



CARTA DE SERVICIOS



Carta de Servicios

Por medio de esta carta de servicios queremos dar a conocer los servicios que prestamos desde la entidad Secoma, así como los compromisos que adoptamos con nuestros clientes. Servicios que se detallarán a lo largo del documento y de forma explícita cada uno de ellos.

Aportamos por una calidad en los servicios desde nuestra constitución, y por ello mantenemos diversas acciones de control de calidad, y con una esmerada atención post-servicio al cliente, que nos ayuda a ir mejorando día a día, creando servicios acordes a las necesidades, y a las características de los clientes.

Presentación

Servicio de comida a domicilio para mayores Eborá, SL (Secoma) es una empresa joven que nace en Talavera de la Reina con un claro objetivo, y es “poder crear servicios de calidad destinados a las personas mayores de la ciudad y de su comarca”. Y este objetivo a priori ambicioso viene fomentado por la necesidad percibida de por parte de sus creadores.

La calidad en el servicio y la calidad en el trato son dos de nuestras señas de identidad, ya que pensamos que sin un servicio de calidad una empresa no puede mantenerse mucho tiempo en el mercado, porque sabiendo que las empresas deben generar económica, también pensamos que no puede ser a cualquier precio, y menos aun cuando el trabajo es directamente hacia las personas.

En cuanto a la calidad en el trato, nuestra entidad sabe que el destinatario del servicio o del recurso debe ser el eje por el que debe pivotar la acción. El demanda cubrir una necesidad, y él debe demandar el mejor de los servicios para cubrir esa necesidad. No es un numero en la ficha de cliente, sino una persona con nombres, apellidos, tiene sus propio gustos, aficiones, etc.

Nuestro objeto social es amplio y puede definirse como la creación de servicios y dispositivos para personas mayores de 65 años.



Objeto Social Secoma

Nuestro objeto social por el que nacemos es la prestación de diversos servicios a las personas mayores en sus propios domicilios, y que se ha ido incrementando en diferentes servicios para personas mayores en sus diferentes estadios y necesidad. Por ello centramos en tres grandes bloques nuestros servicios.

Un bloque de servicios destinados a la mejor calidad de vida de las personas mayores en sus propios hogares, porque que mejor que envejecer en el lugar donde has creado y ejecutado tu proyecto de vida, que mejor lugar que el espacio donde se evocan tus grandes recuerdos.

Una segundo objeto social que viene a trabajar con dispositivos y espacios de gestión de recursos diversos, como centros de día o residenciales para personas mayores. Porque esa calidad también la podemos trasladar a la atención residencial, así como de centros diversos.

Por último, y sin salirnos de la atención a personas mayores, también gestionamos y ofrecemos diversos servicios complementarios como son gestiones diversas, creación de expedientes, realización de informes sociales, gestiones administrativas, de ayudas, etc.

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicios de atención en domicilio (Comida, Acompañamiento, Mantenimiento, etc.)
- Residencias de mayores, viviendas de mayores y centros de día o estancias diurnas para personas mayores.
- Gestiones diversas de documentación de entrada en centros, solicitud de ayudas, gestión de tutelas, curatelas, incapacitación, etc.

El Objeto o misión de la creación de Secoma radica en la necesidad de crear servicios y dispositivos de calidad, pensado hacia las personas, y desarrollado para las personas. Así como la creación de economías circulares en los espacios de acción, creando o desarrollando economía de territorio, donde se busca que dicha actividad redunde en el propio municipio.

Principios éticos de Secoma

Desde Secoma hemos establecido una serie de principios de acción éticos que nos ayudan a realizar un mejor servicio y con el objeto de tener en el centro de la acción a las personas a las que se dirigen los mismos, en este caso, las personas mayores.

Para establecer estos principios nos hemos centrado en aquellos que han sido aprobado por diferentes instituciones, tanto publica y privadas, así como nos hemos hecho eco de los diferentes debates y declaraciones que se han realizado hasta el momento. Y para poder definirlos hemos de tener en cuenta la metodología que aplicaremos en nuestras acciones, que no es otra que la Atención Integral y Centrada en la Persona, y nos adherimos a sus principios de trabajo, así como los principios de la carta de los derechos humanos reconociendo la dignidad de las personas, promocionando los derechos humanos y la justicia social, respetando la confidencialidad y la privacidad de las personas, y debemos tratar a las personas como un todo, como el fin de toda acción, y no un medio para conseguir algo.

Los principios en que se basa la Atención Integral y Centrada en la persona son:

- Principio de Autonomía, las personas a las que va dirigida la atención deben mantener en todo momento el control sobre la situación, sobre su vida y sobre el futuro.
- Principio de Individualidad, somos iguales en cuanto a derechos, pero somos únicos y diferentes.
- Principio de Independencia, debemos potenciar las capacidades, ser identificadas, motivadas y estimuladas.
- Principio de integralidad, tenemos diferentes dimensiones dentro de nuestra persona, y debemos respetar esa multidimensión biopsicosocial.
- Principio de participación, derecho a participar activamente en nuestra comunidad, en nuestro entorno, en nuestro pueblo.



- Principio de inclusión social, deben de permanecer y participar en su entorno como parte fundamental del desarrollo de su vida, aún estando en situación de dependencia
- Principio de continuidad en la atención, las personas que así lo requieran deben tener acceso a la atención y recibirla de forma continuada hasta que por diversos motivos, no tengan que recibirla.

Datos identificativos y de contacto de la organización

Secoma Ebor, S. L.

CIF: B-45924172

C/ Ángel del Alcázar, 8. Bajo A.

45600 Talavera de la Reina

Correo Electrónico: secomaebora@gmail.com

Teléfono: 658 888 402

Representante: Gabriel Ángel Cano Ángel

Numero entrada registro mercantil: 1/2020/1.866,0 fecha 20/05/2020

Servicio Objeto de la Carta de Servicios

Secoma con esta carta de servicios quiere dar a conocer su actividad de Servicio de Ayuda a Domicilio que consiste en un apoyo individual a personas y familiares en el domicilio particular de estas en búsqueda de garantizar su autonomía y mantenimiento en su hogar. Desarrollando para ello una serie de atenciones y cuidados de las personas dependientes, cuya finalidad es establecer su bienestar en su hogar, posibilitando la permanencia en el mismo, y potenciar su autonomía personal, en búsqueda de una mayor calidad de vida

Para esta acción del servicio de ayuda a domicilio debemos respetar los siguientes objetivos que han de ser prioritarios:

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Prevenir situaciones de crisis personal, familiar u otras.
- Logra un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno.
- Mantener a las personas en sus hogares, prevenir internamiento no deseados o innecesarios. Así como el movimiento de las personas de un lugar a otro.
- Potenciar hábitos y habilidades que mejoren su seguridad, condiciones y calidad de vida.
- Prestar atenciones de carácter doméstico que supongan un apoyo personal o social necesario.
- Promover y fomentar la adecuación de la vivienda a las necesidades de las personas atendidas.

Servicios de los que consta la Ayuda a Domicilio:

A) Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria:

1. Aseo e higiene personal con atención especial a personas encamadas e incontinentes a fin de evitar la formación de úlceras. (Levantarse, acostarse, vestirse, calzarse)
2. Ayuda o apoyo a la movilidad en el hogar. Ayuda a comer y control de alimentos. Ayuda a realización de cambios posturales.
3. Control y seguimiento de la administración de una medicación simple con prescripción médica.
4. Ayuda para la ingestión de alimentos, para aquellos usuarios que no pueden comer por sí mismos y, en todo caso, apoyo al control de la alimentación.

Quedan excluidas de la prestación de atención personal las siguientes tareas:

- Tareas que sean competencia de otras profesiones: enfermería, medicina, podología, peluquería, fisioterapia, etc. (curas de cualquier tipo, cortar uñas de los pies, cambios de sondas nasogástricas, cambio material traqueotomía, administración de alimentos y/o medicación por vía muscular, intravenosa o similares, enemas,...)



- Estas consideraciones se tendrán especialmente en cuenta en las personas usuarias diabéticas.

B) Servicios relacionados con las necesidades domésticas o del hogar que incluye las siguientes tareas por parte de los profesionales que lo ejecuten:

1. Limpieza cotidiana y general de la vivienda
2. Confección de menús y preparación de las comidas correspondientes.
3. Cuidado de ropas personales y del domicilio.
4. Compra de alimentos y material de limpieza.
5. Cualquier otra actividad necesaria para el normal funcionamiento del domicilio del usuario. Adaptación de hogar.

Quedan excluidas como prestación de atención en el hogar las siguientes tareas:

- Limpiar el exterior de la vivienda, escaleras de portales, excepto cuando no exista otro modo y sea determinado por el/la Trabajador/a Social municipal.
- Movilizar y limpiar persianas y ventanales que conlleven asomarse al exterior con riesgo y peligro físico.
- Abrillantar objetos de plata y dorados, objetos y muebles de piel (a excepción de zapatos, etc.)
- Dar blanqueador a las baldosas.
- Fregar de rodillas.
- Lavar ropa a mano.
- Utilizar productos tóxicos de limpieza.
- Planchar ropa interior, paños de cocina y de limpieza.
- Limpiar habitaciones o realizar tareas para familiares autónomos que vivan en el domicilio.



- Subirse a sillas, mesas, escaleras, etc., que no reúnan las suficientes garantías de seguridad.
- Limpiar excrementos de animales.

C) Apoyo socio-comunitario: Acompañamiento (dentro y fuera del hogar). Ingreso hospitalario, paseos, visita a familiares o amigos, asistencia a ocio (cine, teatro, museos, etc) o a actividades de mantenimientos. Gestiones Administrativas.

D) Servicios Auxiliares a la Ayuda a Domicilio.

- Servicio de comida a domicilio.
- Servicios de profesionales diversos (podología, fisioterapia, etc) Consultar.

Derechos y obligaciones de los clientes-usuarios

Los clientes-usuarios disponen de un conjunto de **derechos** reconocidos por la normativa vigente.

- Derecho a ser informado de las condiciones para la prestación y el estado del servicio.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por el interesado.
- Derecho a conocer la identidad de los auxiliares y su curriculum vitae.
- Derecho a conocer la metodología de trabajo para la prestación del servicio.
- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Derecho al tratamiento confidencial de sus datos.
- Derecho a ver respetada su intimidad personal y familiar, así como su individualidad.
- Derecho a recibir el servicio en el día y hora programado de acuerdo a sus necesidades y a los criterios de organización del servicio.
- A pedir la identificación a el/la auxiliar que preste el servicio de ayuda a domicilio.
- Derecho a formular sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Derecho a obtener copia de los contratos suscritos entre las partes.
- Derecho de cancelación, oposición y rectificación de los datos que forman parte del fichero de la organización.
- Derecho a disponer de un buzón e impresos para quejas y sugerencias.



- Derecho a ser oídos por cuantas incidencias se observen en el servicio de la prestación.
- Derecho a ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- Derecho a ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- Derecho a recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso.

Los clientes y usuarios disponen de un conjunto de **obligaciones** reconocidas por la normativa vigente.

- Obligación de autorizar y facilitar el acceso al domicilio particular del usuario, facilitando la labor de control, inspección y seguimiento del personal autorizado y debidamente identificado.
- Obligación de comunicar los cambios sobre los datos facilitados a la organización, incluidos los de carácter personal.
- Obligación de informar de los riesgos y enfermedades que afecten al servicio, garantizando así la seguridad y salud de trabajadores y resto de usuarios.
- Obligación de informar sobre las incidencias ocurridas durante los servicios que son prestados (o comunicar cualquier anomalía referida a la prestación del servicio a la unidad competente).
- Obligación de tratar con respecto y educación al personal de la organización.
- Obligación de tratar confidencialmente los datos de la organización.
- Obligación de realizar las tareas convenidas en el documento de compromiso familiar y/o contrato.
- Obligación de informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio
- Obligación de facilitar el servicio de las tareas de los auxiliares de ayuda a domicilio que atiendan el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.
- Obligación de respetar el tiempo asignado, permaneciendo en el domicilio y no tratar de extenderlo indebidamente.
- Obligación de respetar el material instalado en los domicilios del cliente o usuario, no haciendo uso indebido del mismo, ni permitiéndolo a persona alguna no autorizada.
- Obligación de permanecer la persona usuaria del servicio en el domicilio en el horario de servicio.
- Obligación de ser responsable de los cuidados de los animales de compañía, si los tuviera, (alimentación, higiene, paseo, etc.) Si la presencia de animales implica no mantener las condiciones higiénicas mínimas de su domicilio, se le podrá suspender o denegar dicho servicio.

Normativa aplicable al servicio

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298 de 14 de diciembre de 1999).
- Decreto 30/2013, de 06/06/2013, de régimen jurídico de los servicios de atención domiciliaria en Castilla La Mancha.
- Ley 39/2006, 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.
- Decreto 72/97 de 24 de junio. Regulación de las hojas de reclamaciones (BOCM 27-06-97)
- Orden de 28 de julio de 1997. Aprueba las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador (BOCM 08-08-97)
- Orden de 22 de octubre de 2003. Modifica la Orden de 28 de julio de 1997. (BOCM 12-11-2003)
- Ley Orgánica 1/1982 de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Orden de 18/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, de los requisitos y el procedimiento de acreditación de atención domiciliaria en Castilla-La Mancha.
- Respecto a incompatibilidades, quedará exceptuado de incompatibilidad del servicio por ayuda de tercera persona de la Ley 13/1982 de 7 de abril de integración social de los minusválidos o cualquier otra de naturaleza que en un futuro pudiera establecerse.
- Convenios colectivos aplicables (ayuda a domicilio y limpieza)

Forma de Participación

La Carta de Servicios es revisada y actualizada cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

El sistema de gestión de la calidad de la entidad tiene como fin primordial mejorar continuamente la gestión de la organización y los servicios de Ayuda a Domicilio que presta. Como consecuencia de los principios de la mejora que se encuentran activos en la organización, ponemos a disposición de los clientes-usuarios medios eficaces para su participación en el proceso de revisión de la Carta de Servicios.



Para este propósito se abre posibilidad de participación de los propios destinatarios de los servicios mediante las realizaciones de encuestas valorativas de los mismos, así como poder realizar sugerencias y mejoras en los propios servicios.

Compromisos de Calidad

Los compromisos de la calidad contraídos con los clientes-usuarios en la Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio y sus resultados, están determinados a continuación. Estos resultados evidencian el grado de cumplimiento de los compromisos de la calidad contraídos con los clientes y usuarios.

Compromiso 1: Resolución de incidencias en el servicio antes de **24 horas**.

Compromiso 2: Resolución de quejas o reclamaciones en el servicio antes de **5 días lectivos**.

Compromiso 3: Inicio de la prestación del servicio en **2 días lectivos** desde la aceptación del contrato por el cliente o usuario (para los servicios de ayuda a domicilio y limpieza).

Compromiso 4: Incrementar la calidad del servicio para cada uno de los tres servicios con, al menos, **1 mejora** al año.

Compromiso 7: Satisfacción del cliente o usuario a través de las encuestas de satisfacción, al menos una puntuación **de 7**, y no menos **de 5** en el restante.

Compromiso 8: La formación específica al personal auxiliar prestador del servicio será de **20 horas/año**.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Desde Secoma se pone a disposición de los clientes-usuarios un sistema de gestión de la calidad que persiguen prestar el mejor servicio posible, pilar fundamental de nuestra labor.

Sugerencias



Cualquier cliente-usuario puede hacer llegar las sugerencias que estimen más convenientes sobre el funcionamiento del servicio de Ayuda a Domicilio las cuales serán admitidas y tramitadas antes de 7 días. Para la tramitación de las mismas se ponen a su disposición los modelos adecuados que podrán ser solicitados de forma física o de forma telemática.

Quejas o reclamaciones

Cualquier cliente-usuario puede establecer cuantas reclamaciones (o quejas) estime oportunas, por medio escrito puesto a su disposición, debiendo indicar sus datos personales, teléfono de contacto, dirección y DNI.

Podrán formularse personalmente o por correo (ordinario o electrónico), en este último supuesto, deberá figurar de forma clara, la identificación y señas del remitente, en los mismos términos establecidos en el párrafo anterior.

Nos comprometemos a que el cliente-usuario recibirá comunicación ante la misma en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación, informando sobre las medidas adoptadas para la solución de la queja o reclamación.

La estimación de la reclamación podrá dar lugar, si hubiese razones para ello, a la incoación de expediente disciplinario al auxiliar responsable de la infracción denunciada. La formulación de una reclamación (o queja) no impide la interposición de los recursos o reclamaciones previstos en las leyes.

La contestación será notificada en el plazo máximo de un mes contado desde el día siguiente a su presentación.

Cartera de Servicios

Atención personal en la realización de actividades de la vida diaria:

- Ayuda para levantarse o acostarse.
- Aseo e higiene personal
- Ayuda para vestirse y calzarse.
- Ayuda para comer y en el control de la alimentación.
- Ayuda en la realización de cambios posturales.
- Apoyo a personas afectadas de incontinencia.



- Apoyo en la movilidad dentro del domicilio (transferencia de cama a sillón, traslado entre habitaciones, y análogas).
- En personas con alto riesgo de aparición de úlceras por presión, apoyo en la prevención mediante una correcta higiene, cuidado de la piel y cambio postural.
- Apoyo en la movilidad en el entorno.
- Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos.

Atención de las necesidades domésticas o del hogar:

- Limpieza de la vivienda.
- Preparación de alimentos en el domicilio o servicio de comida a domicilio.
- Lavado, tendido, planchado, secado (o servicio de lavandería a domicilio), repaso y ordenación de la ropa.
- Compra de alimentos, de medicación recetada por servicio sanitario, de ropa básica y de otros productos de uso común, a cargo de la persona usuaria.
- Tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, sustitución de pilas, cambio de bolsa de aspirador, relleno e dispensador de jabón, y similares).
- Apoyo a la unidad familiar.
- Acompañamiento personal en el hogar y en la realización de otras actividades complementarias, tales como apoyo en trámites urgentes de carácter administrativo, judicial o similares, así como el seguimiento de las intervenciones realizadas por el sistema sanitario así como acompañamiento en el domicilio (Servicio Kanguro)

SECOMA EBORA
Servicio de Comida para Mayores