

UNE 158301 – Gestión del servicio de ayuda a domicilio

Certificación de calidad del servicio de ayuda a domicilio.



¿Quién puede certificarse?

La entrada en vigor de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la dependencia supone una gran oportunidad para establecer un nuevo modelo de gestión y de la calidad de cada uno de los servicios prestados a la atención de personas en situación de dependencia.

La participación de Administraciones públicas y organizaciones de este sector en el desarrollo de esta norma, permite un alto nivel de reconocimiento a nivel de cada una de las partes interesadas.

La Norma UNE 158301 establece los requisitos mínimos que debe cumplir toda organización, que ofrece y presta el Servicio de Ayuda a Domicilio, con carácter de público o privado, con el fin de garantizar la calidad de la prestación del servicio. Esta norma define los requisitos y el nivel de prestación de servicio mínimo que deben cumplir las organizaciones, con el objetivo de satisfacer las necesidades tanto de los usuarios, familiares, como de otras partes interesadas que puedan ser consideradas pertinentes.

Todas las organizaciones que prestan este servicio indistintamente de su modelo, tamaño o estructura de gestión, pueden adoptar esta norma de base para su gestión e ir desarrollando los procesos complementarios de mejora para alcanzar la excelencia en la gestión del servicio.

Es importante saber que esta norma se puede integrar perfectamente con otro tipo de normas de calidad o de responsabilidad social.

Beneficios

- Sirve para facilitar tanto la determinación como el control y seguimiento del cumplimiento de la legislación y otra normativa de aplicación.
- Permite disponer de un modelo para facilitar una gestión más eficiente de los servicios prestados.
- Disponer de un potente sistema de gestión de los indicadores medición y de mejora de procesos, y todo esto de forma uniforme y sistematizada.
- La puesta en valor del trabajo realizados por cada uno de los profesionales, que prestan sus servicios en la atención de los usuarios y familiares.
- Aporta las bases y los ejes principales para alcanzar la satisfacción de los usuarios, familiares y otras partes interesadas.

Para las administraciones o gestores externos, esta norma les permite, disponer de modelos normalizados y sistematizados para facilitar tanto el control y seguimiento como el modelo de transparencia y de mejora llevado a cabo en cada uno de los centros.

¿Por qué certificarse con Applus+ Certification?

Applus+ Certification es una entidad independiente y de reconocido prestigio, tanto a nivel nacional como internacional, que tiene entre su modelo de misión el objetivo ayudar a las organizaciones, a alcanzar su compromiso de mejora continua. La competencia técnica y personal de nuestros auditores, especialistas plenamente reconocidos en cada sector de actividad, desempeñan su trabajo y máximo esfuerzo en que el proceso de evaluación aporte el máximo valor, evaluando la conformidad en cada uno de los centros y organizaciones de este sector.