



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |  |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 |  |

Interessat de l'expedient  
Localització de l'activitat

Assumpte

Contractació del servei d'ajuda a domicili en el  
municipi de Salou.

## **INFORME DE VALORACIÓ DELS PROJECTES TÈCNICS PRESENTATS. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD) EN EL MUNICIPI DE SALOU.**

### **Consideracions prèvies**

L'empresa ADESMA presenta una proposta tècnica que s'ajusta a les formalitats d'extensió, presentació i contingut establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

L'empresa AYUDA FAMILIAR CASTELLON presenta una proposta tècnica que s'ajusta a la formalitat d'extensió, però el contingut no es desglossa de conformitat als criteris/subcriteris concrets establerts en el PCAP, ja que presenta una classificació diferent i particular dels apartats; circumstància que ha dificultat l'estudi de la informació del projecte en general, en no ajustar-se a l'esquema dels subcriteris establerts.

Ambdues empreses presenten documentació complementària, però no es presenta en els projectes respectius com a annexes numerats per a identificar.

- En relació als aclariments demanats a l'empresa ADESMA:

L'empresa informa de la concreció demanada sobre quin coordinador realitza una determinada tasca (on constava coordinadors), i aclareix la informació sobre la periodicitat de unes determinades visites domiciliàries i reunions.

L'empresa aporta els CV per identificar, segons els documents adjuntats prèviament, quins són els professionals que realitzaran les funcions de coordinadora directiva i coordinadora tècnica que adscriuen al servei del municipi.

Respecte a les referències a diferents administracions públiques que apareixen en alguns apartats del projecte, l'empresa informa que es tracta d'errors de transcripció i que la transcripció correcta és Ajuntament de Salou.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |                |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 | 10-10-22 09:49 |

- En relació als aclariments demanats a l'empresa AYUDA FAMILIAR CASTELLON

L'empresa informa que la coordinadora d'empresa i la coordinadora d'Ajuda Familiar Castellón que s'anomenen en el projecte són figures diferents (afegeixen informació de les funcions generals de cadascuna i de la dedicació de jornada al servei del municipi de la coordinadora d'empresa).

Tot i l'aclariment que aporta l'empresa respecte a les figures de coordinació, en alguns apartats del projecte presentat no es pot apreciar la distinció entre aquestes dues figures (Per ex.: pàg 26. "La Coordinadora de la empresa informará al usuario del día y la hora...Y visitará al usuario junto a la auxiliar el primer día, para presentarle a la trabajadora, explicarle el Servicio...y entregarle el Dossier...", pàg.28. "Al inicio del Servicio la Coordinadora de Ayuda Familiar acudirá junto a la auxiliar a una primera visita a casa del usuario para presentarle a la trabajadora y entregarle un Dossier...")

L'empresa identifica les professionals que anomenen coordinadora d'empresa i coordinadora de Ayuda Familiar Castellón, relacionant-los amb els CV adjuntats prèviament.

Es fa constar expressament que cap la documentació presentada per ambdós licitadors, en cap cas altera ni modifica aquella ja presentada en el sobre núm. 2.

S'exposa a continuació l'avaluació de les propostes tècniques presentades, pel que fa als criteris i subcriteris que depenen de judici de valor, establertes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

## 1. Planificació i organització del servei (puntuació màxima 25 punts)

### 1.1. Descripció dels procediments, protocols, sistemes de gestió, de documentació i de circuits interns, per al desenvolupament del servei (a partir de la recepció de l'encàrrec del servei) (puntuació màxima 10 punts)

Les dues empreses licitadores exposen sistemes per al seguiment del desenvolupament de la prestació del servei. Així mateix, ambdues disposen del suport d'un programa informàtic específic de gestió del SAD.

## ADESMA

El projecte descriu ordenadament els processos de la prestació del servei, exposant la planificació en diferents fases amb les actuacions corresponents. És important l'avaluació periòdica que s'exposa de les diferents accions, amb la presentació d'estàndards de qualitat i dels diferents indicadors per al seu seguiment.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |                |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 | 10-10-22 09:49 |

S'informa de la documentació bàsica associada a la prestació del servei, i dels procediments d'actuació del personal d'atenció directa. Informen, en genèric, de Protocols importants com els següents: 'Urgències al sad', 'Primera visita de presentació del servei', 'Presentació del/de la treballador/a d'atenció directa', 'Visita de seguiment dels casos', 'Custòdia de claus', 'Manual d'acollida', etc.

Es redueix el termini indicat al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) per a la data d'inici del servei, ja que l'empresa informa d'un termini màxim de 3 dies per als serveis d'atenció personal, des de l'assignació del servei, i de 24 hores per al primer contacte telefònic amb la persona usuària, en els serveis ordinaris.

Es valoren favorablement els següents aspectes, en implicar un valor afegit en la prestació del servei: abans de l'inici del servei es realitzen dues visites domiciliàries de la coordinadora tècnica amb objectius diferenciats; la coordinadora directiva també és present en els serveis, realitzant al menys una visita domiciliària anual; la presentació inicial de la professional d'atenció directa assignada es realitza juntament amb el del/de la professional substituït/a corresponent, per a les suplències que puguin caldre.

Puntuació: 8,75

## AYUDA FAMILIAR

En el projecte s'informa en general dels processos en el desenvolupament de la prestació del servei. L'empresa exposa que dins el marc del Pla de Qualitat per al seguiment i control de la prestació del servei, disposa dels documents que recullen procediments importants, entre d'altres, informen amb els objectius respectius, de 'Gestió de la documentació i registres', 'Comunicació', 'Gestió de personal', 'Planificació i realització del servei' etc., i de Manuals com el de 'Qualitat' i el de 'LOPD'. Cal esmentar, en particular, el protocol de 'Custòdia de claus', el "Manual de l'Auxiliar" que recull els protocols d'actuació del personal d'atenció directa, i el que anomenen 'Protocol d'actuació en els serveis d'ajuda a domicili en organismes públics'.

Destaca que l'empresa disposa de nombrosos Protocols, fet que indica una sistematització important dels diferents processos i actuacions; a més, exposa una relació completa dels models de suport documental més importants en el desenvolupament de la prestació del servei.

Es redueix el termini màxim establert al PPT per a la data d'inici del servei des de l'assignació del servei; l'empresa informa que el servei s'iniciarà abans de 36 hores.

La informació d'aquest subcriteri no consta en el projecte de l'empresa en un apartat segons l'ordre relacionat en el PCAP, com ja s'ha esmentat anteriorment, i la informació per a la valoració s'ha extret dels apartats del projecte amb contingut relacionat; aquesta presentació dispersa es puntua menys favorablement, en concret en aquest apartat en tractar-se de un



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |  |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 |  |

subcriteri considerat central en la informació demanada sobre l'organització i gestió del servei.

Puntuació: 7,75

## 1.2. Descripció dels sistemes de coordinació previstos a diferents nivells amb l'Ajuntament: de direcció, de gestió, i tècnica per al seguiment dels serveis. (puntuació màxima 6 punts)

Dels projectes d'ambdues empreses es valora positivament el següents aspectes:

Detallen, en particular, la coordinació tècnica amb l'Ajuntament; es preveuen les coordinacions necessàries amb els professionals dels serveis socials municipals per al seguiment dels plans d'atenció dels diferents serveis, i la participació de les professionals d'atenció directa en les reunions que calguin.

Recullen els diferents tipus d'Informes, Memòries, i d'altres documents que l'empresa presentarà a l'Ajuntament, amb el contingut i periodicitat adients. Proporcionen diferents mitjans per a la coordinació i comunicació continuada de l'Ajuntament amb l'empresa, amb cobertura 24 hores/365 dies.

En particular de cada licitadora s'indica el següent:

### ADESMA

Aquesta empresa fa una exposició de la coordinació amb l'Ajuntament en els tres nivells, amb les funcions bàsiques previstes, i la periodicitat i objectius de les coordinacions desenvolupats segons l'establert en el PPT.

Cal destacar que s'identifica el professional concret que exercirà com a representant del SAD de l'empresa davant de l'Ajuntament, amb el desenvolupament de les tasques corresponents en aquest nivell.

Puntuació: 5,75

### AYUDA FAMILIAR

Les descripcions de la coordinació directiva i de gestió amb l'Ajuntament són generals.

Pel que fa a la vessant de la comunicació amb l'Ajuntament, s'afegeix que es realitzaran 'Enquestes de satisfacció a Ajuntaments' per conèixer la valoració dels professionals dels serveis socials municipals.

Puntuació: 5,25



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |  |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 |  |

### 1.3. Sistemes i protocols específics per a la detecció, comunicació i resolució dels diferents tipus d'incidències. (puntuació màxima 5 punts)

Ambdues licitadores assignen canals suficients per comunicar els diferents tipus d'incidències a l'empresa. Distingeixen els terminis de comunicació a l'Ajuntament i de les respostes, segons la tipologia o urgència de la incidència, amb els informes corresponents.

#### ADESMA

Estableix específicament els 'Fulls d'incidència' per recollir les incidències en les situacions que es considerin, a partir dels quals intervé el personal de coordinació, per al tractament corresponent.

Es valora important que es determina un sistema de Control d'incidències dels serveis, per identificar el tipus i gravetat d'aquestes. En general, es preveuen les incidències que es poden produir, tant per motius d'absentisme del personal prestador del servei, com per situacions de la persona beneficiària del servei. S'anomenen protocols específics, sense detallar en general, per diferents tipus d'incidències: No obertura de domicili; Comunicació i gestió d'incidències; Intervencions en situacions de maltractaments a les persones usuàries; Situacions de risc per als professionals; Prevenció Covid-19; etc.

Puntuació: 4

#### AYUDA FAMILIAR

Estableix el procediment de 'Gestió d'incidències i reclamacions' per al tractament de les incidències registrades. S'informa del model d'informe d'incidències i del 'Parte d'incidències i reclamacions'.

Destaca que el personal d'atenció directa disposa de nombrosos protocols 'd'Emergència' i 'Especials', amb indicacions d'actuacions en situacions de risc o urgència per diferents motius relacionats amb la integritat i salut de la persona atesa, amb la situació o condicions de l'habitatge, etc. Són importants el desenvolupament que s'exposa dels Protocols amb pautes d'actuacions per 'Covid-19', 'Conflictes que es generen en el domicili' i per 'Absència de l'usuari'.

Puntuació: 4,5



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |                |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 | 10-10-22 09:49 |

#### 1.4. Organització prevista per a la prestació del servei segons: franges horàries; possibles canvis en l'evolució de la demanda (número i tipologia d'usuaris); i per situacions d'urgència. (puntuació màxima 4 punts)

##### ADESMA

L'empresa presenta una organització completa i concreta en aquests tres àmbits de la prestació del servei:

- Per franges horàries. Disposa de més professionals d'atenció directa en la franja horària del matí en la que habitualment hi ha més concentració de serveis. Recull la prestació del servei en horari ordinari de 7h a 20 h, i exposa la disponibilitat de professionals necessaris per atendre els horaris excepcionals d'horari nocturn, caps de setmana o dies festius.
- Per possibles canvis en l'evolució de la demanda. Preveu la possible variació tant per disminució com per increment del nombre de serveis previstos, en aquest darrer supòsit estableix la contractació de més professionals fins la cobertura de totes les sol·licituds de nous serveis. Pel que fa als canvis per tipologia d'usuaris, estableix la incorporació de perfils professionals diferents per a l'atenció directa, com la contractació, entre d'altres, d'un/a integrador/a social.
- Per situacions d'urgència. Ofereix un equip de professionals en servei de guàrdia de SAD (24 hores/365 dies). Redueixen els terminis per a l'inici en els casos d'urgència, concretant que serien com a màxim 16 hores per a l'atenció personal, i de 24 hores per a la neteja de la llar; distingint, que en les situacions d'emergència el termini per a l'inici seria, com a màxim, de 12 hores.

Puntuació: 3,75

##### AYUDA FAMILIAR

Les actuacions que exposa l'empresa referents a l'organització per franges horàries o per l'evolució del tipus de la demanda, són generals:

Refereix adaptar-se a la flexibilitat horària necessària. Distingeix entre els horaris d'atenció en modalitat ordinària de 08:00 a 22:00h (dies laborables) i la modalitat de festius o hores extraordinàries. L'horari ordinari difereix del que es fixa en el PPT, que és de 7:00 a 20:00 h.

A nivell general, al 'Perfil del lloc de treball' es recull la possibilitat d'incorporar un nou perfil de treball o de modificar-lo; consta el compromís de l'empresa de l'increment del personal necessari amb la formació adient, per mitjà de la borsa de treball pròpia i també per la derivació de professionals dels serveis municipals.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |                |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 | 10-10-22 09:49 |

-Pel que fa a les situacions d'urgència, es garanteix la coordinació necessària amb diferents canals de comunicació permanent (24hores/365 dies). Els terminis per a l'inici dels serveis, en els casos d'urgència s'informa que serien com a màxim de 48 hores, des de la recepció de l'encàrrec, i de 24 hores per als casos considerats com d'emergència.

Puntuació: 2,5

## 2. Organització de recursos humans (puntuació màxima 15 punts)

**2.1. Organigrama a tots els nivells -assistencials, administratius, economicofinancers, etc.- per a la prestació del servei. Descripció funcional de les àrees. Descripció del personal que s'hi adscriurà al contracte de l'Ajuntament: nombre, titulació, experiència professional i formació; així mateix, informació del temps de dedicació setmanal de cadascun/a -s'adjuntarà en annex els currículums corresponents-. (puntuació màxima 6 punts)**

### ADESMA

S'informa de l'organigrama general de l'empresa, on s'integra l'àrea del Servei d'atenció domiciliària amb l'organigrama específic del personal del SAD. Es presenta una coordinadora directiva del servei, amb formació i experiència professional adients, i d'una coordinadora tècnica, amb la titulació requerida -Graduada en treball social-. Es descriuen detalladament les funcions i tasques que exerciran les dues figures de coordinació, així com les funcions dels diferents professionals d'atenció directa. Cal destacar que l'organigrama del SAD incorpora la disponibilitat afegida d'un equip interdisciplinari de professionals d'atenció directa per a suport puntual al SAD.

Pel que fa al personal que prestarà el servei al municipi de Salou, s'integra específicament el nombre de treballadores familiars a subrogar, i es detalla el personal de l'empresa que s'adscriurà d'atenció directa i indirecta. Es valora positivament que els professionals que s'adscriuen de coordinació directiva, de coordinació tècnica, d'atenció personal i de neteja de la llar, són en nombre i assignació de jornada laboral suficients per a la previsió del volum de serveis al municipi.

Puntuació: 5,25

### AYUDA FAMILIAR

L'empresa informa de la relació completa de professionals de diferents categories que integren l'empresa. Es presenta un organigrama de SAD encapçalat per Direcció, amb dues branques de coordinació del SAD (servei públic i servei privat), de les quals depenen



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |  |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 |  |

Auxiliars de SAD i Auxiliars de neteja. Informen de una Directora de centre, amb perfil professional adient, i de les seves funcions en general.

Es descriuen detalladament els objectius i tasques que es desenvolupen en els diferents àmbits de la prestació del servei, exercits pels diferents professionals d'atenció directa; així mateix, també, es descriuen les principals funcions de l'àrea de coordinació, però en alguns apartats del projecte no es distingeix la diferència entre la figura de coordinadora d'empresa i la de coordinadora d'Ayuda Familiar que informa l'empresa.

En relació al personal que s'adscriurà al contracte de l'Ajuntament, manca la descripció completa al respecte. Les figures de coordinació disposen d'experiència en l'àmbit i del perfil de formació requerit -titulació de Grau en Treball social-. Respecte a la resta de professionals que s'hi adscriuran, no es pot valorar la idoneïtat pel que fa al nombre i jornada laboral dedicada al servei de Salou, ja que manca aquesta informació.

Puntuació: 4

## 2.2. Sistemes de coordinació, supervisió i suport tècnic per als professionals d'atenció directa. (puntuació màxima 6 punts)

Les dues empreses exposen diversos sistemes per a la supervisió i suport de les funcions del personal d'atenció directa: visites domiciliàries de la coordinadora durant la prestació del servei, diferents canals telefònics i telemàtics per a la comunicació continuada, etc.; tasques a la vegada supervisades pel personal de direcció. Disposen, també, com a eina de suport per a la coordinació i seguiment, de les diferents aplicacions d'un programa informàtic específic de gestió, que inclou control presencial. Ambdues estableixen reunions de coordinació amb caràcter periòdic, o quan es requereixin, amb el personal d'atenció directa, però manca l'exposició de la metodologia d'aquestes reunions de coordinació.

### ADESMA

Es valora important que l'empresa fixa reunions individualitzades de seguiment de la coordinadora tècnica amb cada professional, amb una periodicitat mensual per als professionals d'atenció personal, i bimensuals amb el personal de neteja de la llar. Pel que fa a les reunions grupals, no s'informa de periodicitat.

L'empresa especifica la disponibilitat d'una supervisora de casos per a assessorament; i també es considera com a valor afegit al suport del personal en el desenvolupament de la seva tasca, la prestació d'un servei d'atenció psicològica amb sessions individuals, adreçat als diferents professionals del SAD que ho sol·licitin.

Puntuació: 5,5



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |  |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 |  |

## AYUDA FAMILIAR

L'empresa exposa en genèric reunions de coordinació amb els professionals d'atenció directa; s'estableixen reunions periòdiques de seguiment mensuals de la coordinadora amb el personal d'atenció directa.

Puntuació: 5

### 2.3. Programa de formació específic per al personal, que garanteixi la formació continuada i les necessitats formatives detectades. (puntuació màxima 3 punts)

Les dues empreses, des dels departaments corresponents, desenvolupen Plans de formació continuada per al personal, a partir de les necessitats de formació valorades i detectades per diversos sistemes. Estableixen diferents nivells de formació o competències a assolir; i disposen de procediments per al seguiment i avaluació de l'impacte de les activitats formatives. Integren la formació particular per al personal de nova incorporació. Presenten un calendari complet de formació anual amb activitats específiques adreçades als professionals que presten el SAD.

## ADESMA

Puntuació: 3

## AYUDA FAMILIAR

Puntuació: 3

### 3. Sistemes de qualitat (puntuació màxima 9 punts)

#### 3.1. Sistemes de control de qualitat en l'atenció a les persones beneficiàries: de valoració de la satisfacció del servei per part de l'usuari; i de control i gestió de suggeriments, queixes i disconformitats. (puntuació màxima 5 punts)

Les dues empreses disposen d'un sistema estàndard de valoració de la satisfacció del servei per part de l'usuari basat en un qüestionari, que es proporciona a la persona usuària o familiar, per recollir el grau de satisfacció en diferents aspectes del servei rebut; per al seu anàlisi posterior i proposta de mesures de millores.

Ambdues disposen de figures professionals responsables de Qualitat i de Tractament de queixes i suggeriment.

## ADESMA

L'empresa disposa del Protocol de gestió de queixes i suggeriments. En particular, es proporciona a la persona/família Fulls de queixes i reclamacions; una vegada recollits i



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |  |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 |  |

registrats aquests per diferents suports, es gestionen per donar resposta a totes les queixes/no conformitats i suggeriments rebuts. En el projecte s'informa específicament dels terminis per donar resposta, segons la gravetat de la reclamació.

Puntuació: 4,5

### AYUDA FAMILIAR

En el Pla de qualitat l'empresa estableix uns Indicadors de gestió, per al seguiment i valoració de diferents àmbits de la prestació del servei, entre els quals es troben l'anàlisi periòdic dels indicadors sobre la puntuació de satisfacció dels usuaris i sobre el número de reclamacions dels usuaris. L'empresa Informa que disposa del certificat ISO 9001:9015.

En relació al tractament de suggeriments, queixes i disconformitats, l'empresa informa, sense detallar els processos, que disposa d'un Procediment de gestió d'incidències i reclamacions (referit en el punt 1.3); per registrar, analitzar i resoldre les reclamacions amb les accions necessàries, informant a les parts implicades.

Puntuació: 4,5

### 3.2. Mecanismes de comunicació amb les persones usuàries: continguts i formats per a comunicar les característiques i condicions del servei; i sistemes i mitjans per a garantir la comunicació fluida de la persona/família usuària amb els professionals i l'empresa. (puntuació màxima 4 punts)

Al marge de la comunicació directa amb els professionals d'atenció domiciliària, les dues empreses estableixen canals de comunicació de les persones usuàries amb el personal de coordinació, pels sistemes de seguiment establerts, principalment visites domiciliàries i trucades telefòniques. Així mateix, ambdues informen de diversos canals disponibles per a la comunicació de la persona usuària amb l'empresa, incloent un servei permanent 24h d'atenció telefònica.

### ADESMA

Es valora positivament la informació detallada sobre les característiques del servei que l'empresa comunica a les persones usuàries, resultant uns continguts complets. Abans de l'inici del servei, la coordinadora tècnica informa a la persona/família de les condicions particulars del seu servei (horaris, tasques,...), amb l'entrega de la documentació individual corresponent. També s'informa, entre d'altres, dels sistemes i canals de comunicació amb l'empresa, dels drets i deures dels usuaris, del Codi Ètic, de diversos protocols i procediments (comunicació de queixes i suggeriments, prevenció de malalties infeccioses, etc.); informació



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat De Contractació<br>JMAJU                                                                          |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>6N0A1U4B6T6F6Z070QCU |                                |  |
| Codi de document<br>COP16I0528                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>13493/2021 |  |

recollida principalment en un Dossier que se li entrega a la persona usuària en format paper i per mitjà d'aplicació informàtica.

L'empresa refereix formats d'informació adaptables a les característiques de comprensió de la persona usuària, informació d'un Protocol d'Acollida, i l'aplicació informàtica específica per a les famílies.

Puntuació: 3,75

### AYUDA FAMILIAR

En referència als continguts i formats, l'empresa aporta informació de caràcter general. S'exposa que abans de l'inici del servei, la coordinadora explica a la persona/família usuària les característiques del servei, les tasques a realitzar, els horaris previstos, etc., així com del procediment per reprendre un servei suspès temporalment; i se li fa entrega del 'Dossier del drets i deures de l'usuari'.

Puntuació: 3,25

### Conclusió:

En el quadre següent es detalla la puntuació assignada a cada subcriteri:

| Subcriteri                | ADESMA       | AYUDA FAMILIAR |
|---------------------------|--------------|----------------|
| 1.1 (fins a 10 punts)     | 8,75         | 7,75           |
| 1.2 (fins a 6 punts)      | 5,75         | 5,25           |
| 1.3 (fins a 5 punts)      | 4            | 4,5            |
| 1.4 (fins a 4 punts)      | 3,75         | 2,5            |
| 2.1 (fins a 6 punts)      | 5,25         | 4              |
| 2.2 (fins a 6 punts)      | 5,5          | 5              |
| 2.3 (fins a 3 punts)      | 3            | 3              |
| 3.1 (fins a 5 punts)      | 4,5          | 4,5            |
| 3.2 (fins a 4 punts)      | 3,75         | 3,25           |
| <b>Puntuació total 49</b> | <b>44,25</b> | <b>39,75</b>   |