

CARTA DE SERVICIOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

Por medio de esta carta de servicios queremos dar a conocer tanto el modelo de servicio de ayuda a domicilio que prestamos como los compromisos que adquirimos con las personas usuarias de los mismos.

Desde el Grupo Urgatzi apostamos claramente por los servicios de máxima calidad y para ello gestionamos nuestros servicios de ayuda a domicilio en base a las normas ISO 9001 y UNE 158301.

PRESENTACIÓN

EL GRUPO URGATZI es una empresa dedicada a la planificación, prestación y gestión de servicios que tienen como objeto contribuir a la integración social, la promoción de la autonomía y el bienestar psicosocial de personas en situación de dependencia y/o exclusión social y sus familias, así como de personas funcionalmente independientes, pero con necesidades de refuerzo a nivel emocional y/o de participación social.

Como empresa estamos prestadora de servicios tenemos dentro de nuestra cartera la prestación de servicios de ayuda a domicilio desde el año 1994. Estos son servicios de naturaleza asistencial y preventiva, destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia o riesgo de dependencia a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Los objetivos de los servicios de ayuda a domicilio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestando ayuda parcial o total para realizar las actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
 - Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
 - Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
-

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquella (modalidad de respiro).
- Detectar las situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros.

Tal y como recoge la definición de Servicio de Ayuda a Domicilio, las personas destinatarias del mismo son aquellas que tienen limitaciones en su autonomía para las actividades de la vida diaria, y, estas limitaciones pueden ser consecuencia de diferentes situaciones, patológicas o no, de naturaleza física, psíquica y/o social.

La planificación de los casos de ayuda a domicilio se concreta en un programa individualizado, con lo cual se entiende que no se trata de una prestación homogénea que se aplica indistintamente a todas las personas usuarias. Por el contrario, al considerarlo un programa, se está afirmando que es preciso planificar de manera individualizada cada caso, para adaptar con flexibilidad los apoyos necesarios a las peculiaridades concretas del ámbito en el que se trabaja y de las circunstancias que rodean a la persona en su contexto familiar. Por lo tanto, no se trataría tanto de modelos de intervención, como de intervención flexible y adaptada a cada situación (persona y contexto).

Todo ello podría resumirse en el Modelo de Atención Centrado en la Persona, que es uno de los pilares en los que se basa la intervención de nuestra empresa. Los principales beneficios descritos de este modelo son:

| | |
|----------------------------------|---|
| PARA LA PERSONA USUARIA | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora su calidad de vida (bienestar subjetivo, estado de ánimo, autonomía, independencia). • Las personas se sienten más satisfechas con la atención recibida • Se implican más en su plan de atención |
| PARA LAS FAMILIAS | <ul style="list-style-type: none"> • Facilita y anima la presencia y colaboración familiar en los cuidados • Aumenta la confianza de las familias hacia los/as profesionales. Mejora la relación y se previenen algunas dificultades. • Las familias se sienten más satisfechas con la atención que las personas reciben. |
| PARA LOS/AS PROFESIONALES | <ul style="list-style-type: none"> • Dignifica y cualifica su labor asistencial • Motiva, genera ilusión y fortalece la autoestima profesional • Favorece procesos de mejora e innovación • Visibiliza, refuerza y pone en valor las actitudes profesionales correctas y las buenas prácticas. • La responsabilidad se comparte, los logros son de todos/as y los errores o fallos no son solo de los y las profesionales. • Crea espacios de comunicación y cooperación con las personas usuarias, con las familias y con el resto de profesionales, facilitando las relaciones y un buen clima laboral. |

| | |
|------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Genera reflexión y cambios positivos de actitud hacia las personas usuarias y familias. |
| PARA LA EMPRESA | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora el clima laboral • Facilita la toma de decisiones compartidas • Reduce el burn-out y el absentismo laboral • Facilita organizaciones más cordiales y más abiertas a los cambios • Facilita la participación, el intercambio y el trabajo en equipo • Ofrece un modelo referente de atención, evitando las praxis inadecuadas y previniendo el maltrato. • Reduce los conflictos con las personas y las familias • Facilita la coordinación con los recursos comunitarios • Mejora la calidad de la atención |

Los servicios de ayuda a domicilios están desarrollados en el plan estratégico de la entidad en base a tres ejes:

- Primer eje: consolidación de un modelo de gestión de los servicios de SAD basado en la excelencia de la prestación de servicios.
- Segundo eje: implantación del modelo de atención centrado en la persona en el SAD.
- Tercer eje: afianzamiento de la empresa como referente en el sector de atención a la dependencia e inclusión social, y específicamente en la prestación del SAD.

SERVICIOS QUE PRESTA EL GRUPO URGATZI

En los servicios de ayuda a domicilio se desarrollan la siguientes actividades

- Atención personal
- Acompañamiento
- Realización de gestiones y compras
- Mantenimientos sencillos en el hogar
- Prestamos de ayudas técnicas
- Servicios de ocio en el entorno
- Servicios complementarios

COMPROMISOS QUE ADQUIRIMOS

Nos comprometemos a prestar los servicios de ayuda a domicilio en base al cuadro de mando desarrollado en los proyectos del Grupo Urgatzi.

COMUNICACIÓN

Nuestra carta de servicios estará a disposición de cualquier persona usuaria en todas nuestras oficinas de gestión y publicada en nuestra web corporativa.

Los compromisos se verificarán de manera semestral/anual y quedarán recogidos en las memorias anuales de prestación de los diferentes servicios.