COMO PRESENTAR SUGERENCIAS O RECLAMACIONES PARA AYUDARNOS A MEJORAR

Para cualquier queja, reclamación o sugerencia acuda a nuestras instalaciones situadas en C/Parra nº2.

INFORMACION Y ATENCION AL PÚBLICO

Las sede de MONSECOR S.L. está situada en C/Parra nº2 en Montilla (Córdoba).
El horario de atención al público es de 9:00h. a 14:00h. y de 17:00h. a 20:00h.

También puede localizarnos a través de los teléfonos: 957656862- 677401573 o en la siguiente dirección e-mail: info@monsecor.net

COMO SOLICITAR NUESTRO SERVICIO

Puede solicitar nuestros servicios a través de diferentes vías:

- Acudiendo a nuestras instalaciones, donde le ofreceremos una información personalizada y realizaremos una valoración determinando las características que más se adecúan al servicio.
- A través de correo electrónico, en la siguiente dirección: info@monsecor.net
- Así mismo, también puede visitar nuestra página web en la siguiente dirección:

  www.monsecor.com

MONSECOR S.L.

PRESENTACIÓN

MONSECOR S.L., dispone de un amplio abanico de servicios, disponiendo de la posibilidad de la prestación de los mismos por la vía pública (como por ej. La Ley de Dependencia o la prestación de SAD municipal) o por la vía privada.

CARTA DE SERVICIOS

Principalmente, los servicios que llevamos a cabo son:

- ✓ Servicio de Ayuda a Domicilio: asistencial, limpiezas, comidas a domicilio, servicio de lavandería…etc.
- ✓ Limpiezas industriales
- ✓ Servicios residenciales, gestionando actualmente la Residencia de San Juan de Dios.
- ✓ Venta y alquiler ayudas técnicas, disponiendo de una gran variedad de productos en la sede de la empresa e igualmente también lo realizamos a través de catálogo.
- ✓ Vehículo de transporte adaptado

Edición 3
Fecha: 14/03/2018

⇒ Potenciar las relaciones sociales.

⇒ Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia y de su entorno.

⇒ Favorecer los sentimientos positivos ante la vida, desterrando actitudes pesimistas y autocompasivas.

⇒ Adecuar la vivienda a las necesidades de la persona atendida.

⇒ Buscar y lograr la máxima satisfacción de nuestros usuarios y clientes.

⇒ Mejorar de forma continúa la eficacia de nuestro sistema de gestión con el objeto de prestar cada vez un servicio más personalizado y profesional, teniendo en cuenta la identificación de los riesgos y oportunidades

⇒ Mejorar de forma continúa la eficacia de nuestro sistema de gestión con el objeto de prestar cada vez un servicio más personalizado y profesional.

⇒ Cumplir con los requisitos especificados por nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios.

⇒ Garantizar la asignación de los recursos humanos más adecuados y capacitados a los usuarios y clientes. Dentro de lo posible se primara la actitud vocacional de los trabajadores. Y fomentaremos la estabilidad y satisfacción de los mismos.

⇒ Asegurar la competencia profesional de todo el personal que forma MONSECOR, S.L. y fomentar su participación en actividades de formación.

⇒ Difundir esta Política de la Calidad entre todo el personal de MONSECOR, S.L. así como entre todo aquel que nos la solicite; y asegurarnos de que se conoce y comprende.

A partir de esta Política de Calidad estableceremos, periódicamente, Objetivos de Calidad con el objeto de conocer el grado de cumplimiento de la misma; asimismo durante la revisión del sistema por la dirección se revisara con el objeto de mantenerla actualizada.

- Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- No exigir tareas o actividades no incluidas en el Proyecto Individual.
- Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- Formar partes de firmas que proporcionan las auxiliares del Servicio de ayuda a domicilio con la fecha y hora de entrada y salida.

NORMATIVA REGULADORA

ORDEN de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

ORDEN de 10 de noviembre de 2010, por la que se modifica la de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

NUESTRO COMPROMISO DE CALIDAD

La Gerente de MONSECOR, S.L. cree que el objetivo básico es incrementar la autonomía de la persona atendida y la de su familia o unidad de convivencia, para que aquella pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo control sobre su propia vida.
Por otra parte, nuestro sistema de control de calidad en el servicio nos permite garantizar una limpieza óptima.

Los objetivos que deben orientar a todo el personal que forma parte de la empresa en el desarrollo su trabajo son:

- Mejorar la calidad de vida de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio.
- Actuar de forma responsable ante nuestros usuarios y clientes "Trabajamos con personas y para personas"..

Para alcanzar estos objetivos MONSECOR, S.L. ha definido la siguiente POLITICA DE CALIDAD, acorde a la normativa ISO 9001:2015 y la UNE 158301:2015, y así mismo, se compromete a cumplir los principios que la forman:

- ⇒ Conseguir cambios conductuales en la persona tendentes a mejorar su calidad de vida.
- ⇒ Facilitar a la persona usuaria la realización de tareas y actividades que no puede realizar por sí solo.
- ⇒ Fomentar el desarrollo de sus hábitos saludables.
- ⇒ Potenciar el desarrollo de actividades en la propia casa y en el entorno.
- ⇒ Aumentar la seguridad y la autoestima personal.

Conoce Nuestro
SERVICIO DE ATENCION DE AYUDA A DOMICILIO

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

a) Actuaciones de carácter doméstico.

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.
Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la alimentación:
1. ª Preparación de alimentos en el domicilio.
2. ª Servicio de comida a domicilio.
3. ª Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

b) Relacionados con el vestido:
1. ª Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
2. ª Repaso y ordenación de ropa.
3. ª Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
4. ª Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

1. ª Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio.

2. ª Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones

b) Actuaciones de carácter personal.

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

a) Relacionadas con la higiene personal:
1. ª Planificación y educación en hábitos de higiene.
2. ª Aseo e higiene personal.
3. ª Ayuda en el vestir.

b) Relacionadas con la alimentación:
1. ª Ayuda o dar de comer y beber.
2. ª Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

c) Relacionadas con la movilidad:
1. ª Ayuda para levantarse y acostarse.
2. ª Ayuda para realizar cambios posturales.
3. ª Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

d) Relacionadas con cuidados especiales:
1. ª Apoyo en situaciones de incontinencia.
2. ª Orientación temporo-espacial.
3. ª Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
4. ª Servicio de vela.

e) De ayuda en la vida familiar y social:
1. ª Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.

2. ª Apoyo a su organización doméstica.
3. ª Actividades de ocio dentro del domicilio.
4. ª Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
5. ª Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

a) La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.

c) Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.

El tiempo de inicio de servicio será el menor posible, teniendo como límite máximo 30 días cuando es por concesión de la Junta de Andalucía.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARI@S

DERECHOS

- A ser informadas, antes del inicio de la prestación, que será en un plazo no mayor de dos días, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos, de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A que se respete el tiempo establecido para el Servicio de Ayuda a Domicilio y a que se cumplan las tareas, según el protocolo establecido. También a ser atendido por otro profesional en caso de ausencia del habitual.
- A que se respete, en la medida de los posibles, la continuidad del personal asignado, salvo situaciones de necesidad o ajustes organizativos.
- A que se le comunique cualquier modificación que pueda dar lugar a variaciones en los servicios. En particular, a ser informada con la debida antelación de los cambios en el personal auxiliar que le ha sido asignado.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.
- A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia y a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo que exista orden judicial que lo impida.
- A ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- La confidencialidad en la recogida y tratamiento de sus datos.
- Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- Se requerirá autorización expresa del usuario o tutor legal, para cualquier modificación de las condiciones iniciales del servicio.

DEBERES

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como a poner a disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.