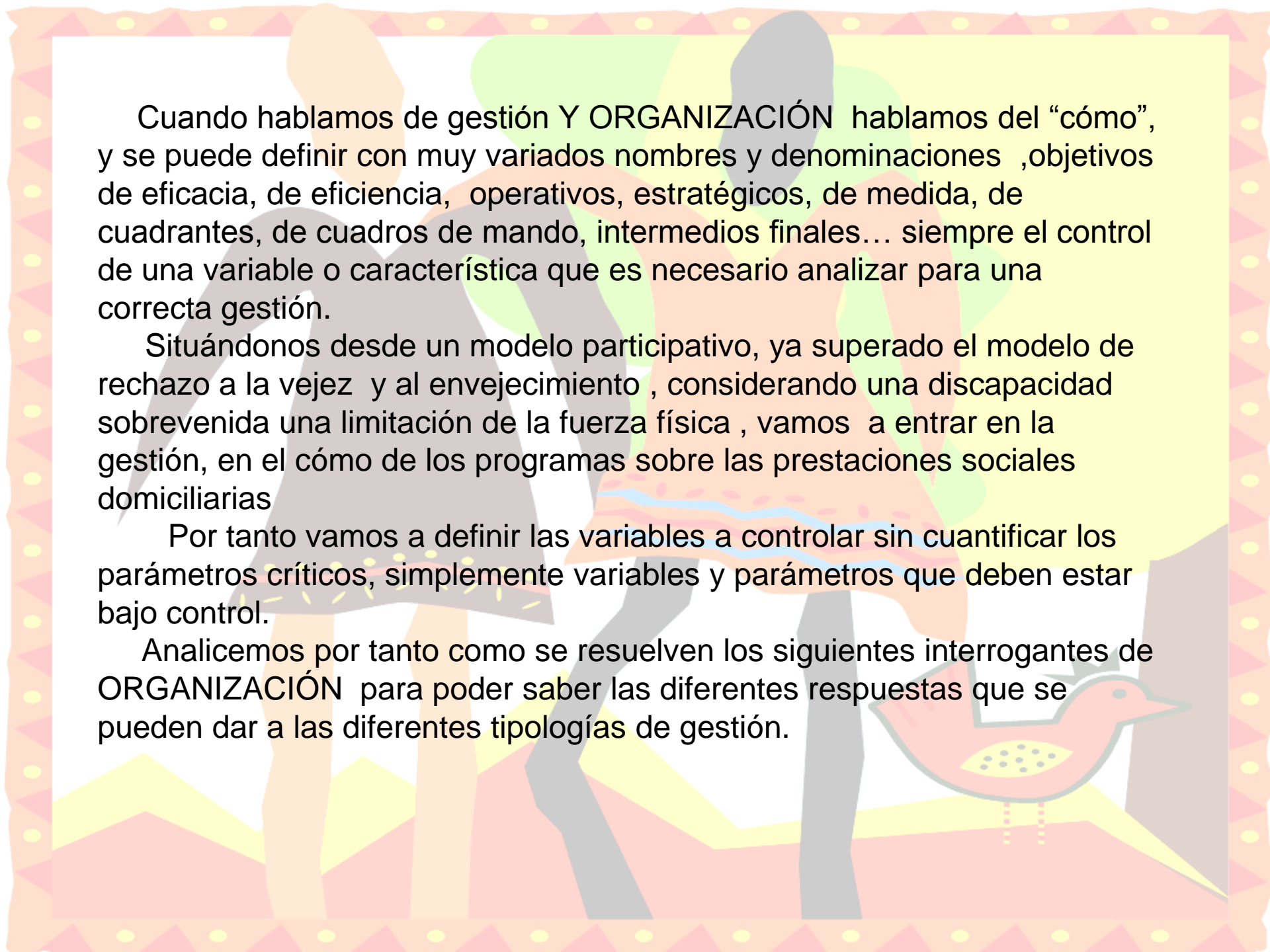


La
organización
en el servicio
de ayuda a
domicilio





Cuando hablamos de gestión Y ORGANIZACIÓN hablamos del “cómo”, y se puede definir con muy variados nombres y denominaciones ,objetivos de eficacia, de eficiencia, operativos, estratégicos, de medida, de cuadrantes, de cuadros de mando, intermedios finales... siempre el control de una variable o característica que es necesario analizar para una correcta gestión.

Situándonos desde un modelo participativo, ya superado el modelo de rechazo a la vejez y al envejecimiento , considerando una discapacidad sobrevenida una limitación de la fuerza física , vamos a entrar en la gestión, en el cómo de los programas sobre las prestaciones sociales domiciliarias

Por tanto vamos a definir las variables a controlar sin cuantificar los parámetros críticos, simplemente variables y parámetros que deben estar bajo control.

Analicemos por tanto como se resuelven los siguientes interrogantes de ORGANIZACIÓN para poder saber las diferentes respuestas que se pueden dar a las diferentes tipologías de gestión.

Entidades o instituciones prestatarias que nos respondían estos interrogantes

**ORGANIZACIÓN MUNICIPAL
COOPERATIVA
FUNDACIÓN
EMPRESA PRIVADA**

¿Qué interrogantes les formulábamos ?

- Sobre el producto
- Sobre los servicios prestados
- Sobre los clientes
- Sobre los procesos
- Sobre la dirección

PRODUCTO : SERVICIOS PRESTADOS

¿Qué modalidades o tipología de servicio se prestan desde las entidades que representáis?

¿Existe algún tipo de servicio que se considera que sois los únicos que los prestáis?

¿Qué innovaciones en los servicios habéis realizado?

¿Cual es el servicio más demandado y cual es el que menos?

¿Cual es el servicio más fácil de prestar?

¿Qué servicio tiene más dificultades de prestar?

CLIENTE :

SOBRE LA ORGANIZACIÓN CON EL CLIENTE

¿Tenéis servicio de atención al cliente , qué resultados obtenéis?

¿Realizáis consultas telefónicas o visitas comerciales para la medir su satisfacción?

¿Cómo medís el cumplimiento del servicio?

Si tenéis precio público ¿cual es? I ¿qué índice de facturación/cliente

¿Que reclamaciones tenéis y qué índice de reclamaciones?

¿tasa de repetibilidad de prestaciones?

¿ Cómo actuáis frente al control de rotaciones familiares , cambios familiares

¿Cómo solucionáis los rechazos al auxiliar?

¿Qué acciones de protección y seguridad ejecutáis?

PERSONAL

ORGANIZACIÓN DE LAS AUXILIARES

DOMICILIARIAS I

- ¿Qué perfil tienen las auxiliares de apoyo que tenéis contratadas?
- ¿Qué tipología de demanda mayoritaria : % carácter domestico, % carácter social % apoyo personal prestación % preventiva% formativa% rehabilitadora % asistencial?
- ¿Qué eficacia empleado/actividad?
- ¿ Cuando realizáis la entrega de informes de actividad?
- ¿Qué tiempo de adaptación a nuevos clientes?
- ¿ Cómo resolvéis las consultas y la evaluación personal?
- ¿ Cuantas altas, bajas, movimiento de personal tenéis?
- ¿ Cuantas horas trabajadas/ ausencias?
- ¿ Qué tiempo necesitáis de resolución de incidencias?

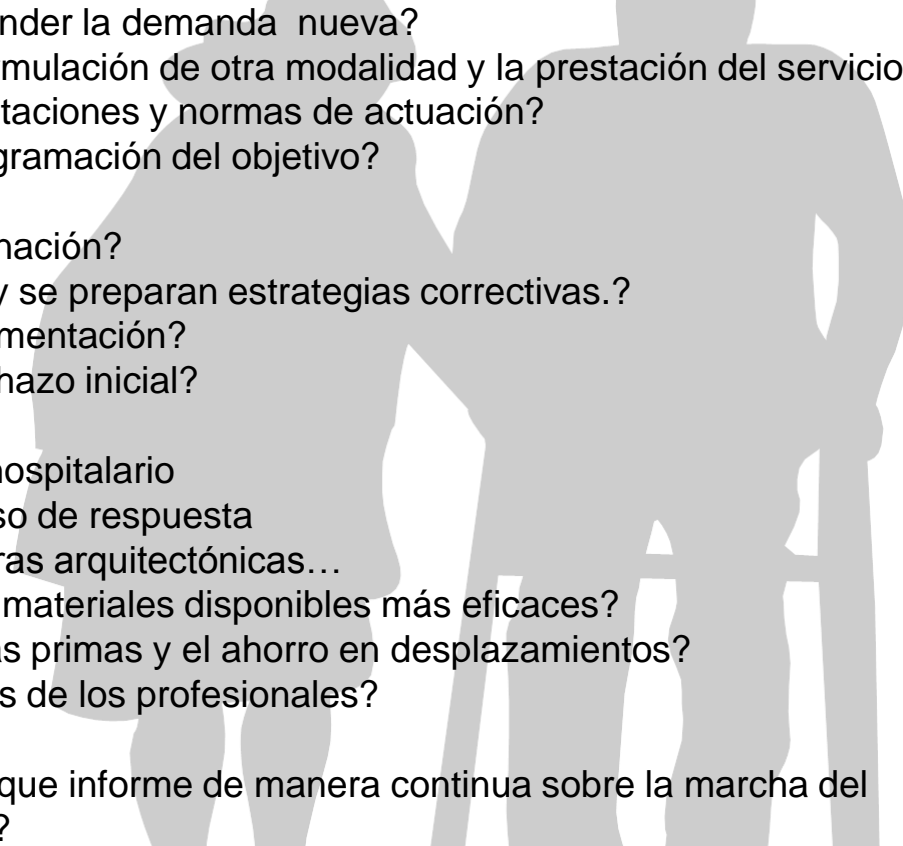
PERSONAL

ORGANIZACIÓN DE LAS AUXILIARES

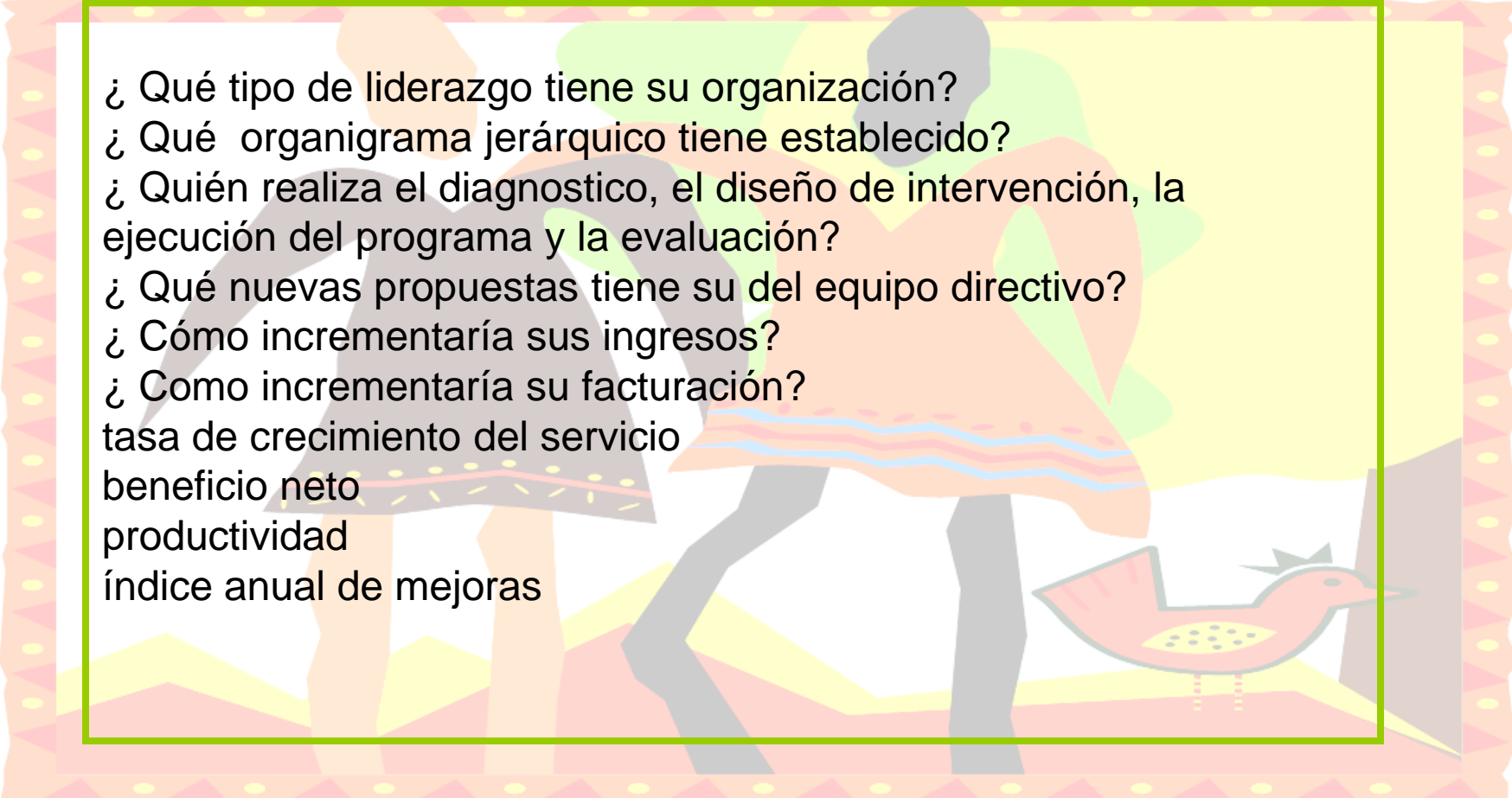
DOMICILIARIAS II

- ¿Con qué frecuencia tenéis siniestralidad. Con cuanta gravedad?
- ¿ Cuantas horas de formación por empleado/año?
- ¿ Qué costes de prevención y riesgos laborales?
- ¿Habéis creado grupos de mejora?
- ¿ Qué tiempo de acceso a la información tienen las auxiliares?
- ¿ Cuantos recursos empleáis para formación continua?
- ¿ Cuantos costes de formación empleáis para auxiliares que marchan?
- ¿ Cuantos ordenadores x auxiliar de hogar tenéis?
- ¿ Cómo participa el empleado en la empresa?
- ¿ Qué puntualidad , disponibilidad tenéis?
- ¿Qué absentismo tenéis?

PROCESOS: GESTIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

- 
- ¿ Qué procedimiento siguen para atender la demanda nueva?
 - ¿ Cuanto tiempo de pasa entre la formulación de otra modalidad y la prestación del servicio?
 - ¿Cuanto tiempo se dedica a las orientaciones y normas de actuación?
 - ¿Cuánto tiempo es dedicado a reprogramación del objetivo?
 - tasa recurso / productividad
 - ¿Cuántas horas dedicadas a coordinación?
 - ¿Se previenen situaciones posibles y se preparan estrategias correctivas.?
 - ¿ Cuantas horas dedicadas a retroalimentación?
 - ¿Cuánto tiempo de resolución de rechazo inicial?
 - coste precio/hora atención
 - ¿Qué coste de reducción de tiempo hospitalario
 - ¿Que tiempo de prestación del recurso de respuesta
 - ¿Qué costes de eliminación de barreras arquitectónicas...
 - ¿Cuales pensáis que son los medios materiales disponibles más eficaces?
 - ¿Cómo abordáis el ahorro en materias primas y el ahorro en desplazamientos?
 - ¿ Qué ocurre con los tiempos muertos de los profesionales?
 - ¿ Problemas de almacenaje?
 - ¿Se establece un sistema de control que informe de manera continua sobre la marcha del proceso y la obtención de resultados?

SOBRE LA DIRECCIÓN

- 
- ¿ Qué tipo de liderazgo tiene su organización?
 - ¿ Qué organigrama jerárquico tiene establecido?
 - ¿ Quién realiza el diagnóstico, el diseño de intervención, la ejecución del programa y la evaluación?
 - ¿ Qué nuevas propuestas tiene su equipo directivo?
 - ¿ Cómo incrementaría sus ingresos?
 - ¿ Como incrementaría su facturación?
- tasa de crecimiento del servicio
beneficio neto
productividad
índice anual de mejoras

gràcies



Nos queda
agradecer tu
atención y os
transmitimos
nuestra promesa de
cambiar a un mundo
mejor y sabemos
que con nuestro
trabajo lo estamos
haciendo.