

MEMORIA
SERVICIO DE
TELEASISTENCIA
20

2018

MUNICIPIO

ENTIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO DE LA MEMORIA Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Pág. 3
2. SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD	Pág. 5
Procedimientos de calidad	Pág. 5
3. TELEASISTENCIA EN CIFRAS	Pág. 9
Evolución servicio 2018	Pág. 9
Comparativa servicio 2018	Pág. 11
Motivos bajas	Pág. 12
Usuarios en activo al final del periodo	Pág. 12
Alarmas	Pág. 16
Llamadas emitidas	Pág. 19
Averías e incidencias técnicas	Pág. 19
1. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	Pág. 20

1.- OBJETO DE LA MEMORIA y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La presente memoria tiene por objeto aportar una visión global del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Alcobendas durante el año 2018, y además pretende servir como instrumento de trabajo para conseguir un mayor control del servicio.

1. OBJETIVOS

Los Servicios de Teleasistencia tienen por objetivo, desde un modelo integrador, proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al usuario y sus familiares, garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día, potenciar la autonomía personal, prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

El desarrollo de las atenciones y cuidados que DomusVi propone para la gestión integral del **Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Alcobendas** se organiza en base a las diferencias en cuanto a perfiles de usuarios, y a las necesidades particulares que éstas lleven aparejadas consigo.

La organización de estas intervenciones, el trabajo a desarrollar en las áreas indispensables en la atención del usuario, y el desarrollo de los procesos, se apoyan en unos principios fundamentales que configuran nuestro Modelo de Atención, donde **el Eje Central es la propia persona**.

Nuestro modelo de gestión apuesta por una metodología de **Atención centrada en la persona**, un Modelo de atención que entiende que atender a las personas con necesidades de apoyos parte de la realidad de que todos somos diferentes y que por tanto tenemos distintas necesidades, intereses y deseos, lo que va a suponer que no debemos ofrecer el mismo Servicio para todas las personas. Desde este Modelo en DomusVi trabajamos por prestar atención a las dimensiones de la historia de cada usuario, a las capacidades personales y a las consideraciones que sobre la calidad de vida tienen las personas que atendemos, compartiendo las decisiones sobre los cuidados con la propia persona y/o con su familia, y trabajando por tanto en el diseño de intervenciones desde la persona, no desde el Sistema.

Según la orientación de este **Modelo de Planificación Centrado en la Persona (PCP)**, para la gestión de los procesos ligados a la atención de los usuarios del Servicio trabajamos desde las premisas:

1. La persona es el centro del proceso, la PCP se basa en derechos, independencia y elecciones.
2. El individuo no se ve como algo aislado, sino dentro de un contexto familiar y comunitario, lo cual lo provee de un foro creativo de planificación, de resolución de conflictos y de apertura de vías de trabajo encaminadas a la mejora de su calidad de vida.
3. El diseño de las atenciones va a centrarse en las capacidades de la persona, así como en la identificación de los apoyos que necesita para promover su autonomía en el mayor grado posible. La persona es el centro, elige lo que es importante y toma el rol de

liderazgo decidiendo qué oportunidades hay que crear y qué apoyos necesita, lo que implica un replanteamiento y una redistribución de roles reconociendo que los profesionales no son los “mejores expertos” sino parte del grupo de apoyo.

4. La PCP es un continuo proceso de aprendizaje y acción; así como la vida de cada cual cambia, también lo hacen sus circunstancias, aspiraciones e intereses, asumiendo por tanto que el trabajo en la atención a los usuarios del Servicio de Teleasistencia es un proceso flexible y de adaptación continua.

Objetivos generales del Servicio son:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, enfermedad o aislamiento social.
- Promover hábitos o conductas dirigidas a la mejora de la calidad de vida y el fomento de su bienestar global tanto a nivel físico como psicológico o social.

2.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

Los Servicios de Teleasistencia han vivido una intensa evolución en los últimos años, empezando a exigirse, de una manera incuestionable, tanto desde las administraciones públicas como desde la sociedad, que la gestión sea cuanto más eficaz y eficiente mejor, con el **doble objetivo** de ofrecer la mejor asistencia a sus usuarios y de garantizar la gestión de los recursos públicos.

Para la consecución de estos objetivos, en DomusVi contamos con un instrumento fundamental que guía la gestión por procesos y la optimización de los recursos, incluida la evaluación de la satisfacción de los usuarios y clientes, además de permitir la medición y mejora continua de los mismos: **Sistema Integrado de Gestión de Calidad del Servicio (SIG)**; partiendo de la experiencia en el ámbito de la gestión de calidad, **DomusVi** viene impulsando desde el año 2011 un plan global que permite cumplir de manera integrada y simultánea con los requerimientos de las normas de Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y de Servicios para la promoción de la autonomía personal (UNE), Sistema de gestión Ambiental (ISO 14001) y Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001).

Disponer de un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** permite contar con un único sistema documental para todas las normas, incluir la política y los objetivos de cada uno de los sistemas, elaborar un solo informe de revisión por la Dirección y desarrollar auditorías integradas. El **SIG** está en **continua evaluación y mejora** para incluir nuevas prácticas y procedimientos, trabajando en revisiones periódicas de la documentación para adaptarla a las nuevas necesidades normativas de referencia para cada Servicio, y trabajando en la implantación de acciones de mejora fruto de los resultados obtenidos de los sistemas de evaluación y seguimiento de los objetivos, como por ejemplo informes de auditorías, resultados de las encuestas de satisfacción, indicadores, análisis de agradecimientos, sugerencias y reclamaciones, etc.

Para garantizar la **implantación del Sistema Integrado de Calidad** en los Servicios de Teleasistencia que DomusVi gestiona, trabajamos en el desarrollo de actuaciones concretas para cada Servicio:

1. Diseño de actuaciones atendiendo a los requisitos de las **Norma ISO 9001:2008 y UNE 158401**, sobre cuyas bases está certificado nuestro SIG.
2. Definición de **Mapa de procesos del Servicio**.
3. Establecimiento de un **Sistema de medición de resultados de los procesos**.
4. Definición de un **cuadro de mando de indicadores específico para el Servicio**, en revisión periódica, que permita monitorizar el alcance de los objetivos y concluir sobre su consecución, redefiniendo cuando proceda acciones de mejora y correctivas.



El Sistema de Calidad del Servicio busca garantizar el alcance de los **siguientes objetivos**:

- Potenciar y mejorar la Atención a los clientes y personas usuarias del Servicio, garantizando el aseguramiento de la calidad asistencial.
- Garantizar el derecho a reclamar y formular sugerencias por parte de los usuarios y sus familiares, trabajando en el tratamiento de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.
- Guiar las actuaciones que favorezcan tanto la Coordinación Interna como Coordinación Externa de los profesionales implicados en la gestión del Servicio.
- Permitir en análisis de los aspectos operativos de Gestión (de atención-prestación, de recursos humanos, económica, etc.).
- Corregir desviaciones y permitir introducir actuaciones de mejora del Servicio.

MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

En la gestión del Servicio se hace necesario evaluar los sistemas y procesos así como los resultados cualitativos y cuantitativos que se están obteniendo, con el fin de conocer qué es lo que puede estar provocando posibles desviaciones o limitaciones permitiéndonos trabajar las mejoras a proyectar.

DomusVi apuesta por un modelo de gestión de la Calidad que implica un sistema de trabajo por procesos, que se define en un sistema documental que constituye la base del sistema de gestión de calidad y forma parte del trabajo diario de nuestros profesionales. El modelo de gestión de la Calidad contempla dos tipos fundamentales de evaluación, evaluación interna

del Servicio, y Evaluación externa del Servicio y evaluación de la satisfacción percibida. Para garantizar un adecuado seguimiento y control de la evolución del Servicio, hemos trabajado en la definición de distintas herramientas y sistemas de evaluación que nos permitan conocer los resultados en la gestión de éste, tanto en lo referida con la atención a las personas usuarias y a la Administración, así como la evaluación de su satisfacción percibida, así como también en lo que se refiere a la evaluación de los procesos técnicos, de gestión del Servicio y de los profesionales adscritos a éste, que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias en la prestación, y permita la mejora continua y el nivel óptimo en la prestación.

Seguimiento y Medición de la Satisfacción Percibida

En la gestión del Servicio una parte fundamental en lo referido al seguimiento de la Calidad y aseguramiento de ésta se encuentra en el diseño y explotación de herramientas para la medición y seguimiento de la satisfacción externa.

Encuestas anuales para la medición de la satisfacción percibida en las personas usuarias del Servicio y/o sus familiares

En la gestión del Servicio de Teleasistencia de Alcobendas y en la línea del trabajo realizado en esta gestión en lo que se refiere a la medición de la satisfacción de las personas usuarias, realizamos una Encuesta anual para la medición de la satisfacción percibida, la aplicación de la encuesta se realiza al menos al 80% de los usuarios. Ponemos a disposición del Responsable Técnico del Servicio en el Ayuntamiento de Alcobendas, el modelo de Encuesta que venimos aplicando, para la valoración de los ítems y aspectos a tener en cuenta, así como la definición de la muestra y periodicidad.

Los resultados de estas encuestas se adjuntan a la Memoria Anual que se presenta en los primeros días del año.

A continuación adjuntamos **propuesta de Modelo de Encuesta anual** a aplicar a las personas usuarias del Servicio:

Otras medidas para el seguimiento de la satisfacción de las personas usuarias del Servicio:

La satisfacción de los usuarios del Servicio de Teleasistencia se mide a través de diferentes herramientas que nos permiten conocer su percepción sobre el Servicio. De esta manera contamos con los siguientes elementos que miden la satisfacción de los usuarios:

- **Plan de Puntos de Inspección al Alta e Instalación:** al día siguiente de la instalación del terminal y la UCR en el domicilio del usuario, el Operador/a realizará una llamada donde se podrá valorar, a través de una encuesta, la satisfacción en relación a la primera visita de la Coordinador/a y la instalación del terminal por parte del Técnico Instalador.
- **Llamada de Adaptación:** se realizará por parte de los Operadores del Servicio una llamada en los primeros 7, 15 y 30 días de prestación en la que se valorará la satisfacción con el mismo y la adaptabilidad del usuario al terminal y su funcionamiento, verificando los siguientes ítems:
 - ✓ Trato correcto y adecuado de la Operadora y Coordinador/a.

- ✓ Conformidad del usuario con el funcionamiento del servicio en general.
- ✓ Comprensión del funcionamiento del terminal y la UCR y comprobación del funcionamiento de los mismos.

OTRAS MEDIDAS PARA EL ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Fundación **SARquavitae** es un órgano independiente, dentro de la organización del Grupo, y tiene como finalidad dotar de valor social nuestros servicios. La Fundación actúa en materia de criterios éticos como garante de la definición, el desarrollo, la aplicación y el seguimiento de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y de sus correspondientes códigos deontológicos, tanto en el ámbito de Grupo como en el Servicio de Teleasistencia. Por eso, disponemos de un **Comité de Ética** con el fin de formar nuestros profesionales en temas de ética asistencial y desarrollar una metodología para el análisis de casos, elaborar protocolos de actuación ante futuras necesidades y crear un registro para su consulta. Este Comité se reúne mensualmente y está formado por profesionales de diferentes disciplinas: médicos, enfermeros, trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas y juristas, y lo preside el catedrático de Ética y Filosofía de la Universidad Ramón Llull de Barcelona, Sr. Francesc Torralba. Además, hace publicaciones periódicas, la última de las cuales es la Guía **Ética de la Intervención Domiciliaria. Entrar en la casa del otro**, que se entregará a todos los profesionales en el momento de su alta en la empresa. Así mismo, ponemos **a disposición de los Técnicos** de la Administración, los ejemplares de esta guía que consideren necesarios.

CÓDIGO DEONTOLÓGICO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO

Todas nuestras relaciones, con usuarios, profesionales y proveedores deben tener como base una sólida ética. Todas aquellas acciones que carezcan de estos principios, aunque sea tan solo en apariencia, debilitarán nuestra integridad y nuestros estándares de calidad, y como consecuencia perjudicarán nuestro éxito. Desde esta premisa apostamos por incorporar en la gestión de Servicios como el que nos ocupa Códigos deontológicos especialmente elaborados según el tipo de atenciones a prestar desde el Servicio; consideramos que nuestras normas éticas son un apoyo que fortalece el trabajo de nuestros profesionales. **Nuestro Código Deontológico marca las responsabilidades y derechos tanto de la propia organización como de los profesionales** y usuarios del Servicio, encontrándose en su índice de contenidos desde las *Normas de conducta y comportamiento, como el modo de actuar ante conflictos de intereses, protección de la información, etc.* de tal manera que se asegure el respeto y la buena organización y gestión del mismo. Ponemos a disposición de los Responsables y Técnicos municipales la consulta de este documento previo a su incorporación al Servicio.

3.- TELEASISTENCIA EN CIFRAS

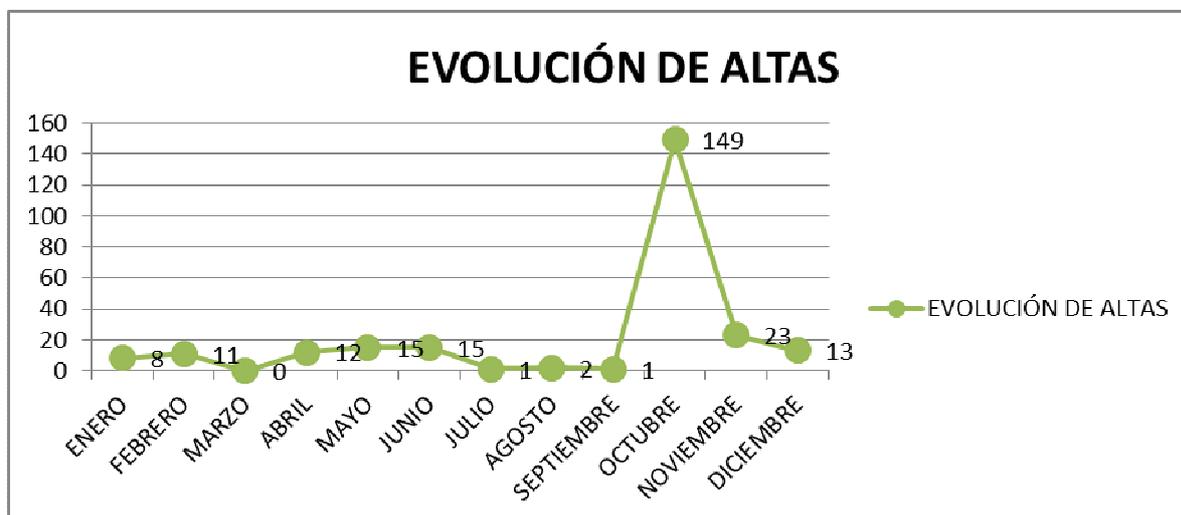
1. Evolución del servicio 2018

Población	Num. Usuarios (31/12/2018)	Num. Usuarios Alta	Num. Usuarios Baja Def.	Incremento Neto Baja Def.
Alcobendas	629	250	720	-470*

** sale negativa por el traspaso de dependientes a Comunidad de Madrid en el mes de Junio.

Evolución de altas 2018

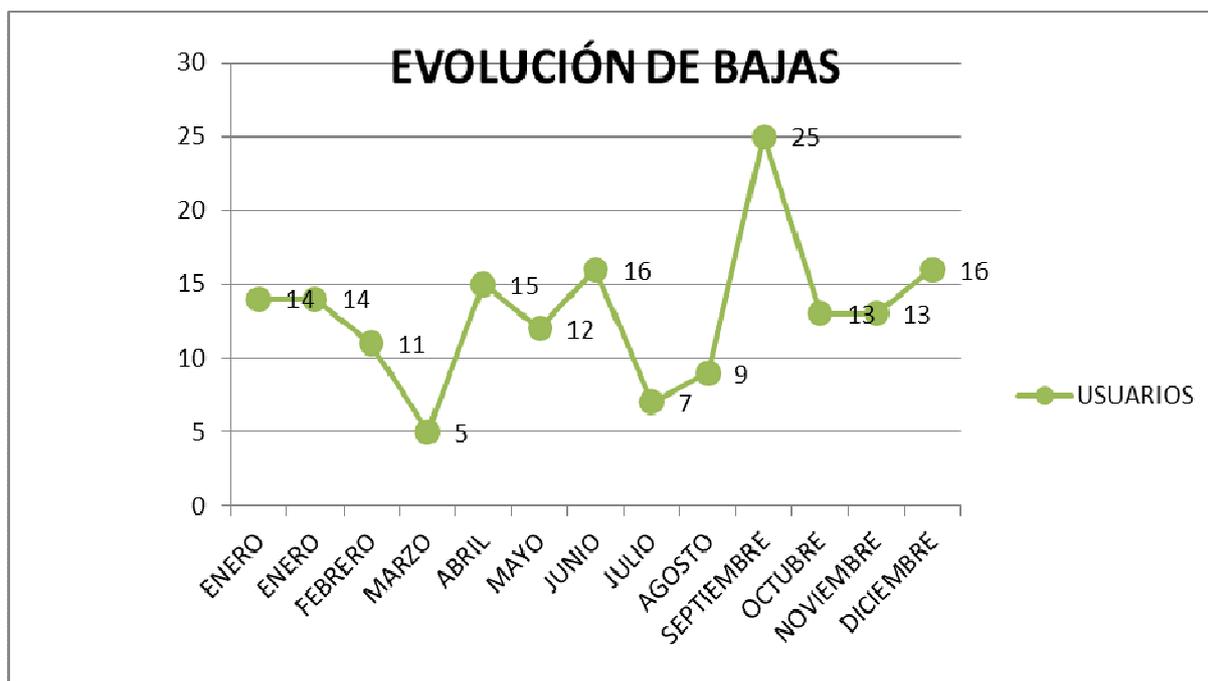
EVOLUCIÓN DE ALTAS	TITULARES	BENEFICIARIOS	USUARIOS
ENERO	5	3	8
FEBRERO	9	2	11
MARZO	0	0	0
ABRIL	9	3	12
MAYO	12	3	15
JUNIO	13	2	15
JULIO	1	0	1
AGOSTO	2	1	2
SEPTIEMBRE	1	0	1
OCTUBRE	118	31	149
NOVIEMBRE	18	5	23
DICIEMBRE	13	0	13
	200	50	250



Evolución de bajas 2018

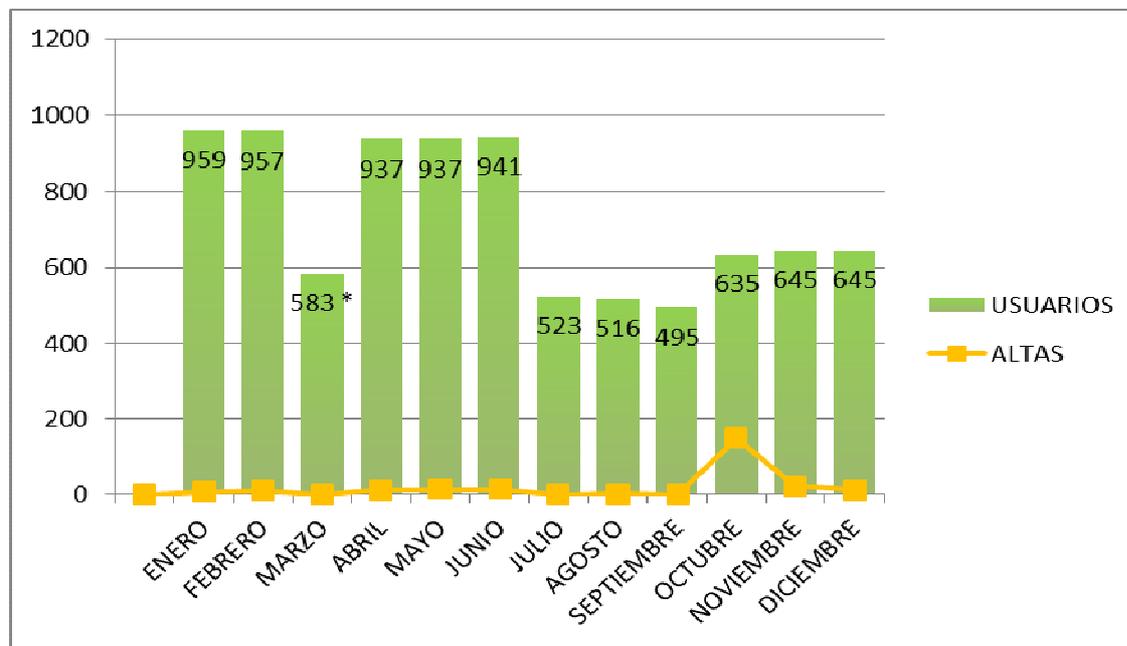
EVOLUCIÓN DE BAJAS	BAJAS TITULARES	BENEFICIARIOS	USUARIOS
ENERO	11	3	14
FEBRERO	8	3	11
MARZO	5	0	5
ABRIL	13	2	15
MAYO	8	4	12
JUNIO	14	2	16
JULIO	7	0	7
AGOSTO	6	3	9
SEPTIEMBRE	21	4	25
OCTUBRE	11	2	13
NOVIEMBRE	11	2	13
DICIEMBRE	12	4	16
	127	29	156

* el día 30/06 se suman 564 usuarios de baja por paso a Comunidad de Madrid



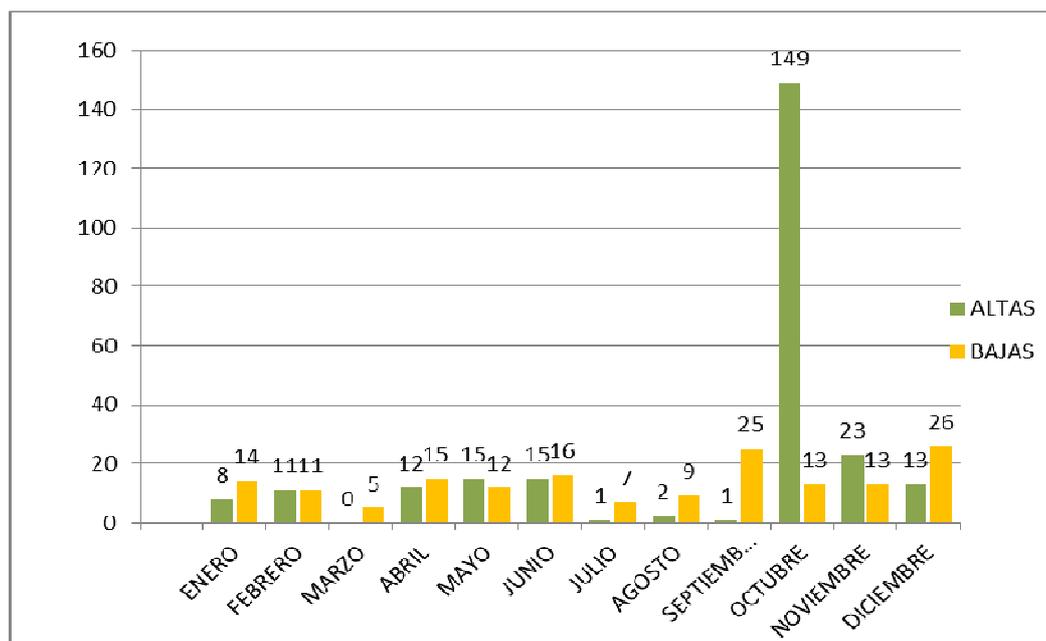
2. Comparativa del servicio 2018

Comparativa usuarios y altas nuevas



*disminuye la cifra por facturar dependiente a Comunidad de Madrid 352

Comparativa altas y bajas domicilios

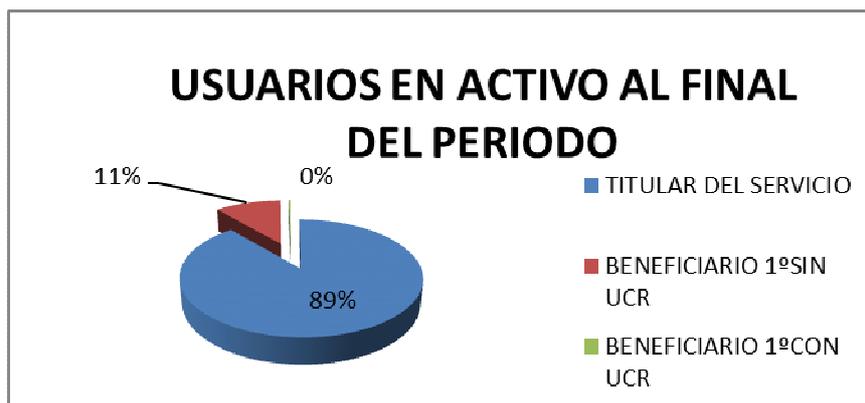


Motivos de las bajas 2018

	BAJAS TITULARES	BENEFICIARIOS	USUARIOS	CTITULARIDAD
ENFERMEDAD	1	0	1	0
INGRESO EN HOSPITAL	1	0	1	0
PETICION DE SERVICIOS SOCIALES	1	0	1	0
NO ACEPTA CONDICIONES DEL SERVICIO	3	2	5	0
ACOMPAÑAMIENTO	4	1	5	0
NO ACEPTA SUBIDA DE COPAGO	5	2	7	0
TRASLADO A OTRO MUNICIPIO	7	0	7	0
TRASLADO CON FAMILIARES	9	0	9	0
PETICION DEL INTERESADO	10	0	10	0
FALLECIMIENTO	18	10	28	10
INGRESO EN RESIDENCIA	30	2	32	0
PASO A DEPENDENCIA	549	64	613	0
	639	81	720	11

3. Usuarios en activo al final del periodo

	USUARIOS EN ACTIVO AL FINAL DEL PERIODO
TITULAR DEL SERVICIO	559
BENEFICIARIO 1º SIN UCR	68
BENEFICIARIO 1º CON UCR	2



TIPOLOGIA DE USUARIO Y SEXO

3.1 MUJERES

Tipo Usuario	Tipología	Num. Usuarios (31/12/2018)
Titular del Servicio	Personas mayores de 65 años	467
Titular del Servicio	Discapacitados físicos	2
Titular del Servicio	Enfermos Crónicos	4
Titular del Servicio	Total	473
Beneficiario 1º con UCR	Personas mayores de 65 años	1
Beneficiario 1º con UCR	Discapacitados psíquicos	1
Beneficiario 1º sin UCR	Total	2
Beneficiario 1º sin UCR	Personas mayores de 65 años	26
Beneficiario 1º sin UCR	Discapacitados psíquicos	1
Beneficiario 1º sin UCR	Total	27
Total		502

3.2 HOMBRES

Tipo Usuario	Tipología	Num. Usuarios (31/12/2018)
Titular del Servicio	Personas mayores de 65 años	86
Titular del Servicio	Total	86
Beneficiario 1º sin UCR	Personas mayores de 65 años	40
Beneficiario 1º sin UCR	Discapacitados físico	1
Beneficiario 1º sin UCR	Total	41
Total		127

EDAD

Tipo Usuario	Rango Edad	Num. Usuarios (31/12/2018)
Beneficiario 1º con UCR	81 a 85 años	1
Beneficiario 1º con UCR	Menor de 60 años	1
Beneficiario 1º con UCR	Total	2
Beneficiario 1º sin UCR	66 a 70 años	1
Beneficiario 1º sin UCR	71 a 75 años	12
Beneficiario 1º sin UCR	76 a 80 años	13
Beneficiario 1º sin UCR	81 a 85 años	26
Beneficiario 1º sin UCR	86 a 90 años	10
Beneficiario 1º sin UCR	91 a 95 años	2
Beneficiario 1º sin UCR	Mayor de 95 años	2
Beneficiario 1º sin UCR	Menor de 60 años	2
Beneficiario 1º sin UCR	Total	68
Titular del Servicio	60 a 65 años	6
Titular del Servicio	66 a 70 años	25
Titular del Servicio	71 a 75 años	69
Titular del Servicio	76 a 80 años	122
Titular del Servicio	81 a 85 años	172
Titular del Servicio	86 a 90 años	108
Titular del Servicio	91 a 95 años	45
Titular del Servicio	Mayor de 95 años	10
Titular del Servicio	Menor de 60 años	2
Titular del Servicio	Total	559
Total		629

Tipología y tipo de Usuario a lo largo del período

Tipo Usuario	Tipología	Num. Usuarios (31/12/2018)	Usuarios bajas	TOTAL
Titular del Servicio	Personas mayores de 65 años	553	126	679
Titular del Servicio	Discapacitados físicos	2	0	2
Titular del Servicio	Enfermos Crónicos	4	1	5
Titular del Servicio	Total	559	127	686
Beneficiario 1º con UCR	Personas mayores de 65 años	1	1	2
Beneficiario 1º con UCR	Discapacitados psíquicos	1	0	1
Beneficiario 1º con UCR	Total	2	1	3
Beneficiario 1º sin UCR	Personas mayores de 65 años	66	26	92
Beneficiario 1º sin UCR	Discapacitados psíquicos	1	1	2
Beneficiario 1º sin UCR	Discapacitados físico	1	1	2
Beneficiario 1º sin UCR	Total	68	28	96
Total		629	156	785

4. Alarmas recibidas 2018

Tipos de alarmas

Tipo Llamada	Num. Alarmas	Num. Actuaciones
Baja batería de UCR	12	12
Baja batería en terminal	16	15
Emergencia	1.166	1.135
No emergencia	4.729	4.515
Por fallo en la tensión eléctrica	251	246
Por fuego o humo	21	21
Total	6.195	5.944

Alarmas por emergencias

Tipo Llamada	Causa Alarma	Num. Alarmas	Num. Actuaciones
Emergencia	Alarma sin respuesta	268	245
Emergencia	Caída con asistencia sanitaria	44	53
Emergencia	Caída sin asistencia sanitaria	186	186
Emergencia	Llegada de unidad móvil	99	97
Emergencia	Malos tratos	0	0
Emergencia	Otros (cambio postural, incidente doméstico, etc)	45	44
Emergencia	Por crisis de soledad-angustia	3	3
Emergencia	Urgencia médica	521	507
Total		1.166	1.135

Alarmas por no emergencias

Tipo Llamada	Causa Alarma	Num. Alarmas	Num. Actuaciones
No emergencia	1ª conexión	228	212
No emergencia	Actuación técnica fallida	1	1
No emergencia	Asesoría social, económica, jurídica o psicológica	2	2
No emergencia	Ausencias/vacaciones/regreso	943	904
No emergencia	Comunicar datos generales del expediente	187	151
No emergencia	Comunicar cambios de llaves	45	45
No emergencia	Comunicar datos para avisos de agendas	33	33
No emergencia	Comunicar fallos/averías del sistema	44	40
No emergencia	Familiarización del sistema	301	300
No emergencia	Hablar/saludar/conversar	189	182
No emergencia	No prospera	12	11
No emergencia	Pedir información de recursos	16	14
No emergencia	Pedir información del sistema	77	73
No emergencia	Por error	1.704	1.630
No emergencia	Retirada del terminal por baja	127	127
No emergencia	Revisión del terminal sin cambio	11	10
No emergencia	Revisión/comprobación del sistema	486	464
No emergencia	Seguimiento	41	39
No emergencia	Sustitución del terminal	84	83
No emergencia	Sustitución/aumento/disminución de UCR	19	18
No emergencia	Visita coordinación	295	292
Total		4.729	4.631

Tipo Llamada	Causa Alarma	Num. Alarmas	Num. Actuaciones
Baja batería de UCR	Fallo en batería de UCR	12	12
Baja batería en terminal	Desconexión del terminal	14	13
Baja batería en terminal	Por avería eléctrica en domicilio	2	2
Por fallo en la tensión eléctrica	Avería eléctrica en domicilio	3	3
Por fallo en la tensión eléctrica	Desconexión del terminal	247	242
Por fallo en la tensión eléctrica	por avería de terminal	1	1
Total		279	273

Tipo Llamada	Causa Alarma	Num. Alarmas	Num. Actuaciones
Por fuego o humo	Baja batería sensor humo	1	1
Por fuego o humo	Por error en funcionamiento	2	2
Por fuego o humo	Revisión	2	2
Por fuego o humo	Instalacion	2	2
Por fuego o humo	Situación controlada	14	14
Total		21	21

5. Llamadas emitidas durante el año 2018

Tipo de llamada	Tipo Motiv. Llamada	Num. Llamadas
Ante emergencia	Movilización de recursos privados del usuario	185
	Reaseguramiento de la actuación	1.288
	Seguimiento	430
	Movilización de recursos de la empresa	45
	Movilización de recursos públicos	603
	Total	2.551
Ante no emergencia	Comprobación del funcionamiento	1.477
	Aviso con persona distinta al usuario	577
	Dar respuesta solicitada	242
	Llamada de registro	46
	Cita para instalación	998
	Cita para revisión	144
	Cita visita de coordinación	865
	Total	4.349
	Seguimiento periódico	14.081
	Total	14.801

6. Averías e incidencias técnicas

TIPO DE INCIDENCIAS TÉCNICAS	NÚM. DE INCIDENCIAS
BAJA DE SERVICIO RETIRADA TERMINAL	127
INSTALACIÓN DE SENSORES	2
LLAVES: RECOGIDA, CAMBIO, DEVOLUCIÓN	45
REVISIÓN CON CAMBIO TERMINAL	84
REVISIÓN CON CAMBIO UCR	19
REVISIONES SIN CAMBIO DE TERMINAL NI UCR	11
TOMA DE DATOS MÁS INSTALACIONES	200
Total general	488

C) 6.- OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

El Ayuntamiento de Alcobendas adjudicó a principio del año 2018 , a Quavita e Servicios Asistenciales SAU, la renovación de la gestión del Servicio de Teleasistencia.

El objetivo prioritario en la gestión ha sido familiar al usuario con nuestra manera de gestión basada en la persona como centro de toda intervención social. Para el cumplimiento de este objetivo se han llevado a cabo la realización de llamadas periódicas de seguimiento con las cuales se ha comprobado el funcionamiento del sistema, necesario para una buena resolución de la situación en caso de necesidad.

En el municipio de Alcobendas, no ha tenido ninguna reclamación sobre el servicio de Teleasistencia municipal.

Cualquier explicación sobre la puesta en marcha y desarrollo del proyecto.