



SECOMA EBORÁ

Servicio de Comida para Mayores

# PLAN DE CALIDAD

## Proceso, procedimiento y protocolo

El proceso comienza con la petición del servicio. Se establecerá mediante contacto telefónico, a través del Trabajador Social de la zona o por medio de los familiares del cliente-usuario.

Una vez realizado, el Trabajador Social realiza una entrevista cuyo objetivo es detectar las posibles necesidades de actuación que muestra el usuario del servicio. Es posible que el usuario haya recibido con anterioridad el servicio y/o ya sepa con seguridad lo que demanda. En cualquier caso, una vez concretadas las necesidades/demandas, se establecen unas pautas de trabajo en las que se determinará el trabajo que se realizará y un proceso de trabajo en el que se establece la periodicidad del mismo.

Se le ofrecerá al usuario la cartera de servicios con la que puede contar para satisfacer sus necesidades.

Cuando todo lo anterior queda establecido, se informará sobre el procedimiento de pago de la asistencia pasando a formalizarse el correspondiente Contrato de Servicio entre ambas partes.

La prestación del servicio se realizará entonces, con una atención al cliente constante para que el usuario reciba el servicio con todos los criterios de calidad establecidos por la entidad.

Ante las posibles incidencias se seguiría el Protocolo de Compromisos de Calidad establecido para subsanarlas en la mayor brevedad posible.

Para seguir garantizando el buen servicio se realizará un seguimiento a todos los usuarios que puede consistir en visitas en el domicilio o telefónicamente. Puede ser realizado cada 15 días, cada mes, cada dos meses... dependiendo de las necesidades y circunstancias personales de cada persona con el objetivo de asegurar la calidad del servicio a todos los usuarios.



En todo este proceso existirá una constante coordinación entre los diferentes intervinientes en la asistencia, tanto los de atención directa como los que apoyan administrativa o técnicamente así como con otros agentes, familiares...

## Objetivos

### **Política de calidad:**

Se aspira a realizar una prestación asistencia de calidad así como en la mejora continua del sistema de gestión de la misma.

El objeto social de Secoma es mejorar la calidad de vida y la autonomía personal de las personas atendidas, y en el caso de la Ayuda a Domicilio es evitar o retrasar su institucionalización en centros residenciales, manteniéndolos el mayor tiempo posible en su domicilio, a través de los medios humanos y materiales suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas del servicio y la atención a la persona usuaria, adaptados, en su caso, a las necesidades de la persona en situación de dependencia.

Y por ello la entidad:

- Presta sus servicios a través de personal cualificado y con una formación específica en la ayuda a domicilio que garantice el nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del servicio.
- Facilita al personal de ayuda a domicilio los medios y elementos materiales suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas del servicio y la atención a la/s persona/s usuaria/s, adaptados, en su caso, a las necesidades de la persona en situación de dependencia.
- Cuenta con un representante o persona responsable de la coordinación general de la actividad, del seguimiento, del funcionamiento y de resolver cualquier incidencia en relación con el contrato, dicha coordinación para revisar el funcionamiento global se realizará como mínimo semestralmente.
- Cuenta con personal administrativo, responsable de todas aquellas cuestiones relacionadas con la administración y gestión administrativa del servicio.

### **Objetivos de Calidad:**

- La eficiencia mediante la reducción de los tiempos de respuesta en la prestación de servicios a los usuarios del servicio.



- La medición de la satisfacción de los destinatarios, desarrollando una cultura de servicio a los usuarios.
- Recibir, escuchar y valorar las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios como destinatarios finales de los servicios prestados, en un compromiso constante de mejora continua.
- Establecer nuevas vías de intervención de los usuarios en los procesos de toma de decisión, comprometida con las necesidades y las expectativas de los mismos.

#### **Compromisos de Calidad del Servicio:**

Una atención integral de los clientes-usuarios como un fin en si, y que existe un compromiso de atención y resolución de su solicitud, queja, sugerencia, en plazos establecidos anteriormente.

### Indicadores de Calidad

Para poder dilucidar si se cumplen o no los objetivos del plan de calidad, debemos establecer indicadores que nos hagan valorar si se están cumpliendo esos objetivos de calidad, o en su caso, saber en que parte del servicio no se cumplen o se cumplen a media estos objetivos.

Para ello tendremos en cuenta:

- Número de días que transcurren desde solicitud hasta la puesta en marcha del servicio.
- Número de quejas recibidas, y su proceso.
- Número de abandonos del servicio por quejas, numero de nuevos altas por recomendación.
- Numero de incidencias sobre los profesionales del servicio de ayuda a domicilio.
- Encuestas de calidad del servicio a clientes-usuarios y familiares.



## Seguimiento plan de calidad

Indicadores para el seguimiento y evaluación de los servicios:

- Porcentaje de peticiones del servicio atendidas.
- Índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio recibido.
- Número de reclamaciones y quejas.
- Número de agradecimientos.
- Porcentaje de envío en el plazo establecido de la información actualizada sobre posibles modificaciones en el servicio.

