



CARTA DE SERVICIOS

O ESPERTAR





INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO	3
2. FINALIDAD DEL SERVICIO	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS/AS	6
5. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	8
6. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD:	9
7. DATOS GENERALES.....	10
8. POLÍTICA.....	11
9. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR.....	13



1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio consiste en la prestación de una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual, cuyo objetivo es prevenir las situaciones de crisis personal y familiar.

Esta Carta de Servicios se redacta para la empresa O ESPERTAR SERVICIOS SOCIAIS S.L.

2. FINALIDAD DEL SERVICIO

La prestación de Ayuda a Domicilio actúa tanto a nivel asistencial como a nivel rehabilitador y preventivo, con los siguientes fines:

a) Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.

b) Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.

c) Apoyar la organización familiar sin suplir en ningún caso la responsabilidad de ésta para evitar situaciones de crisis.

d) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.

e) Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.



Con la publicación de la **Carta de Servicios**, O Espertar pretende dos objetivos principales:

- Asumir compromiso de calidad con los Clientes y usuarios en los servicios de ayuda a domicilio
- Dotar de los canales adecuados a los clientes y usuarios para una comunicación eficaz



3. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de **O ESPERTAR**, son los siguientes:

A. Servicios básicos

- Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, tales como:
 - Asistencia para levantarse o acostarse
 - Apoyo en el cuidado y la higiene personal así como para vestirse
 - Control del régimen alimentario y ayuda, si es el caso, para alimentarse.
 - Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritos por facultativos.
 - Apoyo para cambios posturales, movilizaciones, y orientación espacio temporal.
 - Apoyo a las personas afectadas por problemas de incontinencias.

- Atenciones de carácter personal en la realización de otras actividades de la vida diaria tales como:
 - Acompañamiento fuera del hogar para acudir a consultas y tratamientos.
 - Apoyo en la realización de gestiones necesarias o urgentes

- Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda tales como:
 - Limpieza y mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda
 - Compra de alimentos y otros productos de uso común.
 - Preparación de los alimentos
 - Lavado y cuidado de prendas de vestir
 - Cuidados básicos de la vivienda
 - Este tipo de atención puede ser facilitado a parte, si es el caso, por programas específicos de lavandería o alimentación a domicilio



- Atenciones de carácter psicosocial y educativo: Intervenciones técnico-profesional formativas y de apoyo al desenvolvimiento de las capacidades personales, la afectividad, la convivencia y la integración en la comunidad así como la mejora de la estructuración familiar.

B. Servicios complementarios

Con carácter complementario, el servicio de ayuda al hogar podrá incorporar entre otros los siguientes tipos de atención.

Actividades de acompañamiento, socialización y desenvolvimiento de los hábitos saludables.

- Adaptaciones funcionales del hogar
- Servicio de podología
- Servicio de fisioterapia
- Servicio de enfermería
- Servicio de psicología
- Servicio de terapia familiar
- Servicio de transporte (taxista)
- Peluquería



C. Fuera del marco del domicilio

Podrá integrarse, además, dentro del servicio de ayuda en el hogar, determinadas atenciones y actividades que se desarrollen fuera del marco del domicilio de la persona usuaria, siempre que, de acuerdo con la prestación técnica sobre el contenido del servicios, incidan de manera significativa en la posibilidad de la permanencia en el hogar y en la mejora de la autonomía y la calidad de vida.

D. Servicios excluidos

- En ningún caso podrá formar parte de las actuaciones a desarrolla por el servicio:
 - La realización de actividades domésticas que no fuesen previamente incluidas en el acuerdo de servicio
 - Actuaciones, que por su carácter sanitario, deban en todo caso ser realizadas por personal facultativo.



En todo caso las actuaciones prestadas tienen un carácter de refuerzo y no son sustituto de las propias capacidades de la persona usuaria o de otras personas de su entorno inmediato, de manera que se facilite y promueva la autonomía.



4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS/AS

Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes **DERECHOS**:

- El respeto de la dignidad de la persona, de su autonomía e intimidad y de su bienestar orientará la actuación pública y la actividad de las personas profesionales y entidades gestoras de servicios sociales.
- Se reconoce el derecho a los servicios sociales, como derecho subjetivo, cuando se trate de servicios y prestaciones esenciales reconocidos como tales en la presente ley.
- Asimismo, todas las personas, en tanto que usuarias o usuarios de los servicios sociales, tendrán los siguientes derechos con relación al sistema gallego de servicios sociales:
- A utilizar el sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad y sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, situación familiar, discapacidad, ideología, creencia, opinión o cualquier otra circunstancia personal, económica o social.
- A recibir un trato acorde a la dignidad de la persona y al respeto de los derechos y libertades fundamentales, tanto por parte del personal como de las personas implicadas en el centro, programa o servicio.
- A una intervención individualizada acorde con sus necesidades específicas, así como a que se les asista en los trámites necesarios de cara a su acceso a la atención social, sanitaria, educativa, cultural y, en general, a todas las necesidades personales que sean precisas para conseguir su desarrollo integral.
- A recibir información de manera ágil, suficiente y veraz, y en términos comprensibles, sobre los recursos y prestaciones del sistema gallego de servicios sociales.



- A tener asignada una persona profesional de referencia que actúe como interlocutora principal y que asegure la coherencia y la globalidad en el proceso de intervención social.
- A la confidencialidad, sigilo y respeto en relación a sus datos personales e información que sea conocida por los servicios sociales en razón de la intervención profesional, sin perjuicio del posible acceso a los mismos en el ejercicio de una acción inspectora, de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- A acceder a su expediente personal y a obtener copia del mismo.
- A elegir libremente, dentro de la capacidad de oferta del sistema y previa valoración técnica, el tipo de medidas o de recursos adecuados para su caso.
- A rechazar la oferta de participación en servicios o programas que les oferte el sistema, o, en su caso, a que su consentimiento, libre y expreso, sea requerido para el ingreso en un centro o participación en un programa, sin perjuicio del cumplimiento debido de las resoluciones judiciales cuando esté limitada su capacidad de obrar.
- A recibir una tarjeta social de carácter personal e intransferible que las acredite como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.
- A la calidad de los servicios y prestaciones recibidas, pudiendo presentar sugerencias y reclamaciones.
- A dar instrucciones previas respecto a la asistencia o cuidados que se les puedan administrar, al objeto de hacer frente a situaciones futuras en cuyas circunstancias no sean capaces de expresarlas personalmente.
- Al respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias, garantizando, en todo caso, el desarrollo por parte del sistema gallego de servicios sociales de su actividad desde la práctica de una oferta positiva del idioma gallego.
- A los demás derechos que, en materia de servicios sociales, estén reconocidos en la presente ley y el resto del ordenamiento jurídico.

Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes **DEBERES**:

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso al sistema gallego de servicios sociales, facilitando información precisa y veraz sobre las circunstancias determinantes para su utilización y comunicando las variaciones que experimenten las mismas.
- Comunicar al personal de referencia cualquier cambio significativo de circunstancias que pudiera implicar la interrupción o modificación sustancial de la intervención propuesta por los servicios sociales.



- Colaborar con el personal encargado de prestarles la atención necesaria, acudiendo a las entrevistas con los mismos y siguiendo los programas y orientaciones que les prescriban.
- Mantener una actitud positiva de colaboración con las personas profesionales de los servicios sociales, participando activamente en el proceso que genere la intervención social en la que sean destinatarias.
- Participar de manera activa en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.
- Destinar las prestaciones recibidas al fin para el que fueron concedidas.
- Contribuir a la financiación del coste de los servicios con arreglo a la normativa vigente.
- Cuando utilicen las instalaciones o residan en un centro, observar los reglamentos de régimen interior y normas de funcionamiento o convivencia.

5. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

Los compromisos asumidos por O ESPERTAR para la Ayuda a Domicilio ofrecerán los siguientes niveles de calidad:

- Todos los usuarios/-as recibirán, al ser dados de alta, un documento informativo (Proyecto de Intervención y Reglamento de Régimen Interior) sobre las características del servicio, y con los detalles de la prestación en cuanto a horarios, número de horas, tareas que se incluyen, auxiliares asignados, nombre del coordinador y teléfonos de contacto.
- Todo el personal que presta directamente el servicio irá debidamente identificado con la casaca con el logotipo corporativo.
- Se garantizará la intimidad del usuario y de los datos que reporta al Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Se garantiza una intervención individualizada y acorde a las necesidades específicas del usuario, recibiendo una atención de calidad
- Todas las solicitudes de tramitación presentadas por los ciudadanos se resolverán en un plazo máximo de 15 días desde la presentación de toda la documentación por parte del usuario ante Servicios Sociales. Los casos urgentes se resolverán en un plazo máximo de 72 horas.
- El 100% de las personas contará con un profesional con los conocimientos y formación necesarios a lo largo de la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio.



- Se garantizará la calidad de los servicios prestados a los usuarios, a través de un seguimiento continuo mediante la elaboración de un informe social de seguimiento al menos 6 veces al año
- Existe un teléfono de Urgencias que estará disponible las 24 horas del día a fin de apoyar inmediatamente a los usuarios en situaciones de crisis, realizándose además un seguimiento cada 15 días para comprobar el buen funcionamiento de la misma.
- Del mismo modo, en situaciones de crisis que requieran la actuación en el propio domicilio, ésta se realizará en un tiempo máximo de 30 minutos.
- Recibirán el servicio el 100% de las personas que lo soliciten. El número de horas de servicio y el tipo de prestación se determinará en función de las necesidades de los usuarios.
- Una vez concedida la prestación se iniciará el servicio como máximo en un plazo de 30 días, excepto en los casos urgentes que será de 7 días.
- El horario de la prestación de los servicios es de 24 horas los 365 días del año
- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de un mes.

6. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD:

- Nº de profesionales de atención directa con los que se han mantenido reuniones de seguimiento y coordinación, sobre el total de profesionales de atención directa
- Nº de personas usuarias (con más de 6 meses de antigüedad en el servicio) a las que se han realizado visitas de seguimiento, respecto al número total de personas usuarias en el mismo periodo.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias
- Porcentaje de personas usuarias sobre las que se ha realizado una evaluación de la satisfacción con respecto al total de personas usuarios en el periodo de estudio
- Nº de reclamaciones y/o quejas recibidas sobre el total de personas usuarias
- Nº de personas usuarias que presentan quejas sobre el total de personas usuarias
- Promedio de auxiliares de ayuda a domicilio por persona usuaria en un periodo determinado (excluyendo bajas por enfermedad, vacaciones y permisos)



- Índice de rotación del personal de atención directa a la entidad
- Nº de horas de formación respecto al nº de trabajadores
- Tiempo promedio, expresado en días, de respuesta desde la comunicación del alta de la persona usuaria hasta el tiempo de inicio de la prestación del servicio
- Nº de personas usuarias que causa baja en el servicio, provocada por insatisfacción en la prestación del mismo, sobre el total de personas usuarias que se han dado de baja en un periodo
- Número de coordinadores con respecto al total de horas/años de atención prestadas
- Número de ayudantes de coordinación con respecto al total de horas/año de atención prestadas (si procede)
- Nº solicitudes de servicios auxiliar aceptados por cliente/ nº de solicitudes de servicios auxiliar recibidas x 100

7. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA EMPRESA	O ESPERTAR SERVICIOS SOCIAIS S.L.
NOMBRE COMERCIAL	O ESPERTAR
UBICACIÓN DE LA OFICINA	PRAZA DA GÁNDARA Nº 10 BAJO. C.P:15817
MUNICIPIO	BOIMORTO
PROVINCIA	A CORUÑA
E-MAIL	ts@oespertar.com -
WEB	WWW.OESPERTAR.COM
TELÉFONO	981516613
FAX	911018908

Teléfonos de emergencias:

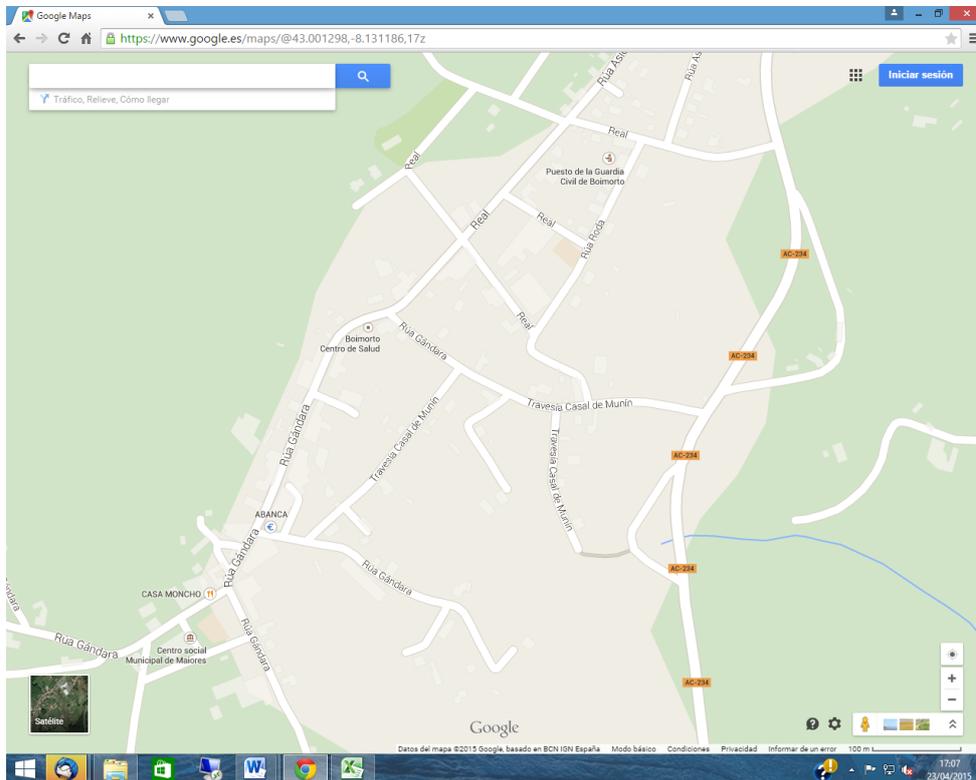
- Urgencias 24 horas los 365 días del año
- Teléfono: 630561499 - 661553128

Horarios de atención al público:

- Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00
- Reservando cita podrá atenderse fuera de este horario, adaptándose a las necesidades de las personas



○ **Ubicación**



8. POLÍTICA

O ESPERTAR es una empresa que tiene por objeto prestar un servicio de ayuda a domicilio (atenciones de carácter personal, doméstico, psicosocial y educativo), que le permitan una calidad de vida digna, favoreciendo el desenvolvimiento personal y la autonomía en el propio domicilio, orientando nuestros esfuerzos a alcanzar la satisfacción de cada uno de sus clientes.

Para cumplir lo anterior, en O ESPERTAR nos marcamos las siguientes directrices y asumimos el compromiso de las mismas:4

- ✓ *Implantar y mantener nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio cumpliendo los requisitos de la norma internacional ISO 9001 y UNE 158301, para obtener el reconocimiento de nuestros clientes y como una garantía de mejora.*
- ✓ *En relación a nuestros/as usuarios/as:*
 - *Conseguir cambios conductuales en la persona tendentes a mejorar su calidad de vida.*
 - *Facilitar a la persona usuaria la realización de tareas y actividades que no puede realizar por sí solo.*
 - *Fomentar el desarrollo de sus hábitos saludables.*
 - *Potenciar el desarrollo de actividades en la propia casa y en el entorno.*
 - *Aumentar la seguridad y la autoestima personal.*
 - *Potenciar las relaciones sociales.*
 - *Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia y de su entorno.*



- Favorecer los sentimientos positivos ante la vida, desterrando actitudes pesimistas y autocompasivas.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios vigente en la actualidad en lo que a nuestra actividad respecta, así como las exigencias contractuales.
- ✓ Fortalecer y motivar la competencia y el rendimiento de todo el personal de nuestra organización, ya que ello son la garantía de la calidad de O ESPERTAR.
- ✓ Proporcionar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales para asegurar todo lo dicho anteriormente y aseguramos de alcanzar la excelencia del servicio y la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Implantar una política de servicio basado en la mejora continua, resolviendo problemas, analizando las causas y poniendo en marcha los mecanismos y las medidas adecuadas, y de este modo, aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ La mejora continua, base de nuestra empresa, debe ser efectiva, real, medible, consecuente con nuestros objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, y debe permitir aumentar el rendimiento y la eficacia general de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, así como la evolución de los mismos. Para ello se revisan periódicamente la estrategia de la empresa y el cumplimiento de los objetivos.

En O ESPERTAR nos aseguramos de que todo el personal conozca, comprenda y aplique en la parte que le afecta, esta política de calidad, los objetivos de calidad así como toda la documentación que compone este Sistema de Gestión de la Calidad. Del mismo modo, la Política de Calidad sea revisada periódicamente y comunicada tanto interna como externamente como garantía de éxito con nuestros clientes.

Así, como Gerente de la empresa es responsabilidad mía la implantación de estas directrices y su correcto cumplimiento

Gerencia





9. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La Dirección de O ESPERTAR acuerda la publicación y puesta en marcha de la Carta de Servicios el día 15 de mayo de 2019, como fecha para el inicio de su vigencia

En Boimorto, a 15 de mayo de 2019

