

Carta de serveis

Servei d'ajuda a domicili (SAD) · RESES S11517 · art. 6.6.a.3) del Decret 69/2020 i art. 59 de la Llei 19/2014 · Edició 2 · 18/10/2026

1. Organització del servei

- **Entitat titular i gestora:** Dependalium Global Services, S.L., entitat privada d'iniciativa mercantil, NIF B26786962, constituïda el 17/02/2026 (notari de Mataró Miguel Antonio Benet Mancho, protocol 204/2026) i inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, full B-651219. Objecte social principal: serveis socials sense allotjament per a persones grans (CNAE 88.11).
- **Nom comercial:** Dependalium.
- **Servei:** servei d'ajuda a domicili inscrit al RESES amb el número S11517 des del 11/07/2024 (canvi de titularitat a favor de la S.L. presentat el 10/10/2026, registre 9015-3027483/2026).
- **Model de funcionament:** el servei es presta al domicili de la persona usuària, sense establiment, i s'organitza i coordina des de la seu de Mataró. Cada persona usuària té una valoració inicial, un pla d'atenció individual (PAI), una professional de referència estable i una suplent, i un seguiment periòdic per part de la coordinació.
- **Principis bàsics:** dignitat i respecte a la persona, autonomia i capacitat de decisió, atenció centrada en la persona, proximitat, confidencialitat, continuïtat de la professional de referència, coordinació amb la xarxa pública de serveis socials i de salut, i millora contínua.

2. Responsables de la gestió

Responsabilitat	Persona	Contacte
Representació legal, administració i responsable economicofinancer	Iván López Gutiérrez, administrador únic	info@dependalium.com · 651 688 913
Coordinació del servei, responsable assistencial i de qualitat	Raquel Candela Nieto, sòcia treballadora; tècnica en cures auxiliars d'infermeria i tècnica superior de la família professional de Sanitat, amb més de 25 anys d'experiència en l'atenció a persones grans i dependents	info@dependalium.com · 651 688 913

3. Relació de serveis que es presten

Servei d'ajuda a domicili (Cartera de serveis socials, Decret 142/2010), per hores, a persones grans i a persones en situació de dependència o amb l'autonomia reduïda, i a les seves famílies:

Prestació	Elements principals
Atenció personal	Higiene i cura personal, vestir-se, mobilitzacions i transferències, suport en l'alimentació i control de la presa de la medicació prescrita.

Atenció domèstica vinculada a la cura	Preparació d'àpats, neteja i ordre bàsics de l'habitatge, rentat i planxat de la roba de la persona usuària.
Acompanyament	Dins i fora del domicili: visites mèdiques, gestions, passejades i activitats comunitàries.
Respir familiar	Substitució temporal de la persona cuidadora habitual i suport a la família.
Atenció a persones amb demència	Atenció adaptada a persones amb Alzheimer, Parkinson i altres malalties neurodegeneratives, segons la fase.

No es presten serveis sanitaris: el personal només dona suport en la presa de la medicació ja prescrita. Les ajudes tècniques s'orienten a la família segons la valoració inicial.

4. Estàndards mínims de qualitat i indicadors

Objectius grupals: que les persones ateses puguin continuar vivint al seu domicili amb seguretat i la màxima autonomia; prevenir situacions de risc (caigudes, desnutrició o deshidratació, errors en la medicació, aïllament); donar suport i respir a les famílies cuidadores.

Objectius individuals: els que fixa el PAI de cada persona, acordats amb ella i, si escau, amb la família, amb indicadors propis i revisió trimestral.

Compromís	Indicador	Estàndard	Registre
Valoració inicial ràpida	Dies entre la sol·licitud i la valoració al domicili	≤ 5 dies hàbils	Fitxa d'alta
PAI per escrit abans d'iniciar	% de persones usuàries amb PAI signat	100 %	Expedient individual
Revisió del PAI	% de PAI revisats cada 3 mesos o en canviar la situació	≥ 95 %	Expedient individual
Puntualitat i compliment horari	% de serveis iniciats amb menys de 15 min de retard	≥ 95 %	Registre de serveis
Continuïtat de la professional	% de serveis fets per la professional de referència o la suplent presentada	≥ 90 %	Registre de serveis
Cobertura de les absències	% d'absències de personal cobertes sense deixar el servei sense fer	100 %	Registre d'incidències
Seguiment amb la família	% de persones usuàries amb contacte de seguiment mensual	≥ 95 %	Registre de seguiment
Resposta a queixes	Dies per respondre per escrit	≤ 15 dies hàbils	Registre de queixes
Satisfacció	Puntuació mitjana de l'enquesta anual (1 a 5)	≥ 4	Enquestes
Formació del personal	Hores de formació per professional i any	≥ 10 h	Programa de formació

5. Condicions d'accés

- **Via pública:** derivació dels serveis socials bàsics de l'ajuntament o del consell comarcal, quan l'entitat presti el servei per concert, gestió delegada o contracte. En aquest cas els requisits d'accés i la participació econòmica de la persona usuària són els que fixa l'administració titular.
- **Via privada:** sol·licitud directa de la persona o la seva família per telèfon, correu electrònic, formulari web o entrevista presencial.
- **Requisits:** persona gran o en situació de dependència, reconeguda o no, o amb l'autonomia reduïda, que necessiti suport en les activitats de la vida diària i que visqui a l'àmbit d'actuació del servei.
- Abans d'iniciar el servei: valoració al domicili, PAI i contracte signats, i presentació de la professional de referència.

6. Mesures de reparació o correcció

- Revisió trimestral del quadre de comandament per la coordinació; si un indicador no arriba a l'estàndard, s'obre una acció de millora amb responsable i termini.
- Si un servei no es presta o es presta malament per causa de l'entitat, es recupera sense cost en un termini acordat amb la persona usuària o no es factura.
- Canvi de professional de referència a petició justificada de la persona usuària o la família.
- Informe anual de qualitat amb els resultats, les queixes rebudes i les millores aplicades.

7. Drets i deures de les persones usuàries

Drets (Llei 12/2007, de serveis socials): rebre un tracte digne i respectuós; rebre informació clara sobre el servei, el PAI i el preu; participar en les decisions sobre la seva atenció; la confidencialitat i la protecció de les seves dades; la intimitat al seu domicili; tenir una professional de referència; presentar queixes i suggeriments; i renunciar al servei.

Deures: facilitar la informació necessària per a l'atenció; respectar el personal i les condicions pactades; avisar amb 24 hores dels canvis o anul·lacions; facilitar unes condicions de seguretat i higiene suficients al domicili; i pagar el preu acordat, si escau.

8. Règim econòmic

Servei	Preu per hora (sense IVA)	IVA (10 %)	Preu per hora (IVA inclòs)
Ajuda a domicili: atenció personal, atenció domèstica vinculada a la cura, acompanyament i respir familiar	19,00 €	1,90 €	20,90 €

Es facturen les hores realment prestades segons el registre de serveis signat. Es lliura pressupost per escrit abans d'iniciar. En el servei prestat per encàrrec d'una administració s'apliquen els preus i la participació econòmica que fixi l'administració titular.

9. Queixes i suggeriments

- Per escrit a info@dependalium.com, per telèfon al 651 688 913, a la professional de referència o a la coordinació.
- Fulls oficials de reclamació/denúncia a disposició de les persones usuàries.
- Totes les queixes es registren i es responen per escrit en un màxim de 15 dies hàbils, amb les mesures adoptades.
- Si la persona no hi està d'acord pot adreçar-se als serveis socials bàsics, a l'Agència Catalana del Consum o a la Inspecció de serveis socials del Departament de Drets Socials i Inclusió.

10. Informació i orientació

- Atenció telefònica: 651 688 913, de dilluns a divendres de 9 a 19 h; telèfon de coordinació per a urgències del servei les 24 hores.
- Correu electrònic: info@dependalium.com · Web: dependalium.com
- Seu: Baixada de les Espenyes, 6, 1r, 08301 Mataró, amb cita prèvia.
- Xarxes socials: Instagram, TikTok i X (@dependalium).

Data d'elaboració	Data de revisió	Elaborat per	Revisat per
18/10/2026	18/10/2027 (anual)	Raquel Candela Nieto · coordinadora del servei Signatura:	Iván López Gutiérrez · administrador únic Signatura: