

FERNÁN NÚÑEZ: FIESTAS DE SANTA MARINA

> entrevista RAFAEL LUQUE MOLINA presidente del Grupo ADL

“Para que la dependencia sea más valorada debe ser más humana”

RAFAEL CASTRO

—¿Cómo y cuándo nace ADL Luque Ayuda a Domicilio?

—ADL nace de la propuesta empresarial de Rafael Luque, empresario desde 1992, en distintos ámbitos. el ámbito social y ayudar a los demás es algo que siempre me ha motivado, creo que es un gen que a mucha gente nos nace mucho más desarrollado, y esta era la mejor alternativa para poder ayudar al mayor número de personas.

—¿Cuál ha sido vuestra trayectoria profesional desde aquella fecha hasta ahora?

—La trayectoria profesional a nivel empresarial empezó en el año 92, pero es normal ya que vengo de una familia trabajadora, donde mis padres tenían una pequeña tienda de ultramarinos y esa fue la cultura que me enseñaron, a trabajar en la tienda y los fines de semana en el campo, no solo en las tierras de mis padres sino también en las de mis tíos o abuelos. He tenido diversas experiencias empresariales, desde gestionar el autoservicio de mis padres, el sector de la construcción, con una cristalería, taller de aluminio, acero inoxidable, etcétera.

—¿A cuántas personas dependientes atienden actualmente y cuál es vuestra filosofía de trabajo?

—El número de dependientes que atendemos en la actualidad es cercano a los 3.000 usuarios, contando en plantilla con cerca de 1.000 trabajadores. A día de hoy quizás la mayor empresa del sector andaluz que se dedica a la ayuda a domicilio.

—¿En qué zonas están implantados y a cuántas personas dan trabajo en la actualidad?

—Ahora mismo trabajamos en tres provincias de Andalucía (Córdoba, Sevilla y Cádiz), aunque el plan de expansión y diversificación nos ha llevado a abrir oficina en Navarra y en breve lo vamos a hacer en algunos otros puntos de la geografía española.

—¿Qué debería cambiar en estos momentos para que la asistencia social sea reconocida como debiera por parte de las instituciones?



PRESIDENTE Rafael Luque Molina está al frente de esta prestigiosa empresa.

—Para que la dependencia empezase a ser mucho más valorada en sí debería de tratarse de manera institucional mucho más humana, lo que pasa es que al ser grandes números y presupuestos se deshumaniza todo y no se ve la atención que se presta. Tampoco se ve la atención que reciben nuestros dependientes y la labor tan maravillosa que realizan las auxiliares de ayuda a domicilio, en su gran mayoría súper mujeres como yo las llamo, que en el día a día van a la casa de los usuarios a enfrentarse a un millón de situaciones y problemas con la mayor de sus sonrisas. Es por ello que a través de ADL, utilizando todos los medios posibles audiovisuales y redes sociales, siempre queremos hacer visible el lado más humano de la dependencia, inclusive ADL organiza el Festival de Cortos de la Dependencia a nivel nacional para ello, que este año va a ser su tercera edición.

—¿Qué métodos emplean desde ADL para lograr la satisfacción plena de vuestros pacientes?

—Para satisfacer a nuestros usuarios pensamos que, en primer lugar, hay que intentar tener contentas a las trabajadoras, ya que ellas en definitiva son la imagen de la empresa, intentando motivarlas a través de cursos, talleres y hacerlas partícipes de esta gran familia, como yo digo, que es ADL. Que se sientan lo que son, una parte importantísima de la empresa, con esta felicidad que se refleja en el día a día, que la transmitan a los usuarios, y hacerlos a ellos importantes, que no se sientan personas olvidadas de la sociedad. A ellos también intentamos motivarlos, haciendo talleres, exposiciones fotográficas, entrevistas, llevándolos a la piscina... Una multitud de actividades también para que se interrelacionen con más usuarios y que la simbiosis sea aun

mayor entre usuario y auxiliares.

—¿Qué reconocimientos han recibido a lo largo de vuestra trayectoria?

—Aunque hemos tenido varios premios a nivel empresarial, tales como el mejor proyecto social de España en el año 2015, el mejor de los reconocimientos que tenemos es en el día a día y es el que nos dan nuestros usuarios cuando nos dicen los felices que están con sus auxiliares, y no queremos que ADL, se vaya nunca, o el ver a las auxiliares felices y orgullosas de pertenecer a ADL, no hay mejor premio posible que esos, sentirme querido a todos los niveles. Las normas de calidad que se exigen en estos servicios, a nivel administrativo, son los sellos que para ello se realizan y que establecen unos cánones y unos niveles muy altos de exigencia, pero sobre todo, el mayor canon que intentamos aplicar de calidad es la cali-

dad humana de las profesionales que atienden a sus usuarios. Este es un trabajo de corazón, y tal calidad humana la gran mayoría de las veces es mayor que inclusive de la de los propios familiares, ya que muchas veces las auxiliares son para los usuarios más que su familia, son sus pies, sus manos, su sonrisa y sus ganas de vivir el día a día.

—¿Por qué confiar en ADL para gestionar los servicios de ayuda a domicilio?

—Porque somos una empresa totalmente diferente del sector, en el cual, tal y como hemos dicho en esta entrevista, hay muchos factores humanos que nos importan más que el factor empresarial y económico, y ofrecemos un servicio de calidad totalmente distinto al que cualquier otra empresa pueda llegar a ofrecer, ya que no hay muchas empresas que en sí sean una gran familia como lo es ADL, a todos los niveles.

las frases



> “LAS AUXILIARES SON PARA LOS USUARIOS MÁS QUE SU FAMILIA. SON SUS PIES Y SUS MANOS, SU SONRISA Y SUS GANAS DE VIVIR”

> “HAY QUE TENER EN CUENTA QUE NO HAY MUCHAS EMPRESAS QUE EN SÍ SEAN UNA GRAN FAMILIA COMO LO ES ADL A TODOS LOS NIVELES”