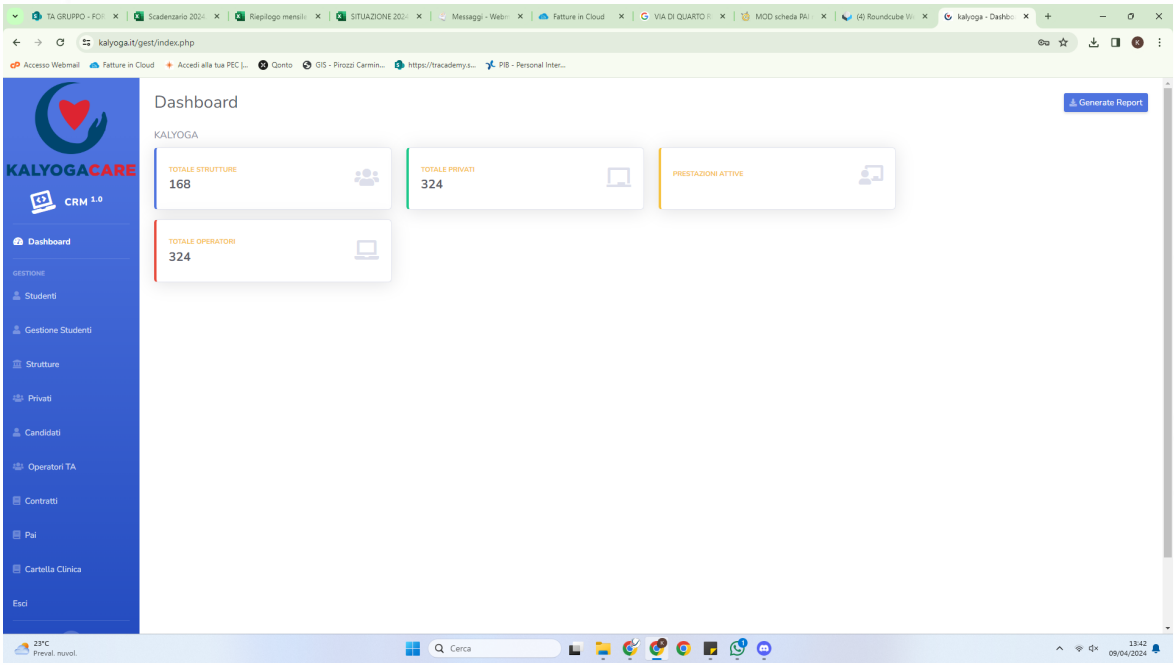


KALYOGA Società Coop.
Corso Giacomo Matteotti, 131
00041 Albano Laziale RM
N. Verde 800 443 494 Cell. 329 2850612
P.IVA – C.F. 16807481003

KALYOGACARE

PERSONALE IMPIEGATO





KALYOGA Società Coop.
Corso Giacomo Matteotti, 131
00041 Albano Laziale RM
N. Verde 800 443 494 Cell. 329 2850612
P.IVA – C.F. 16807481003

KALYOGACARE

PIANIFICAZIONE PER LA COMPILAZIONE DEL PAI

1. Conoscenza della persona attraverso la raccolta dati e l'osservazione.
2. Valutazione e identificazione dei bisogni assistenziali.
3. Determinazione degli obiettivi.
4. Definizione degli interventi.
5. Attuazione, esecuzione degli interventi previsti.
6. Valutazione dei risultati.

FORMAT SCHEDA PER INCONTRO E MONITORAGGIO

ASSISTITO	OPERATORE ASSEGNATO	DATA	ANNOTAZIONI

KALYOGA Soc. Coop. Sociale
Corso Giacomo Matteotti 131
00041 Albano Laziale (RM)
N. Verde 800.443494 - Cell. 329.2850612
P.IVA - C.F. 16807481003