

CARTA DE *servicios*



ROSALBA
URBANIZACIÓN DE MAYORES

SAD | SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de URBANIZACIÓN DE MAYORES es un servicio de carácter social y asistencial dirigido a personas en situación de dependencia o con limitaciones en su autonomía personal, que precisan apoyo para permanecer en su domicilio y en su entorno habitual.

El objetivo del servicio es **favorecer la autonomía personal, mejorar la calidad de vida de las personas usuarias y apoyar a sus familias y cuidadores**, evitando o retrasando la institucionalización.

El servicio se presta en el domicilio de la persona usuaria mediante profesionales cualificados y conforme a los principios de **atención centrada en la persona y mejora continua de la calidad**.

MARCO NORMATIVO

El SAD se desarrolla conforme a la normativa vigente en materia de servicios sociales y atención a la dependencia:

- **Ley 39/2006**, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- **Ley 12/2022**, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- **Decreto 21/2015**, de autorización y registro de centros y servicios de acción social.
- **Orden 2680/2024**, por la que se establecen los estándares de calidad para la acreditación de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Normativa aplicable del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN. Prestar **apoyo domiciliario a personas en situación de dependencia** mediante una atención personalizada que favorezca su autonomía, bienestar y permanencia en su entorno habitual.

VISIÓN. Ser un **servicio de referencia en atención domiciliaria** basado en la calidad, la profesionalidad y la atención centrada en la persona.

VALORES

- **Respeto** a la dignidad de la persona
- **Atención** centrada en la persona
- **Profesionalidad**
- **Confidencialidad**
- Calidad y **mejora continua**
- **Igualdad** y no discriminación

PERSONAS DESTINATARIAS

El Servicio de Ayuda a Domicilio está dirigido a:

- Personas mayores **con dificultades para realizar actividades de la vida diaria**.
- Personas en **situación de dependencia reconocida**.
- Personas con **discapacidad o limitaciones funcionales**.
- Personas que requieren **apoyo temporal** en el domicilio.

El acceso al servicio puede realizarse a través del **Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)** o mediante contratación privada.

MODELO DE ATENCIÓN

El servicio se presta siguiendo el modelo de **Atención Integral Centrada en la Persona (AICP)**, basado en:

- valoración inicial de las necesidades de la persona usuaria
- elaboración de un **Plan Individual de Atención (PIA) o Plan de Atención Personalizado (PAP)**
- participación de la persona usuaria y su familia
- seguimiento y evaluación periódica del servicio

Este modelo busca **respetar las preferencias, hábitos y proyecto de vida** de cada persona.





SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Ayuda a Domicilio ofrece apoyo en diferentes ámbitos:



ATENCIÓN PERSONAL

Apoyo en higiene personal

Ayuda en el vestido

Apoyo en movilizaciones y transferencias

Ayuda en la alimentación



ATENCIÓN DOMÉSTICA

Limpieza básica del domicilio

Preparación de comidas

Lavado y cuidado de ropa

Mantenimiento básico del hogar



ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y ACOMPAÑAMIENTO

Acompañamiento dentro y fuera del domicilio

Apoyo en actividades de la vida diaria

Estimulación y apoyo emocional



APOYO A CUIDADORES

Orientación a familiares

Coordinación con servicios sociales y sanitarios

Seguimiento del bienestar de la persona usuaria

COMPROMISOS DE CALIDAD

El servicio adquiere los siguientes compromisos:

- Realizar una **valoración inicial de necesidades** antes del inicio del servicio.
- Elaborar un **plan de atención personalizado** para cada persona usuaria.
- Garantizar la prestación del servicio por **profesionales cualificados**.
- Mantener **continuidad en la atención y estabilidad** del personal asignado.
- Supervisar periódicamente la **calidad del servicio** prestado.
- **Evaluar el grado de satisfacción** de usuarios y familiares.



DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del servicio tienen derecho a:

- recibir una atención respetuosa y digna
- participar en las decisiones relacionadas con su atención
- recibir información clara sobre el servicio
- confidencialidad en el tratamiento de sus datos
- formular sugerencias, quejas o reclamaciones
- ser tratadas con igualdad y sin discriminación

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias deberán:

- facilitar la información necesaria para la correcta prestación del servicio
- respetar al personal que presta el servicio
- colaborar con el personal en el desarrollo de las tareas
- comunicar cambios en su situación o necesidades

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se presta en el domicilio de la persona usuaria, en los horarios establecidos en el plan de atención.

El equipo profesional puede estar compuesto por:

- auxiliares de ayuda a domicilio
- coordinador/a del servicio
- trabajador/a social
- otros profesionales de apoyo cuando sea necesario





PARTICIPACIÓN DE USUARIOS Y FAMILIAS

El servicio promueve la participación mediante:

- encuestas de satisfacción
- reuniones de seguimiento
- sistema de sugerencias y reclamaciones
- comunicación directa con la coordinación del servicio

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Para garantizar la calidad del servicio se establecen indicadores de seguimiento como:

- grado de satisfacción de usuarios y familiares
- cumplimiento del plan de atención
- continuidad del servicio
- incidencias registradas
- evaluación periódica del servicio

Los resultados se utilizan para mejorar continuamente la prestación del servicio.

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias o sus familiares pueden presentar sugerencias o reclamaciones mediante:

- comunicación directa con la coordinación del servicio
- formulario de reclamaciones
- correo electrónico o teléfono del servicio

Todas las comunicaciones serán registradas y analizadas para la mejora del servicio.



ROSALBA

URBANIZACIÓN DE MAYORES

www.rosalbagestion.es