

## RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Fecha de aprobación de la Carta de Servicios: 28/04/2011

Fecha de la última evaluación: 03/03/2016

Fecha de publicación en decide.madrid: 20/06/2016

Fecha de cierre del proceso participativo: 30/09/16

**Resumen de comentarios aportados en el proceso participativo:** 14 comentarios

Apartado de la CS	Texto de la CS	Comentario literal	Decisión/contestación GRG
<b>1. Introducción</b>	Carta de Servicios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria,	<i>Rogaria a los responsables de valorar las aptitudades y cualificación de las personas que van ha trabajar para un colectivo tan especial y delicado como son nuestros mayores que se encuentran solos y con muy escasa movilidad.Digo esto porque es el tercer robo que sufre mi madre en su domicilio ,por estas personas que en teoria bienen a ayudar(pero que cobran un salario,que sale de nuestras prestaciones)Hay que formar más a estas personas y no vale con la caridad de dar trabajo a cualquier querido emigrante.Gracias</i>	La opinión sobre aptitudes y cualificación del personal es una sugerencia al servicio, no a la carta, que debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.  El robo, del que se desconocen los detalles, excede el ámbito de esta carta y es de suponer que se ha puesto en conocimiento de la policía.

	Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias,	<i>Agradeceria se valorara con investigacion y datos la ayuda a ciertas personas,con más rigor e informacion.los ocupantes de la vivienda continua,reciben ayudas de asistentes sociles,les pagan comida en el super y recientemente han comprado 2 turismos .un Mercedes ML y un Renault coupé,que tienen aparcado en la plaza de garaje.</i>	Esta cuestión excede tanto al servicio de SAD como a la Carta, la queja debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
<b>4. Derechos y responsabilidades</b>	Tener asignado un trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales que le corresponde, como profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.	<i>El trabajador/a social es como un ministro. En mi caso tardó 8 meses en hacer un informe para la ley de dependencia y tardó más de un mes en darme una cita. Se dan demasiado "pote"</i>	Esta queja debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
	Ver revisadas las condiciones de la asistencia que recibe, cuando sus circunstancias personales o familiares hayan sufrido modificaciones, y en todo caso, una vez al año.	<i>Esto se debería realizar de oficio anualmente sin necesidad de que el usuario lo pidiera.</i>	Si no hay notificación del cambio de circunstancias familiares, no es posible programarlo, si están programada la revisión anual de cada caso.

	Recibir una atención correcta y respetuosa	<i>Debería haber más controles que no dependan de la empresa asignada al servicio, muchas auxiliares están contratadas sin ninguna formación, no les hablan a los mayores y les faltan el respeto, habría que mirar más mecanismos de control</i>	Esta queja debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
	Ser avisados, con antelación suficiente, de todos aquellos cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en el personal asignado y en el horario previsto.	<i>Con frecuencia se observa el incumplimiento de horario por parte de las auxiliares. Se entienden los retrasos ya que, en el trabajo con personas pueden surgir imprevistos que alarguen una cita, retrasándose la entrada en el siguiente domicilio. Se entiende que, si mi servicio es de 10:00 a 11:00 y la auxiliar llega 15 minutos tarde, deberá quedarse 15 minutos para compensarlos. La tendencia es a no recuperarlos, recibiendo un servicio más precario y, encima, cobrando el servicio íntegro.</i>	Esta queja debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.
	Que se mantenga la confidencialidad y protección de los datos personales conocidos con motivo de la prestación del servicio.	<i>Yo hice una reclamación en Noviembre/15. A día de hoy, 26/07/16 todavía estoy esperando la respuesta del Ayuntamiento de Madrid y de la Comunidad. No me gusta que se rían de mi</i>	Este comentario no se corresponde con el compromiso.
	Hacer uso del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	<i>Yo hice una reclamación en Noviembre/15. A día de hoy, 26/07/16 todavía estoy esperando la respuesta del Ayuntamiento de Madrid y de la Comunidad. No me gusta que se rían de mi</i>	Si la reclamación se hizo por la vía correcta (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) no debería haberse demorado tanto. Debería ponerse nuevamente para ser tomada en consideración.

	Responsabilidades de las/os usuarias/os	<i>las personas usuarias es mas inclusivo y más correcto</i>	Agradecemos el comentario y se revisará todo el lenguaje en la redacción de la carta.
<b>5. Mecanismos y modalidades de participación</b>	Además, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las personas mayores otros mecanismos de participación como la página web <a href="http://www.madridmayor.es">www.madridmayor.es</a> .	<i>Hay que buscar una modalidad que no implique interacción digital. Igual puede ser correspondencia, una radio local... pero la brecha digital es la que más aísla a los mayores</i>	No es la única vía de participación, es una posibilidad más.
<b>7. Servicios prestados</b>	El acceso a estos servicios se gestiona en los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid, que valoran, diseñan la intervención, elaboran la orden	<i>Se debería incluir una tabla con los requisitos de acceso para evitar crearse expectativas falsas o realizar trámites innecesarios</i>	Se trata de una valoración técnica regulada por la ordenanza y la Ley de Promoción de la Autonomía Personal
<b>8. Compromisos de Calidad</b>	Compromisos de Calidad	<i>No veo indicadores para medir la eficacia del proceso de evaluación. No es de recibo que se tarde a veces más de un año desde que se realiza la petición hasta que se concede la ayuda.</i>	Esta queja sobre la demora debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.

	9. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación	<i>El 90%</i>	Las metas han de ser alcanzables, a pasar de los esfuerzos realizado, ese estándar está fuera de las posibilidades reales del órgano gestor. I
<b>9. Datos de carácter complementario</b>	Las/os usuarias/os participan del coste del servicio, y su aportación económica variará en función de su capacidad económica y el número de horas de prestación.	<i>De poco sirve todo lo anterior si se impone un copago a personas mayores que cobran menos de 1.000 € al mes. Por otro lado, poca ayuda supone 5 horas de asistencia semanales, sólo en días de diario, como se le ha concedido a mi madre que apenas se puede mover. Todo lo demás no dejan de ser palabras.</i>	Esta queja debería haberse remitido vía SyR (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) para su consideración.

Madrid, 4 de noviembre de 2016  
 Grupo de Redacción y Gestión de la CS del Servicio de Ayuda a Domicilio