



MEMORIA

ASFA21 Servicios Sociales

Domus Aurea Servicios para el Hogar S.L.



Domus Aurea Servicios para el Hogar S.L.
Registro de Entidades, Servicios y
Centros de Carácter Social – 470640E



MEMORIA

DENOMINACIÓN Y SEDE SOCIAL

Nombre de la Empresa: **DOMUS AUREA SERVICIOS PARA EL HOGAR, S.L.**

C.I.F.: **B47608179**

Nombre Comercial: **ASFA21 Servicios Sociales**

Dirección: **c/ Platerías 5 entrpl. B - 47003 Valladolid**

Tfno.: **983 36 05 77**

Fax: **983 36 15 77**

www.asfa21valladolid.com tsocial@asfa21valladolid.com

Números de Inscripción en el Registro de SERVICIOS SOCIALES de la JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN:

ENTIDADES: 47.0640 E	GESTIÓN DE RESIDENCIAS: 47.1108 S
AYUDA A DOMICILIO: 47.0918 S	ASISTENCIA PERSONAL: 47.1107 S

ISO 9001:2008 CERTIFICADO N° 50592

OHSAS 18001:2007 CERTIFICADO N° H5650



DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Asfa21 Servicios Sociales es una empresa de servicios sociales privada especializada en la atención de personas dependientes. Estamos especializados en la gestión de residencias de la tercera edad, centros de día y en el servicio de ayuda a domicilio.

Preocupados por la realidad social y en concreto por el incremento de personas que necesitan un apoyo puntual o continuado para satisfacer sus necesidades básicas intentamos ofrecerles diferentes alternativas y soluciones integrales.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, define la dependencia como el estado en el que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

Al ser un grupo amplio y heterogéneo, para poder dar respuesta a sus necesidades es necesario dividirlo en subgrupos que nos permitan focalizar mejor los recursos con los que contamos y poder realizar una intervención más precisa.

Estos subgrupos son:

- Tercera Edad: grupo de personas heterogéneo, se caracterizan por tener una edad superior a los 65 años, normalmente jubilados y receptores de las acciones destinadas a prevenir y afrontar las disfunciones y marginación social producidas, tanto por el cese de la actividad laboral, como por las disminuciones psico-físicas.

- **Minusválidos (físicos, psíquicos y sensoriales):** es el sector de la población receptor de una serie de acciones en función de la disminución de las posibilidades de integración educativa, laboral o social, surgida como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, congénita o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales.
- **Niños:** es el sector de la población receptor de una serie de actuaciones encaminadas a su cuidado y atención en aquellos momentos en que su familia no puede hacerse cargo debido a las cargas laborales o familiares.

Para dar respuesta a las necesidades que plantean estos colectivos centramos nuestra actividad en la siguiente oferta de servicios:

- Gestión de Residencias y Centros de Día.
- Ayuda a Domicilio.
- Servicios Especiales Específicos.
- Acompañamiento Hospitalario y Ambulatorio.
- Servicio Doméstico.
- Formación Interna y Externa.

Asfa21 Servicios Sociales tiene como criterio fundamental la calidad en la gestión de la atención personalizada, lo que permite garantizar un óptimo resultado en la realización de estos servicios.

Prestamos estos servicios a particulares mediante la gestión directa de sus intereses y con una especial sensibilización hacia sus problemas e intentamos constituir su punto de referencia en aquellos servicios en los que las instituciones públicas son deficitarias.

Para ello en nuestros centros y oficinas se encuentran profesionales cualificados para asesorar sobre cualquier tema legal, fiscal, económico, administrativo y sanitario relacionado con los servicios sociales.

POLÍTICA INTEGRADA

MISIÓN

SOMOS UNA EMPRESA DE SERVICIOS SOCIALES, ofrecemos servicios a personas con profesionales.

La Calidad y la Seguridad y Salud de los trabajadores son prioritarias en las actividades de Gestión de Residencias y Ayuda a Domicilio realizadas por **ASFA21 SERVICIOS SOCIALES**.

La Dirección de la empresa consciente de la importancia que la Calidad de los Servicios tiene para sus clientes y para el prestigio de la empresa, y la importancia de la vida, la integridad física y salud de los trabajadores, ya que los trabajadores constituyen el activo más importante de la misma. Para ello ha establecido un **Sistema de Gestión integrado que abarca todo el organigrama funcional de la empresa, entendiendo que “La Calidad y la Prevención son cosa de todos”**.

VISIÓN

SER LA MEJOR ALTERNATIVA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DESDE UNA RELACIÓN CON EL USUARIO CERCANA, HUMANA Y RESPONSABLE.

VALORES

- **Personas:** aseguramos las oportunidades de desarrollo basadas en el esfuerzo y en la aportación profesional.
- **Orientación al cliente:** centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del usuario, aportando soluciones competitivas y de calidad.
- **Conducta ética:** actuamos con profesionalidad, integridad moral, discreción, lealtad y respeto a las personas.
- **Innovación:** impulsamos la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad de nuestros servicios.
- **Seguridad y Salud:** nos comprometemos con la seguridad y salud laboral, promoviendo una cultura preventiva.
- **Trabajo en equipo:** animamos la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo información y conocimientos.

Las directrices son las siguientes:

- **Satisfacer los requisitos de nuestros clientes**, así como cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los relacionados con nuestros aspectos de Seguridad y Salud.
- **Establecer una cultura empresarial** encaminada a proteger la seguridad y salud de todos, adoptando las medidas necesarias para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos, así como estableciendo un marco de referencia para la identificación y revisión de objetivos.
- **Documentar, implementar y mantener**, un Sistema de Gestión Integrado enfocado a la mejora continua.
- **Cumplir el compromiso** de prevención de Seguridad y Salud en el trabajo, mediante la identificación, gestión y control de las situaciones de riesgo y adopción de las medidas preventivas necesarias para evitar o minimizar los accidentes graves, lesiones, enfermedades y los daños a las personas.

- **Fomentar la participación** de todos nuestros trabajadores, comunicándoles y difundiendo todo lo relativo a la Seguridad y Salud en el trabajo.

Para aplicar esta Política, **ASFA21 / DOMUS AUREA SPH, S.L.** lleva a cabo su Gestión de Calidad y Prevención de Riesgos mediante un Sistema de Gestión que se describe en el Manual Sistema Integrado, basado en las normas **UNE-EN-ISO 9001:2008** y **OHSAS 18001:2007**, estando a disposición de todas las partes interesadas y personas que trabajan en la empresa.

OFERTA DE SERVICIOS

Asfa21 Servicios Sociales aporta una serie de prestaciones complementarias a sus servicios que el usuario no puede encontrar en ningún otro sitio y que por tanto se convierte en una oferta única y exclusiva en el mercado.

Nuestra actividad se centra principalmente en los siguientes servicios:

GESTIÓN DE CENTROS RESIDENCIALES

Dirección y gestión de cualquier residencia, pública o privada, aportando nuestra experiencia en distintos centros. Entendemos como residencias de mayores aquellos centros destinados a ser viviendas permanentes y compartidas para las personas mayores que así lo precisen y lo demanden.

Los centros estarán provistos de los servicios más modernos y adecuados para lograr una atención integral y continuada de las personas mayores, y de manera especial, para atender a aquellas personas mayores que registren discapacidades de algún tipo.

En la **Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y a las familias** se contempla en su catálogo de servicios las residencias para personas mayores, indicando que

estos servicios deberán estar autorizados o acreditados para atender a los beneficiarios que tengan reconocida su situación de dependencia, cuando así sea determinado en su propio Programa Individual de Atención.

Así pues, las residencias tienen que establecer todos sus dispositivos organizativos para garantizar la atención a las personas usuarias y orientar sus procesos de atención a buscar la mayor eficiencia y la mejor satisfacción de las necesidades de las personas mayores.

En orden a este requisito, se determinarán gradualmente las actuaciones necesarias para promover la mejora continua de la calidad, mediante compromisos en la prestación de servicios y procedimientos de evaluación y de autoevaluación de necesidades y atenciones, así como de desarrollo de medidas para la mejora del funcionamiento de los centros y servicios, incorporando un concepto interactivo de la calidad que esté asimilado por la dinámica cotidiana y total del centro, más allá de percepciones departamentales u orientadas casi en exclusiva a la búsqueda de la certificación como medida de marketing corporativo, centrado en la mejora del reconocimiento externo y de las posiciones de mercado; al margen, en ocasiones, de las verdaderas necesidades y demandas ciudadanas y de las propias personas usuarias.

En definitiva, las residencias deben disponer toda su organización y sus recursos al servicio de la atención a las personas usuarias, comprendiendo su situación personal y social, contando con los procedimientos y métodos de trabajo que contribuyan a la mejora continua de la calidad y configurando un sistema de gestión que promueva, valore, desarrolle y garantice la atención óptima, entendida fundamentalmente en términos de eficiencia y satisfacción de necesidades.

AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene por objeto proporcionar en el domicilio de las personas que lo precisen, una serie de atenciones de carácter doméstico, social, psicológico y rehabilitador.

Se fundamenta en procurar la máxima autonomía y permanencia de las personas en su domicilio para no desvincularla de su entorno socioafectivo. Para conseguirlo cuenta con personal cualificado y un sistema de seguimiento de cada uno de los casos, lo que permite maximizar la calidad del servicio prestado.

Este servicio permite:

- ⇒ Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos de familias con dificultades en su autonomía.
- ⇒ Prevenir situaciones de deterioro personal, familiar y social.
- ⇒ Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- ⇒ Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- ⇒ Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- ⇒ Retrasar o evitar la institucionalización
- ⇒ Complementar la labor de la familia.
- ⇒ Sustituir ocasionalmente al familiar por ausencia temporal del mismo.
- ⇒ Mejorar la calidad de vida.

Por tanto podemos definir la ayuda a domicilio como un servicio de apoyo para aquellas personas que por sus características físicas, psíquicas o sensoriales no pueden realizar por sí solas las Actividades Básicas de la Vida Diaria, y necesitan de una tercera persona para realizarlas.

La ayuda a domicilio es un servicio realizado preferentemente en el domicilio personal o familiar, que proporciona, mediante personal cualificado y

supervisado, una serie de atenciones preventivas, formativas, asistenciales y rehabilitadoras a individuos y familias con dificultades para permanecer en su medio habitual evitando situaciones de desarraigo y desintegración social.

Estos servicios los realizamos siempre con personal cualificado, con formación específica en el sector sociosanitario.

La ayuda a domicilio es una actividad muy heterogénea, desde ella se cubren necesidades de:

- Personas con un nivel de dependencia bajo. Necesitan una supervisión en el aseo personal, vestido, control de medicación, ayuda en las labores domésticas, elaboración de comidas... pero son capaces de desenvolverse con cierta autonomía.

- Personas con un nivel alto de dependencia. Necesitan la ayuda de otra persona para prácticamente cualquier actividad, aseo personal, vestido, cambiar el pañal, traslados de la cama a la silla, de la silla a la cama, dar de comer, cambiar bolsas de orina...

- Personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

El servicio de ayuda a domicilio presenta como ventaja principal el que la persona permanezca en su domicilio y no rompa con su entorno habitual, conservando sus rutinas y sus relaciones sociales el mayor tiempo posible.

SERVICIOS ESPECIALES ESPECÍFICOS

Damos respuesta a unas necesidades altamente demandadas por los usuarios para atender patologías como Alzheimer y Parkinson avanzado, esclerosis múltiple, fracturas de cadera, pacientes terminales, o cualquier otra enfermedad incapacitante.

Nuestros trabajadores, cuidadosamente seleccionados en base a su especialización y formación, constituyen una excelente opción para dispensar los cuidados necesarios que este tipo de patologías y usuarios especiales requieren.

EL Alzheimer es una enfermedad de degeneración neurológica que da lugar la pérdida prácticamente total de las funciones de nuestro organismo de manera progresiva.

Es una enfermedad muy agresiva que conlleva una difícil aceptación y asimilación por parte del entorno de la persona que lo padece.

En estos caso los/as auxiliares tienen formación específica y experiencia demostrable en la atención a personas que presentan estas enfermedades.

Conocen técnicas de estimulación cognitiva que pueden aplicar en las horas de servicio, sobre todo cuando la persona se encuentra en una fase inicial de la enfermedad con el objetivo de preservar y mantener al máximo sus capacidades.

Pero no solamente nuestros/as trabajadores/as están preparados y formados para atender enfermedades de degeneración neuronal, sino que también hacen frente otras enfermedades específicas como son esclerosis múltiple, esclerosis lateral amiotrófica... que requieren de unos cuidados especiales.

Por otro lado utilizan una serie de habilidades sociales como son la empatía, la escucha activa, el diálogo... que facilitan la comunicación con el usuario y con los propios familiares.

Podemos decir por tanto, que el personal que Asfa21 Servicios Sociales utiliza para cubrir estos servicios es personal cualificado, especializado en estas dolencias y con una amplia experiencia en el sector, lo que garantizará el respiro

familiar y el mantenimiento de las capacidades del usuario el mayor tiempo posible.

ACOMPañAMIENTO HOSPITALARIO Y AMBULATORIO

El cuidado de personas en el área hospitalaria es un servicio altamente demandado por los usuarios, permitiéndoles así dar una mejor atención al familiar ingresado, debido a que requieren una atención durante el día, nocturna o total, que en muchas ocasiones la propia familia no puede prestar, bien por incompatibilidades horarias, bien por agotamiento físico del familiar encargado del cuidado.

SERVICIO DOMÉSTICO

La realización de tareas del hogar es un servicio de los más solicitados por aquél núcleo de usuarios que son válidos para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria pero que aún así, necesitan esa ayuda exterior que les facilite la comodidad de una persona que se encargue de aquellas labores que por su edad, condición física o estado de salud, suponen una elevada carga para ellos.

De igual manera, el cuidado de niños pequeños es una actividad que día a día sufre un aumento de demanda debida en muchas ocasiones a la incompatibilidad de los horarios laborales con las actividades familiares. Bien mediante servicios puntuales o de manera continuada, cubrimos esa necesidad que nuestros usuarios nos plantean cada vez con más frecuencia, mediante nuestro personal especializado en puericultura, altamente responsable y sensibilizado con las necesidades que plantean los mas pequeños, permitiendo así la tranquilidad de los padres en un tema tan importante como es el cuidado infantil.

FORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Asfa21 Servicios Sociales otorga a la formación profesional un papel clave dentro de su concepto de calidad y excelencia en los servicios sociales.

Ofrecemos formación a dos niveles:

- Interna: dirigida a nuestro propio personal. El profesional de atención sociosanitaria continuamente debe irse formando y reciclando, siempre con el respaldo de la empresa, para poder afrontar nuevas situaciones que surjan en el trato diario con el usuario, así como para tener actuaciones y respuestas adecuadas evitando el posible conflicto procediendo con tolerancia ante situaciones tensas que se puedan originar.
- Externa: dirigida a todas las personas que con o sin experiencia tienen interés por el sector sociosanitario. La atención a personas dependientes es un yacimiento de empleo, por este motivo muchas personas deciden dirigir su actividad laboral a este sector. Ofrecemos cursos dirigidos a ellas, para que puedan obtener una formación y una experiencia que les permita incorporarse a empresas del sector.