



CARTA DE SERVIZOS

facilitando a vida das persoas

PRESENTACION

SOCISER GALICIA S.L.U., dispón dun amplo abanico de servizos tanto na vía pública (ej. Lei de Dependencia u prestación SAF libre concorrencia) ou por vía privada.

CARTA DE SERVICIOS

- ✓ Servizo de Axuda no Fogar
- ✓ Aluger de axudas técnicas

Presentación e fins do Servizo de SAF:

O servizo de Axuda no Fogar consiste na prestación de unha serie de atencións de carácter doméstico, social e de apoio psicolóxico e rehabilitador, para facilitar a autonomía persoal no medio habitual. Co obxectivo de previr as situacións de crises persoal e familiar.

Finalidade do servizo

A prestación da Axuda no Fogar actúa tanto a nivel asistencial como a nivel rehabilitador e preventivo, cos seguintes fins:

- Procurar un nivel de atención ou cuidados persoais, domésticos, sociais e técnicos, suficientes para procurar os usuarios a posibilidade de permanecer no seu medio habitual de convivencia.
- Potenciar a autonomía persoal e a integración no medio habitual do usuario, estimulando a adquisición de competencias persoais.
- Apoiar a organización familiar sen suplir en ningún caso a responsabilidade desta para evitar situacións de crises.
- Evitar o deterioro das condicións de vida das persoas usuarios
- Evitar as institucionalizacións innecesarias.

Servizos prestados:

Os servizos prestados por SOCISER GALICIA son os seguintes:

Atención doméstica, que podra incluír as seguintes actividades:

- Limpeza ou axuda na limpeza cotidia da vivenda
- Preparación de alimentos no fogar
- Lavado, pasar o ferro da roupa
- Adquisición de alimentos e outras compras por conta do usuario.

Atención persoal, que podra incluír as seguintes actividades:

- Apoio a hixiene persoal
- Axuda a mobilización dentro do fogar
- Axuda persoal para facilitar unha alimentación adecuada
- Acompañamento na realización de actividades da vida cotidia no entorno doméstico que potencien a autonomía do usuario

Compromisos de calidade ofrecidos:

Recursos cree que o obxectivo básico do servizo é incrementar a autonomía persoal do usuario de forma que se poida retrasar a institucionalización o maior tempo posible.

- Conseguir cambios conductuales no usuario para mellorar a súa calidade de vida
- Facilitar a persoa usuaria a realización de tarefas e actividades que non pode realizar por si solo
- Fomentar o desenvolvemento de hábitos saudables.
- Potenciar o desenvolvemento de actividade na propia casa e no entorno
- Aumentar a seguridade e autoestima persoal
- Potenciar as relacións sociais
- Buscar e lograr a máxima satisfacción dos nosos usuarios.
- Mellorar de forma continua a eficacia do noso sistema de xestión co obxecto de prestar cada vez un servizo máis personalizado e profesional.
- Garantizar a asignación dos recursos máis adecuados e capacitados os nosos usuarios.
- Difundir a política de calidade da empresa entre os seus traballadores para garantir o cumprimento da mesma.
- Garantizárase a calidade dos servizos prestados os usuarios a través dun seguimento continuo.
- Realizáranse as visitas de seguimento necesarias o domicilio do usuario.

Indicadores de seguimento e avaliación da calidade:

Os indicadores asociados os compromisos de calidade adquiridos son:

- Nº de persoas usuarias ás que se lles realizou visita de seguimento respecto ao nº total de usuarios/as.
- Índice de satisfacción das persoas usuarias.
- Porcentaxe de persoas usuarias á que se lle realizou enquisa de satisfacción con respecto ao nº de persoas usuarias durante o período de vixencia do contrato.
- Nº de reclamacións sobre o total de persoas usuarias.
- Nº de persoas usuarias que causan baixa por insatisfacción na prestación sobre o total de persoas usuarias que foran baixa no período.

Aluger de axudas tecnicas:

SOCISER pon a disposicion dos seus usuarios a posibilidade do aluguer das axudas tecnicas que se consideren necesarias para a prestacion do SAF.

Estas axudas tecnicas seran instaladas nas vivendas dos usuarios que as soliciten por os tecnivos de Recursos. Nese momento realizarase unha breve accion formativa sobre o emprego da axuda instalada asi como do seu mantemento basico. Unha vez instaladas o usuario responsabilizarase do correcto emprego das mesmas.

SOCISER reparara ou substituirá as axudas que se averien ou deterioreen sen cargo para o usuario, sempre e cando a averia ou deterioro non sexa por un uso negligente da mesma, caso no cal a reparacion sera a cargo do usuario.

Os usuarios poderan ter a súa disposicion un listado do custe do aluguer das axudas tecnicas dispoñibles dende SOCISER

Datos xerais

Dirección:

SOCISER GALICIA S.L.U.

Rúa Emilio Alonso Paz nº 10 – Baixo

36540 – Silleda

Pontevedra

Telefono 666 376 825

Mail: sociser@sociser.org

Para calquera queixa ou reclamación o usuario pode dirixirse a empresa na súa oficina ou pro calquera dos medios de contactos postos a disposición do usuario.

