



Servicios asistenciales para personas con discapacidad

Servicios integrales de asistencia en domicilio para personas con discapacidad.

Propuesta de Valor



Este proyecto describe la creación de una empresa de servicios de cuidados a personas con discapacidad física o mental tanto en hospitales o en su domicilio. Los objetivos de esta empresa son dos, el primero es que las personas con discapacidad cuenten con cuidados de calidad y la garantía de un servicio ofrecido y prestado por profesionales. El segundo objetivo está enfocado a los familiares de estas personas ya que podrán contratar a profesionales para liberar el tiempo necesario para realizar otras tareas de obligado cumplimiento con la garantía de que sus seres queridos serán atendidos de la mejor manera posible. Este servicio se presta directamente en la localización del cliente, bien sea un domicilio, y en ciertas ocasiones en un centro de atención sanitaria, por lo que el usuario permanece en el entorno en el que reside, evitándose así, su desarraigo. Los servicios que se prestan por esta empresa no solo van enfocados a las necesidades y cuidados personales del usuario, sino también a cubrir el conjunto de necesidades que este puede tener, como por ejemplo, la limpieza del domicilio, elaboración de comidas, lavado y planchado de ropa, etc.

La lista de los servicios que se prestan pueden dividirse en dos grandes grupos: los prestados en domicilios de los usuarios que englobarán un amplio abanico de posibilidades y los prestados en centros hospitalarios.

En domicilios: se prestarán diferentes tipos de servicios organizados en dos ramas distintas. Por una parte el cuidado y atención de los usuarios. Y por otro lado los servicios accesorios, como la atención del domicilio, ropa, elaboración de comidas, etc.

En centros médicos hospitalarios: se prestarán servicios de acompañamiento y atención a personas con discapacidad de manera puntual. Generalmente estos servicios se pagan por horas y suele tener una corta duración. Además, generalmente los servicios más demandados son los nocturnos.

De manera complementaria se puede contar con la colaboración de especialistas que puedan acudir al domicilio del cliente para atenderles, como puede ser el caso de fisioterapeutas, podólogos, psicólogos, entre otros.

Sobre las líneas estratégicas que ayuden a incrementar el volumen de negocio y que permitan a la organización asentarse como referente en de su mercado en el menor tiempo posible hay que considerar principalmente las siguientes: atención personalizada de cada uno de los pacientes, integración y prestación de servicios complementarios sin necesidad de recurrir a personal externo, y acuerdos con compañías y mutuas de asistencia médica.

Las actividades clave a realizar serán aquellas orientadas a satisfacer las necesidades y atenciones domiciliarias que se requieran (cuidado, asistencia, limpieza, preparación de comida...). Se llevará un control y personalizado de los clientes en un diario que estará a disposición de las familias que así lo requieran para conocer la evolución de los pacientes.

Por último y no menos importante será la búsqueda de profesionales independientes que quieran prestar sus servicios en la empresa y la negociación de los términos económicos de los mismos, así como la búsqueda de clientes.

Mercado



Según los datos del INE en la encuesta de Discapacidad, autonomía personal y dependencia, elaborada en el 2008, la población total con algún tipo de discapacidad en España era superior a 2 millones de personas. De las cuales el 30% necesitaba ayuda asistencial entre 1 y 5 horas al día, y más del 44% más de 5 horas. Por otra parte, atendiendo al tipo de necesidades y al número de horas demandadas, aquellas atenciones relacionadas con la movilidad, el autocuidado y la vida doméstica son

las actividades que más se han demandado, tanto para servicios largos como cortos, en este campo. Además hay que tener en cuenta las diferencias que pueden encontrarse dentro del grupo de personas con discapacidad, tanto dependiendo del tipo al que hagamos referencia como al grado de discapacidad de la persona o incluso a su causa. En este grupo de personas con discapacidad hay que sumarles a las personas mayores que debido a su edad y estado de salud necesitan de ciertos cuidados especiales. En definitiva la mayoría de los servicios demandados están relacionados con servicios superiores a 5 horas diarias para personas con necesidades relacionadas con movilidad, autocuidado y vida doméstica.

A pesar del esfuerzo de la administración pública por incrementar el número de servicios dedicados a la atención y cuidados de personas con discapacidad, el gran número de personas y los requerimientos de recursos personales y no personales que se requieren para prestar los servicios asistenciales hace que en ocasiones la oferta pública sea insuficiente. En cualquier caso el incremento de las ayudas económicas a este respecto ha sido muy elevado en los últimos años a raíz de la incorporación de ciertas normas como la ley de dependencia y el cambio en los sistemas de ayudas asistenciales. Esto ha permitido la dinamización del sector, puesto que se está incluyendo de manera muy activa la presencia de la empresa privada en él, ofreciendo servicios asistenciales a personas que anteriormente no podrían haber accedido por razones económicas. En definitiva las empresas que acceden al mercado lo hacen a uno receptivo con una demanda creciente, por lo tanto puede considerarse como una oportunidad de negocio interesante.

En cuanto a la competencia se debe tener en cuenta que la mayoría de las empresas de servicios asistenciales para mayores deben competir directamente con otros centros del mismo tipo, sean públicos o privados. Además de competir con centros geriátricos de estancia completa y/o que ofrecen servicios asistenciales de día. También se compete con los cuidadores de personas mayores que prestan servicio en los propios domicilios de los clientes de manera no profesional o en situación de ilegalidad (estos últimos suelen no contar con los conocimientos ni acreditaciones necesarias, pero suponen una competencia muy fuerte vía precio).

Clientes y Canales



Aunque el usuario del servicio son personas con discapacidad, los clientes principales de los servicios prestados se pueden dividir en dos grandes grupos.

Por una parte, familias que no pueden atender a estas personas durante el día o la noche por diversos motivos, ya sea por trabajo o la atención de tareas domésticas, por ejemplo.

Por otra parte, personas con discapacidad que deciden acudir a la empresa para disfrutar de los servicios que se prestan por la incapacidad de realizar algún tipo de

actividad o por la tranquilidad que puede llegar a dar tener una persona de confianza que las atienda.

Además se puede establecer dos tipos de clasificaciones de estos clientes. Aquellos que demandan los servicios por horas (acompañamiento en la noche, servicios de cocina y limpieza,...) o aquellos que demandan el servicio por la totalidad del día debido a sus necesidades. En cuanto a la temporalidad de los servicios tendremos aquellos clientes que demandan los servicios de manera recurrente durante largos periodos de tiempo, o aquellos que demandan los servicios de forma esporádica y puntual. Para ambos casos las tarifas de precios y el tipo de servicios tendrán ciertas variaciones.

El canal de distribución de los servicios de la empresa será de manera directa en el domicilio del cliente o en el centro hospitalario.

Plan Comercial



La imagen corporativa se identificará con la filosofía de la empresa la cual se centra en aportar valor a través de la ampliación y la mejora en la calidad de los servicios.

Los elementos utilizados en la empresa tales como folios, carpetas, catálogos, tarjetas de visita, etc., estarán debidamente identificados con la imagen de la empresa, apostando por una fuerte imagen de marca.

En cuanto al plan comercial exterior pasa por las siguientes vías de actuación.

- Marketing one to one, personalización de la oferta y el mensaje de la empresa en función de las necesidades que tenga el/la cliente/a.

- Marketing directo, utilizando los medios publicitarios para realizar acciones directas, en este caso, anuncios en prensa y en revistas especializadas. Estarán dirigidos principalmente a los clientes particulares.

- Marketing indirecto, será muy importante en este negocio la comunicación a través de las recomendaciones de terceras personas. Para ello se utilizarán las posibilidades que permiten las redes sociales, blogs,...

- Marketing relacional, a través de las ferias del sector y establecimiento de contactos con empresas del sector.

- Creación de una página web que favorezca la entrada en el mercado y el éxito de la empresa como elemento de reclamo y escaparate publicitario. Además de esto, se convertirá en un elemento con carácter informativo y una vía de contacto entre el/la cliente/a y la empresa. Se podrá solicitar información a través de la web de los distintos servicios que se ofrece al/la cliente/a y que se anunciará en los principales buscadores de internet, como Google.

- Instalación de un rótulo.

- Figuración en guías telefónicas, guías especializadas, bases de datos de webs relacionadas con el cuidado de personas con discapacidad, etc. Se intentará que la mayoría de estas descripciones sean gratuitas,

intentando pagar por aparecer solo en las bases de datos o listas más importantes.

Este plan se pondrá en marcha antes y durante el primer año de funcionamiento de la empresa y va a suponer un coste inicial importante para lograr introducirse en el mercado de manera rápida.

Perfil y Competencias



Las personas emprendedoras en este sector suelen tener como característica común una vocación hacia el cuidado de otras personas sin tener en cuenta la formación o experiencia previa anterior, lo que hace suponer que es un perfil mayormente vocacional que profesional.

Los posibles conciertos con la administración pueden ser muy importantes para asegurar una base de ingresos estable.

Las personas que desarrollen su actividad profesional en esta empresa deben de contar con la formación, cualificación y acreditación exigida por la ley, bien sean técnicos en servicios sanitarios, titulados en medicina, fisioterapia, psicología, entre otras. Todos ellos deben de tener una fuerte predisposición al trabajo con personas con discapacidad y sobre todo una gran habilidad y cariño en el trato.

Equipo Humano



En lo referente al empleo es conveniente ser cautos a la hora de contratar personal e ir ampliado dependiendo de las necesidades que tengamos para cubrir la demanda, teniendo esto en cuenta una propuesta valida puede ser aquella en la que la plantilla inicial esté formada por 3 personas contratadas una de ellas la propia persona emprendedora y todas con los conocimientos necesarios para el cuidado de personas discapacitadas. Sería recomendable que al menos uno de estas tuviera conocimientos en psicología. Por otra parte deben de valorar que se tengan conocimientos de cocina y cuidados domésticos entre otros. El resto de la plantilla será contratada por horas dependiendo del volumen de negocio que se tenga, siempre teniendo en cuenta que cuando este sea suficiente pasaran a integrar parte de la plantilla fija de la organización. Respecto al perfil de cada uno de los puestos:

Especialistas en cuidados de personas discapacitadas: serán los principales responsables del cuidado de las personas mayores. Serán los encargados de acompañar a los usuarios y de atenderlos en las necesidades que ellos demanden.

Auxiliares: El auxiliar se encargará de ayudar a los técnicos en la realización de las tareas diarias complementarias como la de cocina, limpieza etc.

El gerente será el encargado de realizar las labores de organización y gestión empresarial en un primer momento, además de las tareas propias de los

especialistas. Para ello dispondrá de un número de horas semanales dedicadas a esas actividades.

Al inicio de la actividad ciertos servicios no contarán con personal contratado de manera fija por la empresa, sino que se subcontratarán estos servicios repercutiéndose el coste. Por lo tanto, al principio de la actividad, no se contratará a un cocinero/a dedicado, sino que se contará por horas y será el encargado de elaborar las comidas. El caso de los servicios de fisioterapia, podología, psicología y demás se prestarán de la misma manera. Al principio de la actividad y para no incrementar los costes fijos, se concertarán citas puntuales con los mismos a lo largo de la semana para que atiendan a nuestros pacientes.

En cuanto a los horarios, los servicios se prestan de lunes a domingo 24 horas al día por lo que dependiendo de la demanda será necesario contratar a más empleados para atender a nuestros clientes, bien sea de manera fija o temporal.

En principio se podría proponer como horario orientativo para la atención al público de lunes a sábado, de 10 a 14 y de 17 a 21 siempre teniendo un número de teléfono de "guardia" para atender a los clientes o posibles clientes. Para los empleados se puede comenzar estableciendo descansos rotativos del personal. Hay que recalcar que se trata de un horario orientativo y que existen multitud de fórmulas horarias en el mercado. Por otro lado, hay muchas consultas que simplemente funcionan con citas previas.

Recursos y Alianzas



Los recursos clave para llevar a cabo este proyecto son principalmente un pequeño local de negocio para atender a los clientes y un buen equipo de profesionales debidamente cualificados.

Sobre el local de negocio hay que decir que debe estar bien situado, principalmente en zonas residenciales o comerciales. Además debe estar debidamente rotulado. Las características específicas de este local de negocio no son demasiado exigentes, puesto que los servicios se prestan en la vivienda de los usuarios del servicio, bastará con un local de entre 30 y 40 m² donde podamos recibir a los clientes, realizar las labores de organización y gestión de la empresa, así como la de mantener ciertas reuniones periódicas con el personal.

Además, y aunque generalmente los usuarios disponen de estos elementos, se puede contar con cierto tipo de equipamiento que pueda ser usado en caso de necesidad por parte de los empleados, como sillas de ruedas, andadores o grúas entre otros.

Las alianzas pueden suponer una gran fuente de ingresos para la organización. En particular, se busca incrementar el volumen de ingresos bien sea por la captación de clientes o por asegurar un número alto de cuotas mensuales.

Las dos opciones más evidentes son la asociación con otros centros de rehabilitación o residencias de día para

personas con discapacidad que no presten servicios similares lo que ofrece la posibilidad de intercambiar la cartera de clientes. Y la segunda opción es la de ofrecer nuestros servicios a colectivos que puedan ser clientes potenciales, como asociaciones, grupos familiares, o incluso empresas medianas o grandes de la zona que puedan ofertar estos servicios como complemento a sus trabajadores de igual manera que se ofrecen servicios para el cuidado y la atención de los pequeños.

Legislación Específica



A continuación se detalla toda la normativa andaluza acerca de la prestación de servicios sociales que marcan las líneas de actuación y requisitos de obligado cumplimiento para la realización de la actividad (a esta habría que sumarle la normativa estatal):

Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los Servicios Sociales de Andalucía.-- Modificado por el Decreto 102/2000.

Decreto 141/1999, de 8 de Junio, por el que se regula la inspección de servicios sociales en la comunidad autónoma de Andalucía.

Orden de 28 de julio de 2000, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía, en desarrollo del Decreto 87/1986.

Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Orden de 21 de marzo de 2012, por la que se modifica la de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia:

Desembolso Inicial



La inversión inicial rondaría los 38.000 euros contando con un fondo de maniobra elevado que permita el funcionamiento de la organización los 3 primeros meses sin necesidad de facturación.

- Adecuación del local: Se estima en unos 6.000 euros, e incluiría los gastos de mejora estética, cambio de iluminación, instalación de A/C, adecuación de la accesibilidad y servicios, rótulos, etc.

- Mobiliario: Se estima una inversión de unos 2.500 euros incluyendo mesas, sillas y demás enseres.

- Equipamiento: 5.000 euros, destinado a la adquisición de material diverso necesario para la prestación del servicio (sillas de ruedas, andadores, grúa portátil,...)

- Equipamiento informático: Estimados en aproximadamente 1.200 euros. Esta partida incluye la adquisición de un ordenador personal y una impresora multifunción.

- Stock inicial: Al comienzo de la actividad será necesario contar con un stock mínimo de materiales comunes (materia prima) y la de papelería corporativa (sobres, facturas, recibos, folios,...), dicha inversión se estima en 600 euros.

- Gastos de establecimiento: se estiman en aproximadamente 1.200 euros, pero podrían variar dependiendo del tipo de empresa que se constituya, el capital inicial aportado, etc.

- El Fondo de maniobra se estima en unos 15.600 euros. Con este fondo se aseguraría el funcionamiento de la empresa durante al menos 3 meses sin necesidad de generar ingresos.

Ingresos y Recurrencia



En este tipo de servicios se busca siempre un ingreso recurrente, en particular las ventajas económicas de ciertos servicios de larga duración lo que busca principalmente es fomentar que los clientes busquen un servicio adecuado en prestaciones y precio para que lo mantengan durante todo el año, ofreciendo a cambio una serie de servicios exclusivos. Además habrá que considerar el tipo de clientes puesto que no se le aplicará las mismas tarifas a un cliente puntual que a un cliente que quiera asistir al centro durante un número de semanas o meses determinado.

Estructura de Costes




El coste variable medio para este tipo de negocio se calcula en torno al 40% de los ingresos, esta partida es tan alta por que se incluyen los gastos de los servicios externalizados como el de cocineros/as y médicos especialistas.

Los costes fijos mensuales ascienden a unos 5.500 euros mensuales en los que se incluyen las siguientes partidas más importantes:

- Alquiler de local de negocio: El coste de alquiler puede ser muy variable dependiendo de la zona y del tamaño del local o la oficina. En cualquier caso se ha estimado un alquiler medio sobre los 500 euros/mes.


- Suministros, servicios y otros gastos: En esta partida se incluyen los gastos de agua, electricidad, gas y se estima en unos 150 euros/mes.

- Gastos comerciales: los gastos comerciales son aquellos dedicados a la promoción comercial de la empresa (Mailing, buzoneo, web presencial,...) y han sido estimados en torno a los 100 euros/mes




- Gastos de servicios externos: Esta partida incluye otros gastos asociados a servicios externos, como por ejemplo los gastos de gestoría y han sido valorados en unos 100 euros/mes

- Gastos de personal: se estima en unos 1.500 euros mensuales para la persona emprendedora que ejercería la actividad como autónomo, por otra parte los técnicos (1) tendrían una asignación de 1.200 euros mensuales, y



de 900 euros mensuales para el/la auxiliar sin incluir las cuotas a la Seguridad Social. Esto supondría un desembolso mensual de aproximadamente los 4.200 euros/mes (incluyendo la cuota de la Seguridad Social por parte de la empresa).

La necesidad de circulante se estima en aproximadamente 6.000 euros mensuales.





Desembolso Inicial €	
Adecuación del local	6240
Maquinaria y equipos	10088
Stock inicial	624
Licencias	1248
Gastos de establecimiento	1248
IVA soportado	3640
Circulante inicial	16224
Total	39312

Plan de Empresa	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos	104000	119600	135200
Costes variables	41600	47840	54080
Costes de personal	52832	54496	56160
Costes de suministros y servicios	4368	4680	4992
Gastos de local y mantenimiento	6240	6448	6656
Gastos comerciales	1248	1352	1456
Amortizaciones	3328	3536	3744
Resultado:	-5616	1248	8112

Area minima tipica: 50.000 habitantes

Esta guía proporciona información básica orientativa sobre un negocio tipo, que puede ser utilizada como referencia por las personas que pretendan emprender su propio proyecto empresarial. Esta información deberá ser adaptada por la persona emprendedora a las características particulares del diseño que haya concebido para su propio modelo de negocio, y a las circunstancias de entorno y mercado en las que éste se desarrolle.

La información de la guía se proporciona únicamente a título de ejemplo orientativo, y no garantiza en ningún modo el éxito del proyecto empresarial. Cada persona emprendedora deberá elaborar su propio plan de empresa, conforme a su propia visión del negocio y del mercado, y es su responsabilidad desarrollarlo con éxito.

Puede encontrar información actualizada sobre esta y otras guías en el banco de proyectos empresariales disponible en:

www.andaluciaemprende.es

El Banco de Proyectos Empresariales para Emprender está cofinanciado en un 80% con recursos procedentes del Programa Operativo Fondo Europeo de Desarrollo Regional de Andalucía 2007-2013, en el marco del proyecto Planes Locales e Infraestructura para Emprender.



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

