



# CARTA DE SERVICIOS

*facilitando a vida das pessoas*

## PRESENTACION

RECURSOS E PROGRAMAS ACTIVOS 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 coidados 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 Recursos e Programas Activos 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

domestico que potencien a autonomía do usuario

**Compromisos de calidade ofrecidos:**

Recursos cree que o obxectivo básico do servizo e 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 desenrolo de hábitos saudables.
- Potencial o desenrolo de actividade na propia casa e no entorno
- Aumentar a seguridade e autoestima persoal
- Potencial 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 mais persoalizado e profesional.
- Garantizar a asignación dos recursos mais adecuados e capacitadas os nosos usuarios.
- Difundir a política de calidade da empresa entre os seus traballadores para garantir o cumprimento da mesma.
- Garantizarse a calidade dos servizos prestados os usuarios a través dun seguimento continuo.
- Realizaranse 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:**

Recursos 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.

Recursos 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 Recursos.

## Datos xerais

### Dirección:

RECURSOS E PROGRAMAS ACTIVOS S.L.U.

Rúa Emilio Alonso Paz nº 10 – Baixo

36540 – Silleda

Pontevedra

Telefono 666 376 825

Mail: [info@recursosprogramasactivos.com](mailto:info@recursosprogramasactivos.com)

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.

