

dossier

Mejor en Casa



índice

01. quién es Mejor en Casa

- antecedentes.
- organigrama.
- valores corporativos.
- servicios ofertados.

02. usuarios

- perfil de nuestros clientes.
- necesidades detectadas.
- duración de los servicios.
- entorno familiar antes que institucionalización.

03. trabajadores

- requisitos que deben cumplir nuestros trabajadores
- programa de formación.
- ¿qué ofrecemos a nuestros trabajadores?
- nuestro compromiso con los trabajadores

04. seguimos evolucionando

- evolución de la empresa.
- proyectos 2009
- nuestros retos.

05. herramientas de comunicación.

- Web
- Facebook

quién es

Mejor en Casa

01.

antecedentes

Mejor en Casa es una empresa dedicada a la ayuda a domicilio, que inició su andadura en 2007 con el objetivo de asistir a todos aquellos colectivos que necesitan un servicio especializado para permanecer en su entorno habitual, de la forma más cómoda y segura. Desde sus inicios, Mejor en Casa, ha centrado sus esfuerzos en incrementar la calidad de vida de los usuarios.

Los cambios socio-demográficos que se observan en nuestro país están generando nuevas situaciones a las que debemos dar respuesta desde la empresa privada, conjuntamente con la Administración. El incremento de la población mayor de 65 años, la existencia de un mayor número de enfermedades crónicas, el aumento de la esperanza de vida... están poniendo de manifiesto la carencia de medios humanos y materiales con los que las familias cuentan para atender las necesidades de este segmento de población.

Las personas dependientes necesitan el apoyo de otras personas para realizar las actividades básicas de la vida diaria (ayuda para comer, para el aseo personal, salir a la calle...) Tradicionalmente la familia se ha ocupado de este colectivo.

Sin embargo, ésta ha cambiado radicalmente su estructura: actualmente la mayoría de los miembros de la unidad familiar trabaja, la monoparentalidad, e incluso el tamaño de la vivienda, impiden que los cuidados necesarios a nuestros mayores no puedan ser prestados en el seno familiar.

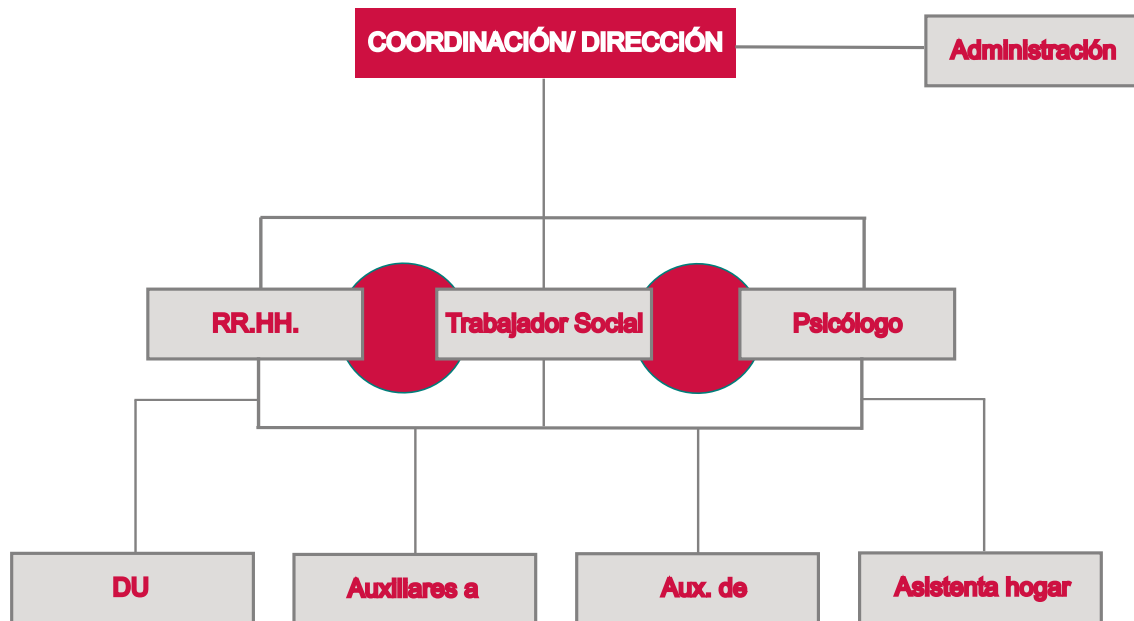
Para paliar este déficit en la atención familiar se crean empresas, públicas y privadas, para que las personas dependientes tengan garantizados sus cuidados. El Servicio de Ayuda a Domicilio proporciona un conjunto de atenciones orientadas a mejorar el desarrollo de las actividades de la vida diaria en el domicilio de las personas con limitaciones de autonomía personal, con el objeto de evitar, o en su caso retrasar el ingreso en centros de carácter residencial.



organigrama

En **Mejor en Casa** ofrecemos a nuestros usuarios un servicio profesionalizado, en el que interviene un equipo multidisciplinar con el que poder ofrecer una respuesta satisfactoria a los problemas y necesidades que surgen en la relación de ayuda.

El equipo multidisciplinar esta compuesto por los siguiente miembros:



valores

PROFESIONALIDAD: realizamos una minuciosa selección de personal para asignar a la persona más adecuada en cada caso. Nuestro equipo está compuesto por enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares a domicilio y asistentas del hogar.

CONFIANZA: trabajamos para ganarnos la confianza de nuestros clientes, por ello si el cliente no está contento con la persona asignada se la cambiamos sin ningún tipo de compromiso.

RESPONSABILIDAD: disponemos de un seguro de responsabilidad que cubre cualquier incidente que pueda tener nuestro personal.

FLEXIBILIDAD: nos adaptamos a las necesidades del cliente, que puede contratar nuestros servicios de forma puntual o continuada.

DISPONIBILIDAD: estamos a disposición de nuestros clientes todos los días del año y disponemos de un teléfono de emergencias las 24 horas del día.

nuestros servicios

En **Mejor en Casa** sabemos que la familia es lo más importante para nuestros clientes. Por ello, trabajamos para cubrir todas sus necesidades asistenciales y del cuidado del hogar, con la mayor **CONFIANZA, CALIDAD Y PROFESIONALIDAD.**

Mejor en Casa ofrece una serie de prestaciones encaminadas a cubrir todas las necesidades de nuestros usuarios, ofreciéndoles la solución más apropiada.

NOS IMPORTAN LAS PERSONAS.

CUIDADO DE NIÑOS



ATENCIÓN A DEPENDIENTES



CUIDADO DEL HOGAR



nuestros usuarios

02.

nuestros usuarios

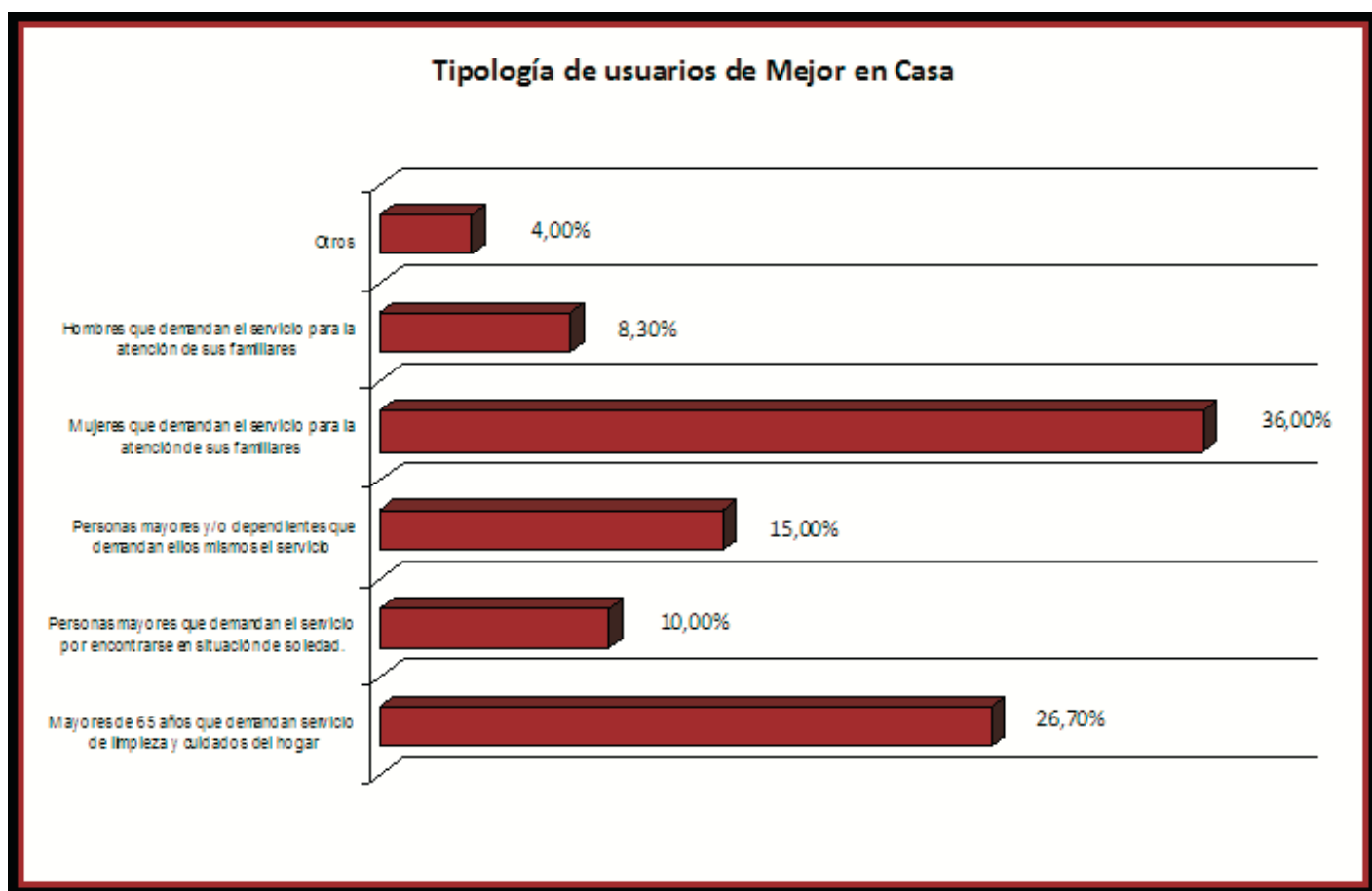
Los usuarios a los que diariamente atiende Mejor en Casa son de **diversa índole**. No obstante, la gran mayoría de usuarios suelen ser personas mayores y/o dependientes que por su estado de salud se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad. La incapacidad de realizar algunas o varias de las actividades básicas de la vida diaria hace que un servicio ofrecido por profesionales de la Ayuda a Domicilio sea cada vez más necesario en nuestros hogares, para así retardar y/o evitar el internamiento de éstas personas en un centro residencial.



nuestros usuarios

Podríamos clasificar a los grupos usuarios en función de las necesidades que les llevan a demandar nuestros servicios, quedando de la siguiente manera:

- Personas mayores de 65 años, que demandan servicio de **limpieza y cuidado del hogar** por no poder realizarlo por sí solos.
- Personas mayores, que demandan el servicio por encontrarse en situación de **soledad**.
- Personas mayores y/o dependientes, que demandan ellos mismos el servicio debido a su situación de **incapacidad**.
- Mujeres, que demandan el servicio para la **atención de sus familiares** en condición de personas mayores y/ o dependientes, para de esta forma poder conciliar la vida familiar y laboral.
- Hombres, que demandan el servicio para la **atención de sus familiares** en condición de personas mayores y/o dependientes, por no poder hacerse cargo de ellos.



usuarios

Necesidades de las personas mayores

Hemos podido observar que las necesidades de las personas mayores y dependientes a las que atendemos no están relacionadas exclusivamente con el bienestar físico, sino también con otro tipo de carencias como:

Necesidades fisiológicas: se refiere al estado anímico de las personas mayores, es preciso estar atentos porque muchas veces dependen de nosotros para alcanzarlas. El dormir, estar higienizados, estar y sentirse cuidados... va a producir en ellos un estado de bienestar.

Necesidad de seguridad: la satisfacción de esta necesidad es necesario el orden, el tiempo, la estabilidad... Las personas mayores necesitan estar seguros de que no serán abandonados, de que serán atendidos con dignidad, de que se escucharán sus deseos y de que hay unas estructuras materiales que lo cobijan.

Necesidad de consideración y estima: cuya satisfacción se logra manteniendo el respeto y la influencia, dejándoles expresar qué tipo de ayudas necesitan, manifestándoles cuanto sabemos o recordamos de positivo sobre ellos y sus valores, recordando junto a ellos los momentos fuertes de su vida y las características más apreciadas de ellos.

Necesidad de amor y pertenencia: esta necesidad es saciada facilitando y manteniendo las relaciones afectivas con la familia y las amistades que posean, así como favoreciendo la creación de nuevas relaciones sociales.

Duración de los servicios

La mayoría de los usuarios a los que prestamos servicio necesitan un media de dos horas diarias. No obstante, dependiendo del grado de dependencia que posean requieren una atención más o menos continuada y duradera.

Las personas con un grado de dependencia moderada necesitan de media unas cinco horas semanales de prestación de servicio. Normalmente suelen demandar acompañamiento para realizar la compra, para el paseo diario o compañía y escucha activa en su domicilio, ya que muchos de ellos se encuentran en un estado de soledad permanente.

En cuanto a las persona con un grado de dependencia severa normalmente nos solicitan servicios relacionados con el aseo personal y con los cambios posturales de la persona dependiente. Estos servicios oscilan entre las 7 a las 14 horas semanales. Son familias que necesitan apoyo para el cuidado de la persona dependiente en las tareas que requieren una atención más profesionalizada.

Finalmente, las personas con un nivel de gran dependencia nos demandan servicios de alimentación, cambio de pañal, aseo diario, acompañamiento nocturno, cambios posturales... La atención de estas personas varía entre las 15 y las 40 horas semanales. Las personas que demandan este tipo de servicio son familias que requieren de un apoyo profesional para el cuidado de la persona dependiente y para disponer de un tiempo al que poder dedicar la realización de actividades de ocio y tiempo libre, estudio, trabajo...

Áreas de intervención con las personas dependientes

Apoyo en el aseo y cuidado personal: mantenimiento de la higiene corporal del usuario, incluye cuidado del cabello, cambio de ropa y todo lo relacionado con la higiene habitual. Además se tendrá en cuenta la atención especial al mantenimiento de la higiene personal para personas encamadas e incontinentes a fin de evitar la formación de úlceras.

Ayuda para comer: ayuda en la ingesta de alimentos para aquellos usuarios que no puedan comer por sí mismos.

Supervisión de la medicación y del estado de salud: preparación, control y supervisión en la toma de medicamentos. Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario, evitando suplantar la responsabilidad de la familia cuando la hay.

Apoyo a la movilización dentro del hogar: Ayuda para la realización de ejercicios de rehabilitación y/o terapéuticos. Potenciar la autonomía del usuario, garantizando una cobertura mínima.

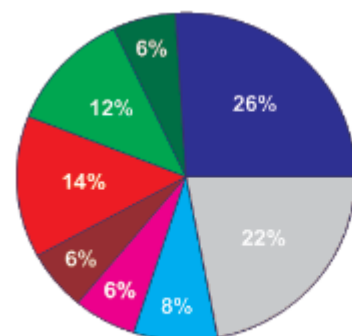
Acompañamiento fuera del hogar: realización de paseos, visitas al médico, compra, realización de actividades de ocio...

Facilitación de actividades de ocio en el hogar: mediante la entrega de materiales para la realización de trabajos manuales, fichas educativas/preventivas, revistas, libros...

Otras atenciones de carácter personal: educación de hábitos higiénicos, de salud y de alimentación.

Actividades y tareas del hogar: a atención de las necesidades y tareas del hogar implica un abanico de actividades muy amplio entre las que destacan: limpieza, lavado de ropa, cocina...

- Apoyo en el aseo y cuidado personal
- Ayuda para comer
- Supervisión de la medicación y del estado de salud
- Apoyo a la movilización dentro del hogar
- Acompañamiento fuera del hogar
- Facilitación de actividades de ocio en el hogar
- Otras atenciones de carácter personal
- Actividades y tareas del hogar: alimentación, ropa, limpieza y mantenimiento de la vivienda



Entorno familiar antes que institucionalización

La persona, sus necesidades, deseos y derechos han de ser el eje sobre el que debe girar la atención. Necesitar de otras personas para hacer determinadas actividades de la vida diaria, no puede suponer la pérdida del control de la propia vida.

La permanencia de las personas en su domicilio evita situaciones de desarraigo por ingreso en centros residenciales. La institucionalización debe ser el último recurso, ya que limita la autonomía de las personas mayores, reduce su actividad y aumenta los motivos por los que se sienten insatisfechas. No obstante, cuando sea inevitable, la institucionalización no puede suponer una pérdida de derechos.

La institucionalización produce aspectos negativos en la vida del mayor, como desarraigo de su entorno, pérdida de autoestima, falta de motivación, sensación de carga e inutilidad, falta de privacidad, falta de participación en la vida ciudadana.

Sí la persona mayor es ingresada sin tomar él la propia decisión, suele caer en un estado de desánimo, de apatía. Este desánimo puede llevarle a un estado depresivo que podría cabar en un deterioro cognitivo grave.

nuestros trabajadores

03.

requisitos trabajadores

Los Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio son los encargados de realizar las tareas de carácter doméstico (colaborando y realizando tareas propias del hogar cuando las personas no puedan realizarlas por sí mismas), personal (atención en cuidados personales básicos de la vida diaria) y educativo (entrenamiento de habilidades socio-personales en la adquisición de hábitos de vida saludables). Todas estas tareas se realizarán bajo las orientaciones y el seguimiento del Trabajador Social.

El perfil profesional de los Auxiliares de Ayuda a Domicilio, que desempeñan su labor en nuestra empresa, viene determinado por su experiencia profesional, su formación básica y una formación complementaria y específica, apoyada en los siguientes contenidos:

1. Análisis de necesidades.
2. Mantenimiento y cuidados del hogar.
3. Educación para la Salud: nutrición, medidas higiénico-sanitarias y prevención y atención socio-sanitaria.
6. Recursos sociales, normalización e integración.
7. Gestión y administración básica.

Todos y cada uno de estos puntos se tienen en cuenta a la hora de contratar a nuestros empleados. Además Mejor en Casa cuenta con el apoyo de Auxiliares de enfermería, a los que procuramos darles los casos que requieren una intervención de mayor nivel socio-sanitario.

Por otra parte, pretendemos que nuestros empleados adquieran una formación continua adaptada a las cambiantes necesidades del mercado laboral con el que pretendemos ofrecer una mayor calidad del servicio que se presta al usuario.

Programa de formación para trabajadores

Los criterios de valoración que seguimos para la elaboración de los programas de formación continua poseen aspectos importantes en los que buscamos que sean un complemento eficaz de una adecuada definición estratégica, que faciliten el desarrollo de las nuevas necesidades del mundo moderno, morando de este modo la calidad de las funciones y servicios prestados.

Dentro del plan de formación de Mejor en Casa cabe destacar la realización de dos tipos diferentes de actividades:

- Acciones de formación obligatorias: estas acciones deben ser realizadas por el trabajador de forma obligatoria para garantizar que tienen los conocimientos mínimos exigidos por la empresa.

- Acciones de formación complementarias: Mejor en Casa ofrece a sus trabajadores la posibilidad de realizar cursos para seguir completando su formación profesional.

A modo de resumen, las acciones de formación realizadas en 2009 y las planificadas en 2010 son las siguientes:

Programa de formación para trabajadores

	CURSO	OBLIGATORIO	HORAS
2009	Curso: Aspectos introductorios relacionados con el hecho de envejecer ¹ :	NO	15
	Curso: Úlceras por presión: prevención y tratamiento.	NO	20
	Curso: Alimentación adecuada para enfermos de Alzheimer.	NO	15
	Curso: Los ancianos dependientes: el apoyo no institucionalizado.	NO	15
	Curso: Demencia vascular y Alzheimer.	NO	6
	Curso: Prevención de la dependencia.	NO	20
	Curso: Prevención de riesgos laborales	NO	3
	Curso: Técnicas y maniobras aplicadas por los cuidadores.	NO	20
	Curso: Prevención de la dependencia.	SÍ	20
	Curso: Alimentación adecuada para enfermos de Alzheimer.	SÍ	20
	Curso: Úlceras por presión: prevención y tratamiento.	SÍ	15
	Curso: Técnicas y maniobras aplicadas por los cuidadores.	SÍ	20
	Curso: Prevención de riesgos laborales	SÍ	3
2010	Curso: Prestaciones Sociales para el colectivo de personas mayores.	NO	40
	Curso: Primeros auxilios	NO	20
	Curso: La Depresión: un enfoque gerontológico	NO	20
	Curso: Atención y Cuidados a Personas con Discapacidad	NO	20
	Curso: La vejez y el deseo	NO	15
	Curso: motivación para empleados del SAD.	NO	8
	Curso: Alteraciones Psíquicas en Personas Mayores	NO	25
	Curso: El Duelo.	NO	6
	Curso: Prevención de la dependencia.	SÍ	20
	Curso: Alimentación adecuada para enfermos de Alzheimer.	SÍ	20
	Curso: Úlceras por presión: prevención y tratamiento.	SÍ	15
	Curso: Técnicas y maniobras aplicadas por los cuidadores.	SÍ	20
	Curso: Prevención de riesgos laborales	SÍ	3

¿Qué ofrecemos a nuestros trabajadores?

Nuestros empleados, su desarrollo y su crecimiento en nuestra empresa tienen una responsabilidad determinante en nuestro éxito, a día de hoy y también en el futuro. Nuestros empleados son el pilar fundamental de la empresa, ya que sin ellos no sería posible la prestación del servicio.

Desde Mejor en Casa ofrecemos a nuestros empleados:

CONTRATACIÓN CON GARANTÍAS de continuidad

SUELDO POR ENCIMA DE LOS REQUISITOS LEGALES LABORALES

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

SEGUIMIENTO DEL TRABAJO REALIZADO

Nuestros empleados nos ofrecen:

CONFIDENCIALIDAD Y DISCRECIÓN EN SUS INTERVENCIONES

CALIDAD EN EL SERVICIO REALIZADO

CAPACIDAD EMPÁTICA CON NUESTROS USUARIOS

seguimos
evolucionando

04.

evolución de la empresa

La atención de las personas mayores y dependientes se está convirtiendo en un asunto de primer orden para los sistemas socio- sanitarios, ya que el aumento de la esperanza de vida es cada vez mayor. Es por ello que debemos conocer TODOS los procesos asistenciales que implican el cuidado y control de este tipo de usuarios, para así adaptarse adecuadamente a sus necesidades .

Desde Mejor en Casa, basados en una gran experiencia y conocimiento del sector socio- sanitario, proponemos el servicio de Ayuda a Domicilio como una de las mejores formas de paliar las necesidades que actualmente las personas mayores y dependientes poseen. Con este servicio pretendemos no sólo ayudarles a realizar las actividades básicas de la vida diaria que ellos mismos no pueden realizar. Lo que pretendemos con nuestra intervención es prevenir su deterioro físico o psíquico, favorecer la adquisición o recuperación de hábitos y/o recursos que permitan mejorar su grado de autonomía en beneficio de una mejor calidad de vida e incrementar el nivel bienestar tanto físico como psico- social del usuario y/o de su núcleo de convivencia.

Este colectivo de población es cada vez más atendido por todos los sectores, tanto públicos como privados. La Administración Pública no puede hacerse cargo del gran número de personas que actualmente existen en esta situación, por este motivo delega en empresas privadas de servicios sociales la responsabilidad de prestarles un servicio de las mismas características como el público pero en manos del sector privado.

evolución de la empresa

Durante el año 2009 hemos desarrollado varios proyectos:

- Empresa acreditada para prestar servicios de la Ley de Dependencia.
- Empresa inscrita en el Registro General de los titulares de actividades, de servicios y centros de acción social de la Comunidad Valenciana.
- Presentación de proyectos a varios Ayuntamientos para concursar por el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Inserción de nuevos servicios a nuestro catálogo de prestaciones.
- Empresa adjudicataria del contrato para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad de Servicios Sociales "El comtat".
- Empresa colaboradora con el servicio de empleo de Cruz Roja Alicante.
- Empresa colaboradora con diferentes asociaciones y fundaciones.
- ...

De todos ellos, queremos destacar las actuaciones que estamos realizando en dos de ellos.



evolución de la empresa

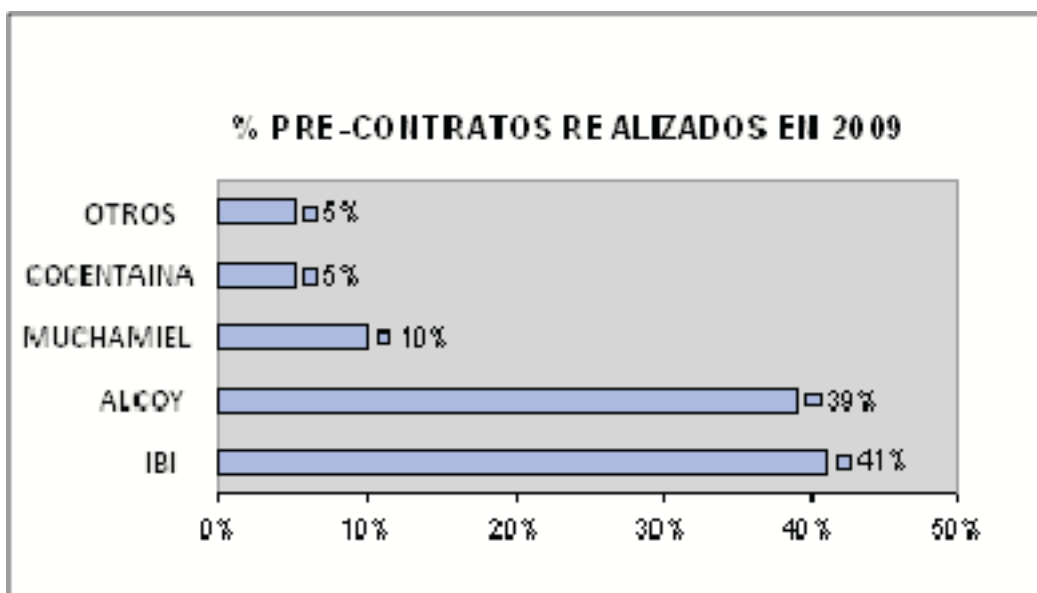
Empresa acreditada para prestar servicios de la ley de dependencia.

El día 28 de abril de 2009 la Consellería de Bienestar Social y en su nombre la Dirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia, conceden a Mejor en Casa la autorización administrativa de funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El número de autorización que nos conceden es el 34.

Desde la fecha hemos recibido gran demanda de realización de pre-contratos. Cabe destacar que la demanda recibida no solamente es a nivel local, si no que se extiende al resto de poblaciones colindantes.

En el siguiente gráfico podemos observar la demanda recibida por poblaciones.



evolución de la empresa

Empresa adjudicataria del contrato para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad de Servicios Sociales “El Comtat”.

El pasado 22 de diciembre de 2009 el Ayuntamiento de Cocentaina sacó a concurso el Servicio de Ayuda a Domicilio para llevar a cabo la asistencia domiciliaria a las personas mayores de la Mancomunidad de Servicios Sociales el Comtat. La Mancomunidad comprende los pueblos de Alcoleja, Cocentaina, Millena, Quatretonda, Benasau, Balones y Benimassot.

Publicada la oferta por el Ayuntamiento de Cocentaina, mediante procedimiento negociado sin publicidad, invitaron a participar a varias empresas de la comarca, de las cuales se presentaron al concurso dos. A fecha del 22 de diciembre de 2009 se procedió a la apertura de las ofertas presentadas, siendo éstas remitidas a los técnicos de Servicios Sociales para su correcta valoración según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas.

Una vez recibidos los informes correspondientes por la Interventora y las trabajadoras sociales, se procede por órgano de contratación a otorgar la mayor puntuación a Mejor en Casa. Quedando ésta como empresa adjudicataria, durante el año 2010, de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad de Servicios Sociales “El comtat”.

LICITADOR	PRECIO	PROYECTO SERVICIO	FORMACIÓN	SEGUIMIENTO	TOTAL PUNT.
MEJOR EN CASA	60.00	12.60	15.00	9.00	96.60

Herramientas de comunicación

05.

Herramientas de comunicación

Las nuevas tecnologías han llevado consigo un cambio espectacular y drástico en todas las empresas. En los últimos años cabe destacar a Internet como el elemento revolucionario. En escaso tiempo Internet se ha hecho imprescindible en cualquier empresa, con independencia de su tamaño, y tal ha sido su influencia, que la mayor parte de los hogares españoles lo utiliza constantemente.

A lo largo del año 2009 hemos creado dos herramientas, que a nuestro juicio, son de gran utilidad para los familiares de nuestros usuarios, para nuestros empleados... y para todas aquellas personas que encontrándose ante un problema o una situación de necesidad buscan toda clase de recursos con los que poder contar.

Estas dos herramientas son nuestra Web y la red social Facebook.

www.mejorencasa.es

grupo de **facebook**: Mejor En Casa

Herramientas de comunicación

www.mejorencasa.es

En nuestra Web podrás encontrar todos los meses:

- Las últimas convocatorias de ayudas de diversa índole para diferentes colectivos (personas dependientes, mayores, menores, jóvenes, discapacitados, mujer...)
- Artículos de interés, noticias recientes...
- Descarga de diferentes documentos y solicitudes.
- Ofertas que publicamos mes a mes para la prestación de nuestros servicios.

Herramientas de comunicación

Grupo de **facebook**: Mejor En Casa

Ventajas de encontrarnos en Facebook

- Reencontrarnos con personas que, en un momento dado, perdimos contacto.
- Nos permite mantener un nexo con alguien de forma sencilla, para evitar que el contacto se pierda.
- Permiten a los usuarios participar en un proyecto desde cualquier lugar.
- Nos facilita la formación de comunidades, las redes sociales nos aportan un toque humano.
- Tiene una vertiente útil en el campo profesional. Nos permite mantener contacto con profesionales dedicados al mismo campo de trabajo.
- Es una forma de publicitar nuestros servicios o una manera de hacer contactos con los que compartir ideas e información.
- Facilitan las relaciones entre las personas, evitando todo tipo de barreras tanto culturales como físicas.

nuestros retos

- Convertirnos en una empresa de referencia en el área de asistencia a domicilio.
- Aportar a la sociedad las herramientas necesarias para incrementar su calidad de vida.
- Ampliar nuestro ámbito de actuación extrapolando nuestros servicios a otras ciudades.
- Incrementar el grado de involucración de nuestros empleados.
- Adaptarnos a los nuevos retos del mercado.
- Seguir creciendo y evolucionando, para ser más competitivos.

retos

Mejor en Casa
cuidamos de tu familia, cuidamos de ti

