

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO “GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO A LAS FAMILIAS EN LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES DE TITULARIDAD DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES 2025-2028”**

---

El objeto del contrato es la gestión integral del Servicio de Atención y Apoyo a las Familias en las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, establecido por la Resolución 814/2023, de 22 de febrero, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, de la citada Consejería.

El servicio debe prestarse con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de donde se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes, principalmente, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El Servicio de Apoyo y Atención a las Familias tiene como misión atender de forma personalizada a las familias de las personas residentes, actuando como nexo de unión con el resto de los profesionales de los centros, con el objeto de facilitar información y asesoramiento sobre las cuestiones propuestas, así como de resolver aquellos asuntos que puedan plantearse y que, en caso contrario, puedan ser fuente de disconformidad durante el proceso asistencial, ofreciendo una solución adecuada y elaborando propuestas que contribuyan a la mejora de la organización.

El servicio debe prestarse de manera presencial en cada una de las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería, en los horarios habituales de visitas de las familias, así como de manera telemática, con objeto de facilitar el acceso al mismo.

Para ello, las residencias referidas deben contar con un espacio en el que desarrollarlo, accesible, debidamente señalizado y con independencia suficiente para permitir el encuentro entre las familias y los profesionales que lo presten. Asimismo, deben dotar dicho espacio con el equipamiento informático necesario y el mobiliario imprescindible para permitir una atención adecuada a las familias.

Los profesionales que presten este Servicio tienen, principalmente, las siguientes funciones:

- a) Informar y orientar a las familias sobre los aspectos concernientes a la atención a las personas usuarias en las residencias de personas mayores. En particular, sobre los derechos y deberes de estas en relación con la atención recibida o a recibir.
- b) Atender las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias, y tratar de solucionar el problema en ese momento, bien proponiendo una solución, bien trasladando la cuestión a la instancia competente, con objeto de resolverla lo antes posible; sin perjuicio de la tramitación de aquellas por parte del órgano competente.
- c) Analizar las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias y elaborar propuestas de mejora.
- d) Analizar los indicadores de satisfacción de las familias y elaborar propuestas de mejora.
- e) Intermediar en los conflictos que se puedan generar entre las familias y los centros.
- f) Participar en los protocolos de acogida a nuevas personas residentes en los centros y hacer un seguimiento durante los primeros días de su estancia, con objeto de aclarar las dudas que puedan surgir a las familias.

Desde la entrada en vigor de la Resolución 814/2023, de 22 de febrero, el servicio se ha prestado en diez de las residencias para personas mayores dependientes gestionadas por la Agencia Madrileña de Atención Social, a modo de proyecto piloto. Transcurrido algo más de un año, a la luz de su éxito, se considera conveniente la extensión a la totalidad de las residencias objeto de dicha Resolución.

Por ello, este centro directivo considera pertinente iniciar el expediente para la tramitación de este contrato, por considerarlo el instrumento jurídico más apropiado

Por último, teniendo en cuenta las particularidades del objeto del contrato y el hecho de que no sea posible satisfacer de forma directa desde este centro gestor con la dotación personal y material actual, se hace necesario que la labor sea implementada por un tercero.

En consecuencia, se propone la tramitación del contrato de gestión del Servicio de Atención y Apoyo a las Familias en las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería 2025-2028.

Madrid, a la fecha de la firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN**

Firmado digitalmente por: LÓPEZ SANTOS OSCAR  
Fecha: 2024.07.11 16:28