

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ
DOMICILIÀRIA DE SERVEIS SOCIALS DE
L'AJUNTAMENT DE SABADELL 2022-2023**

(Codi CPV:85300000-2)

Sabadell, juliol del 2021

TAULA DE CONTINGUTS

PRESENTACIÓ	1
RESUM DE LA VALORACIÓ	3
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 1:	5
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 2:	11
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 3:	18
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 4:	24
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 5:	30
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 6:	37
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 7:	44
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 8:	50
VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 9:	56
ANNEX	62

PRESENTACIÓ

Aquest document conté l'informe de valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor fins a un màxim de 80 punts i que serviran de base per a l'adjudicació del contracte del servei d'atenció domiciliària de serveis socials de l'Ajuntament de Sabadell 2022-2023 (Codi CPV:85300000-2).

L'informe de valoració ha estat elaborat pel següent comitè d'experts:

- Dr. Antonio Rivero Fernández. Cap de consultoria i projectes d'envelliment de la Fundació Salut i Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Sra. Anna Rufí Vilà. Directora tècnica de l'Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal d'Osona.
- Sra. Maria González Capilla. Cap del Departament d'Acció i Promoció social de l'Ajuntament de Badalona.
- Sr. Raül Rabionet i Janssen. Advocat especialista en dret administratiu i contractació pública, Director del Departament de Consultoria Legal d'AGTIC Consulting SL.

La valoració dels criteris ha estat realitzada pels membres del comitè d'experts, d'acord amb les indicacions establertes a l'apartat Y del quadre resum que figura dins l'ANNEX 1 del plec de clàusules administratives del contracte esmentat (endavant, PCAP).

D'acord amb el PCAP, els criteris estan estructurats en nou àmbits, cada un dels quals pot assolir la puntuació màxima que s'indica en la taula següent:

Àmbits	Puntuació màxima
A1. VALORACIÓ INICIAL DE LES NECESSITATS I PLANIFICACIÓ DE L'ATENCIÓ	9
A2. ABORDATGE DE LES SITUACIONS DE RISC	9
A3. AFAVORIR LA CONTINUITAT ASSISTENCIAL	7
A4. PROPOSTES EN LA COMUNICACIÓ I COORDINACIÓ ENTRE ELS PROFESSIONALS IMPLICATS EN L'ATENCIÓ	7
A5. FORMULACIÓ D'UN PROJECTE PILOT: ATENCIÓ MES A PROP	10
A6. PROTOCOLS I PROCEDIMENTS PER LA QUALITAT DE L'ATENCIÓ	13
A7. COMUNICACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	7

A8. SISTEMA DE GESTIÓ I DE CONTROL PRESENCIAL	10
A9. PROPOSTES PER AFAVORIR L' ESTABILITAT LABORAL I EL BENESTAR DELS PROFESSIONALS	8
TOTAL	80

A més, segons el PCAP, a cada un d'aquests àmbits s'han de valorar els següents elements:

1. Definició dels Objectius: nivell de concreció, mesurables , realitzables, realistes, limitats en el temps. Suposarà el 15% de la puntuació de l'àmbit
2. Proposta d'actuació: Nivell de concreció, coherència amb els objectius, viables amb els recursos proposats. Suposarà el 50% de la puntuació de l'àmbit.
3. Grau d'Innovació i impacte de les accions: Valor afegit de la proposta i nivell de millora que pot suposar per als destinataris de les accions proposades: Suposarà el 15% de la puntuació de l'àmbit
4. Adequació dels indicadors i estàndards : Pertinents, objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable. Suposarà el 20 % de la puntuació de l'àmbit.

Tanmateix, el PCAP estableix que cada un d'aquests elements ha de ser valorat segons el seu nivell d'adequació: excel·lent, alt, mig o baix, no valorable. Cada nivell suposarà obtenir un percentatge sobre la puntuació màxima de cada element valorat: excel·lent (100%), alt (75%), mig (50%), baix (30%) i no valorable (0% de la puntuació) en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta de les ofertes.

Finalment, el PCAP indica que s'atorgarà la totalitat dels 80 punts a l'oferta que hagi obtingut el màxim de puntuació total del conjunt de criteris. Les altres propostes obtindran una puntuació proporcional. Per passar a la fase de valoració mitjançant fórmula, serà necessari que la puntuació obtinguda a la fase del judici de valor sigui igual o superior al 50% de la puntuació d'aquest àmbit (40 punts).

A continuació, es presenta el resum de la valoració, amb la puntuació total i per àmbits de les ofertes presentades en aquesta licitació. Posteriorment, es mostra la puntuació atorgada i el nivell d'adequació valorat pel comitè d'experts en cada element de cada un dels nous àmbits establerts. A més, es resumeixen els principals aspectes que han fonamentat la valoració subjectiva del nivell d'adequació de les ofertes.

A l'annex, es mostren les puntuacions atorgades a cada oferta desagregades per àmbit i element corresponent.

RESUM DE LA VALORACIÓ

En aquesta licitació s'han presentat cinc ofertes, identificades com a SAD001, SAD002, SAD003, SAD004 i SAD005. La següent taula presenta la puntuació atorgada a aquestes ofertes en cada un dels nous àmbits que depenen d'un judici de valor. La puntuació atorgada a cadascuna de les ofertes ha estat el resultat de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Àmbits	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
A1	5,17500	3,82500	0,54000	3,87000	2,29500
A2	3,60000	3,96000	2,70000	4,95000	2,97000
A3	4,20000	4,90000	1,36500	5,51250	3,01000
A4	4,63750	3,88500	2,06500	4,20000	3,01000
A5	4,30000	4,30000	0,00000	4,70000	0,45000
A6	9,75000	6,37000	3,12000	8,61250	5,98000
A7	5,25000	4,63750	2,10000	4,11250	2,80000
A8	6,62500	4,45000	1,95000	9,62500	5,20000
A9	6,00000	6,00000	2,72000	5,70000	3,12000
TOTAL	49,53750	42,32750	16,56000	51,28250	28,83500

La següent taula ordena les ofertes valorades de major a menor puntuació atorgada total, així com la puntuació final total que resulta de transformar en 80 punts a l'oferta que hagi obtingut el màxim de puntuació atorgada total i proporcionalment la puntuació de les altres propostes.

Ofertes	PUNTUACIÓ ATORGADA	PUNTUACIÓ FINAL
SAD004	51,28250	80
SAD001	49,53750	77,27782
SAD002	42,32750	66,03032
SAD005	28,83500	44,98221
SAD003	16,56000	25,83337

Cal destacar que l'oferta SAD003 obté una puntuació final inferior a 40.

Informe emès a Sabadell el 14 de juliol de 2021, signat electrònicament per els integrants del comitè:

Dr. Antonio Rivero Fernández	Sra. Anna Rufi Vilà
RIVERO FERNANDEZ ANTONIO - 38458405J Firmado digitalmente por RIVERO FERNANDEZ ANTONIO - 38458405J Fecha: 2021.07.14 09:29:52 +02'00'	Anna Rufi Vilà - DNI 33943641B (TCAT) Firmado digitalmente por Anna Rufi Vilà - DNI 33943641B (TCAT) Fecha: 2021.07.14 11:20:16 +02'00'
Sra. Maria González Capilla	Sr. Raül Rabionet i Janssen
GONZALEZ CAPILLA, MARIA (FIRMA) Firmado digitalmente por GONZALEZ CAPILLA, MARIA (FIRMA) Nombre de reconocimiento (DN): CN=GONZALEZ CAPILLA, MARIA (FIRMA), GIVENNAME=MARIA, SURNAME=GONZALEZ, SERIALNUMBER=43432650W, C=ES Fecha: Wed Jul 14 12:15:35 GMT+02:00 2021	RAUL RABIONET JANSSEN Firmado digitalmente por RAUL RABIONET JANSSEN Fecha: 2021.07.14 11:58:57 +02'00'

A continuació, es justifica la puntuació atorgada en cada un dels àmbits i elements de valoració per a cadascuna de les ofertes presentades.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 1:

VALORACIÓ INICIAL DE LES NECESSITATS I PLANIFICACIÓ DE LES ACTIVITATS

Segons el PCAP, aquest àmbit inclou els següents punts:

- Millores en la valoració inicial de les necessitats de les persones ateses.
- Millores en el procés de planificació de l'atenció a partir de la proposta inicial de la Treballadora social de referència incorporant les preferències dels usuaris i la experiència de les treballadores d'atenció directa.
- Proposta d'avaluació de l'efectivitat del pla de treball inicial. Cal aportar criteris, indicadors i estàndards de la seva efectivitat.

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 4 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	1,01250	0,00000	0,00000	0,40500	0,00000
Actuació	2,25000	2,25000	0,00000	2,25000	1,35000
Innovació / impacte	1,01250	0,67500	0,00000	0,67500	0,40500
Indicadors / estàndards	0,90000	0,90000	0,54000	0,54000	0,54000
Puntuació A1	5,17500	3,82500	0,54000	3,87000	2,29500

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	75	0	0	30	0
Actuació	50	50	0	50	30
Innovació / impacte	75	50	0	50	30
Indicadors / estàndards	50	50	30	30	30

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 75.

Planteja de dos a tres objectius respecte a cada un dels punts d'aquest àmbit. Els objectius són concrets i estan molt orientats a les accions que es plantegen posteriorment. Però no són mesurables, ni estan limitats en el temps. No obstant això, es valora que amb la informació aportada a través dels indicadors, així com en la descripció d'alguns processos, hi ha informació suficient per valorar que són realitzables i realistes.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

En general, presenta un descripció detallada de processos i de recursos, més que de les accions concretes que es posaran en marxa per tal d'assolir els objectius plantejats anteriorment. Es valor molt l'esforç per justificar la viabilitat de les accions, detallant l'equip de treball responsable, les hores destinades i el pressupost estimat. Les accions plantejades es consideren viables amb els recursos que es destinaran. No s'aborden accions per facilitar i estimular la utilització del portal de l'usuari entre els seus destinataris, el que pot reduir l'impacte d'aquesta eina. Trobem a faltar una major vinculació operativa de les accions respecte als objectius plantejats anteriorment.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Es valora molt la innovació relativa a la proposta d'autoavaluació per part de les persones usuàries i llurs cuidadors familiars, que pot contribuir al seu empoderament al llarg del procés de cura. A més, el document "així soc jo" pot esdevenir una eina útil i de gran impacte per facilitar la incorporació del model d'atenció centrada en la persona. Aquí es valora molt la incorporació i tractament de les metes personals. El portal de l'usuari no es considera una millora tan rellevant com les anteriors.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Aporta diferents indicadors dins de cada punt d'aquest àmbit. En general, els indicadors satisfan els criteris descrits en el Plec. Es valora la proposta relativa al punt de "millores en la valoració inicial de les necessitats de les persones ateses", amb uns estàndards del 100%. En canvi, la mesura de les participacions de les persones usuàries en el procés de planificació no entra en el fons de la qüestió. En particular, mesura només si la persona usuària participa o no, però sense aclarir el resultat o influència de la seva participació en aquest procés. Tampoc queda clar com es pot assegurar la fiabilitat de la determinació d'aquest participació, que sembla en mans del treballador/a. Els indicadors aportats sobre

us del portal familiar no són pertinents per avaluar aquest punt. Per últim, els indicadors corresponents al punt “proposta d’avaluació de l’efectivitat del pla de treball inicial” permeten avaluar el seguiment de casos, però mancaria avaluar el resultat d’aquest seguiment.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d’acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d’aquest àmbit, juntament amb un punt introductori i un altre dedicat als indicadors i estàndards.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d’adequació: 0.

A l’inici, planteja uns objectius genèrics que fan referència al model d’atenció integral centrat en la persona, però que no aporten informació sobre els objectius que es planteja en relació als tres punts d’aquest àmbit. En conseqüència, no satisfà el que demana el Plec en relació a aquest element, com ara: nivell de concreció, mesurables, realitzables, realistes, limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d’actuació, nivell d’adequació: 50

La proposta presenta una extensa i detallada relació d’accions en cada un dels punts d’aquest àmbit, així com de determinats processos a l’inici dels servei. La manca de la formulació d’objectius, ja valorada anteriorment, impedeix la valoració de la seva coherència amb aquests. No obstant això, es valora molt el nivell de concreció amb especial referència a l’esforç per millorar la ràtio de coordinació.

Pel que fa al grau d’innovació i impacte de les accions, nivell d’adequació: 50.

Es valora l’anomenat “decàleg de la persona usuària” que resumeix els hàbits, gustos i preferències de les persones usuàries, així com el mapa de vida. No obstant això, manca una explicació sobre com s’utilitzarà tota aquesta informació per prestar efectivament el servei, el que redueix la valoració del seu impacte. A més, es valora especialment l’aportació de la figura de l’agent d’innovació social amb la tasca assignada d’avaluar les competències professionals de totes les PAD, fet que considerem que pot contribuir a l’efectivitat del pla de treball inicial – tot i que no s’explicita en el text -.

Pel que fa a l’adequació dels indicadors i estàndards, nivell d’adequació: 50

Aporta una relació extensa d’indicadors sense explicitar el punt o punts d’aquest àmbit que hi estan vinculats. No obstant això, la informació disponible es considera suficient per valorar aquest element. La manca de formulació d’objectius limita la valoració de la seva pertinència, però en general es considera que satisfan la resta de característica que determina el Plec. Dit això, no hi ha

indicadors que estiguin vinculats a la incorporació del model d'atenció integral centrat en la persona que emmarca tota la proposta.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit, juntament amb un punt dedicat a indicadors i estàndards a nivell general.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0

En general, no expliciten els objectius de les millores que aporten. En el primer punt plantegen els objectius generals o operatius que resulten comuns dels punts que configuren aquest àmbit. En el segon punt, sorprenentment, fan seus els "objectius estratègics de la transformació que es persegueix" d'un document de l'Ajuntament de Barcelona del 2017 sobre els projectes pilot en SAD, sense justificar-ho i sense que s'entengui objectivament la seva incorporació. En el tercer punt, s'apunten com a objectius "Benestar usuari – Disminució de la rotació del personal – Millorar la satisfacció de l'usuari i minimitzar queixes". En definitiva no hi ha objectius formulats o bé aquells que es poden considerar no satisfan els criteris establerts al Plec, com ara: "nivell de concreció, mesurables, realitzables, realistes, limitats en el temps".

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 0

Aporten molta informació sobre el seu model teòric d'intervenció, així com els seus principis d'actuació, però no identifiquen amb claredat les accions concretes que posaren en marxa per tal de desplegar-lo. A més, la manca de la formulació d'objectius, ja valorada anteriorment, impedeix la valoració de la coherència de la proposta d'actuació. Així, per exemple, en relació al punt "millores en la valoració inicial de les necessitats de les persones ateses" es fa referència a la perspectiva comunitària per acabar indicant que pretenen col·laborar i treballar en xarxa amb els diversos equipaments i recursos, fet que podria arribar a ser interessant en el SAD, però que no hi ha justificació – ni s'aporta - per considerar-ho dins d'aquest àmbit. Després detallen continguts d'informes de seguiment o processos de treball però sense aportar un plantejament d'accions de desplegament, que és el que es demana en aquest element. En conclusió, la informació aportada no satisfà el criteris establert al Plec en relació a aquest element, com ara: "Nivell de concreció, coherència amb els objectius, viables amb els recursos proposats".

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 0

Es considera que no s'aporten elements de valor afegit, ni tampoc d'innovació. Les accions a desenvolupar no estan ben definides en clau de desplegament, tal com s'ha valorat anteriorment, per tant es valora que no hi ha impacte real.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Planteja cinc indicadors específics per a l'avaluació de l'efectivitat del pla de treball inicial, així com dos indicadors de caràcter general de l'àmbit. En general, es considera que són poc precisos, perquè el seu resultat pot estar influït per diferents factors. Només tres presenten un estàndard definit.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Presenta uns objectius mesurables, però excessivament generalistes i que concreten poc o gens la millora que s'aporta en cada cas. A més, no estan limitats en el temps, el que dificulta la valoració de que aquests siguin realitzables i realistes.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50

La proposta d'actuació desplega extensament el seus procediments de treball, però com passava amb els objectius, no es centra, ni tampoc identifica clarament allò que fa per tal d'incorporar les millores. Dit això, la proposta es considera coherent amb els objectius i viable amb els recursos indicats. Es valora molt la concreció de tot el procés d'implantació general, així com la utilització del mapa de vida i el pla d'atenció i vida, tot i que no es detallen suficientment en relació als punts d'aquest àmbit.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Es valora molt l'espai de consens que serveix per acompanyar a la persona usuària "en la descoberta d'oportunitats de millora". Tot i que l'oferta anomena les seves propostes de reforç de personal i de software com a innovadores, es considera que aquestes ja estan prou normalitzades en el sector, però es valora el seu impacte sobre la millora de l'atenció.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30

Aporta diferents indicadors dins de cada punt d'aquest àmbit. Són indicadors de seguiment o avaluació dels processos generals de valoració de necessitats i de planificació de l'atenció, en molts casos recollits a la norma UNE-158301 com la mateixa oferta indica, però són poc pertinents en aquest àmbit..

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit, malgrat no mantenir-los en el mateix nivell d'esquema.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0.

Comencen l'àmbit amb una relació dels objectius de la seva valoració integral, però no aporten els objectius dels tres punts que planteja el plec.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30

Descriuen amb detall com és el seu model de funcionament i els seus processos de treball general, però no especifiquen les actuacions concretes que portaran a terme per incorporar millores en aquest àmbit. La valoració de la coherència està limitada perquè no ha definit objectius, fet que ja ha estat valorat prèviament. Es valora la incorporació de professionals especialitzats per assegurar la valoració integral i determinades adaptacions. Es considera excessiu el plantejament de tots els instruments de valoració que s'indiquen en la proposta, que pot arribar a ser invasiu i esgotador per a la persona usuària. A més, es tracta d'una relació sense posar en valor la seva aportació com a millora, destacant l'absència d'explicacions sobre la utilitat i utilització del mapa de vida, el mapa de relacions socials i el mapa de preferències. No concreta com avaluarà si el pla de treball ha estat efectiu o no, malgrat explicar tot el procés

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.

No descriu millores de forma concreta, ni tampoc fa plantejaments generals que siguin innovadors en el sector. Hi ha algunes innovacions tècniques molt específiques com el dispositiu FallSkip o l'anàlisi de singularitats del personal o l'agent d'innovació, que no s'expliquen suficientment a l'oferta, de manera que són valorades com a poc rellevants en termes de millora per a les persones destinatàries.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Aporta 12 indicadors al final d'aquest àmbit, sense explicitar a quins punts estan vinculats. Hi ha sis indicadors que són de poca utilitat, perquè només aporten el valor absolut d'una variable, sense posar-la en relació amb una altre. Només tres indicadors disposen d'estàndard. Cada un d'aquests tres indicadors es consideren pertinents per a cada un dels punts d'aquest àmbit, així com objectius, unívocs, precisos, de fàcil obtenció i a cost acceptable. No obstant això es consideren insuficients en relació a les altres ofertes millor valorades en aquest àmbit. A més, l'estàndard de l'indicador % persones amb història de vida realitzada ($\geq 80\%$) es considera assolible, però insuficient, fet que s'ha tingut en compte en la valoració dels elements anteriors.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 2:

ABORDATGE DE LES SITUACIONS DE RISC

Segons el PCAP, aquest àmbit inclou els següents punts:

- Identificació de les situacions de risc: Tipologia, instruments per identificar les situacions de risc que es poden produir al llarg del servei.
- Metodologia de comunicació (professionals d'atenció directa/coordinadora tècnica/treballadora social de referència) en referència els canvis significatius en l'estat de la persona i de situacions de risc.
- Propostes d'avaluació de l'efectivitat del pla de treball realitzat per la situació de risc. Cal aportar criteris, indicadors i estàndards.
- Com es podria incorporar l'ús de tecnologies de comunicació o dispositius digitals per millorar la detecció i abordatge d'aquestes situacions.
- Com incorporar els aspectes d'atenció integrada sanitària i social en l'atenció a persones amb necessitats complexes.

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 4 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0,67500	0,40500	0,40500	0,67500	0,40500
Actuació	1,35000	2,25000	1,35000	2,25000	1,35000
Innovació / impacte	0,67500	0,40500	0,40500	0,67500	0,67500
Indicadors / estàndards	0,90000	0,90000	0,54000	1,35000	0,54000
Puntuació A2	3,60000	3,96000	2,70000	4,95000	2,97000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	50	30	30	50	30
Actuació	30	50	30	50	30
Innovació / impacte	50	30	30	50	50
Indicadors / estàndards	50	50	30	75	30

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc elements descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Planteja d'un a tres objectius respecte a cada un dels cinc punts d'aquest àmbit. Els objectius del primer punt són concrets i estan molt orientats a les accions que es plantegen posteriorment. En la resta de punts els objectius són poc concrets i tendeixen a ser formulacions generalistes. Tots els objectius són no mesurables i tampoc estan limitats en el temps. Es consideren realitzables i realistes en el marc del servei.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

Els instruments per identificar les situacions de risc, així com el seu canvi de situació, no queden descrits en la proposta, més enllà de la indicació del seu resultat a l'app del servei. Al menys, aporta una relació d'escales pertinents que utilitzaran els professionals especialitzats, algunes reiteratives. No aporta criteris, indicadors i estàndards per mesurar l'efectivitat del pla de treball. Es valora l'esforç per quantificar el cost d'algunes accions, però es troba a faltar un exercici similar respecte a les visites després de la detecció d'un risc, així com les accions de coordinació per assolir l'atenció integrada amb altres serveis. En general, les accions són coherents amb els objectius proposats i viables amb els recursos indicats.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Identifica algunes solucions tecnològiques que poden ser d'utilitat i afegir valor al servei, especialment davant desorientacions al carrer i caigudes al domicili. Aporta un nombre significatiu de dispositius digitals que poden tenir un impacte important sobre les persones destinatàries.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Aporta diferents indicadors dins de cada punt d'aquest àmbit. Els indicadors per avaluar l'efectivitat del pla de treball realitzat no es consideren pertinents, perquè l'informe es centra en valorar el risc, sense explicar com valora l'efectivitat del pla de treball que és l'objectiu principal. Es valora l'aportació d'indicadors que verifiquen la fiabilitat de la tecnologia emprada. L'indicador vinculat als aspectes d'atenció integrada és poc precís i no indiquen gens si s'ha assolit efectivament una atenció integrada en els casos corresponents. En general, els indicadors són assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit, més un punt de fonamentació i objectius.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Els objectius aportats són poc concrets, amb tendència a ser massa generalistes. No aborden tots els punts d'aquest àmbit, com ara l'efectivitat del pla de treball. Els objectius no són mesurables, ni estan limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

Es valora la concreció de l'instrument per identificar les situacions de risc, que inclou una relació complerta i realista de situacions. Les accions d'avaluació de l'efectivitat del pla de treball no estan concretades, només aporta indicadors. En canvi, es valora l'acompanyament i seguiment proposat per facilitar la utilització dels serveis sanitaris i socials per part de les persones ateses. En general, les actuacions indicades són coherents i viables.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Es valora la incorporació dels aspectes centrals del model d'atenció centrada en la persona dins del model de detecció de situacions de risc. Es considera que l'observació participativa i l'escolta activa, amb la participació de la família tindrà un impacte important en la millora de les deteccions de risc. El telemonitoratge plantejat pot resultar innovador, però tindria poc valor afegit a partir de l'evidència disponible sobre sistemes similars. En canvi, es valoren les facilitats tecnològiques per facilitar la comunicació en cas de situacions sobrevingudes de risc.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Es valora que aporta indicadors pertinents per a tots els punts d'aquest àmbit, encara que ho indica al desplegar la seva proposta d'avaluació de l'efectivitat del pla de treball realitzat. Alguns indicadors són poc precisos, per exemple l'assistència a formació sobre riscos no garanteix el seu aprofitament pel personal, ni la realització de reunions és suficient per assegurar l'atenció integrada. Tots els indicadors són assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Només formulen objectius vinculats al primer punt, identificació de les situacions de risc. Aquests objectius no són mesurables, ni limitats en el temps. Es consideren realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

Es valora molt la concreció de l'instrument per identificar les situacions de risc, que inclou una relació bastant complerta i realista de situacions. Les accions d'avaluació de l'efectivitat del pla de treball estan molt concretades, especialment en relació a la seva freqüentació. Però no aporta criteris, indicadors i estàndards. En canvi, es valora l'acompanyament i seguiment proposat per facilitar la utilització dels serveis sanitaris i socials per part de les persones ateses. Indica tecnologies que poden ser útils, però no concreta els recursos que aportarà. Tanmateix indica que aportar professionals especialistes per assegurar l'atenció integrada en persones amb necessitats complexes, però quantifica la seva dedicació. A més, no planteja res sobre la necessària coordinació amb la resta de serveis socials i sanitaris, amb els quals cal cooperar per assegurar una veritable atenció integrada.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30

Es valoren els usos tecnològics indicats, però el contingut de la proposta és poc detallat en relació als recursos que efectivament destina, el que limita la valoració del seu impacte. La biblioteca virtual representa una innovació amb un valor afegit modest.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Fa una aportació molt pobre d'indicadors, amb tres indicadors poc rellevants quan l'àmbit compren cinc punts. Els indicadors són assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable, però molt poc precisos. Per exemple, la proporció de personal que assisteix a formació no permet assegurar l'aprenentatge efectiu..

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Planteja d'un a dos objectius respecte a cada un dels cinc punts d'aquest àmbit. Els objectius tendeixen a ser generalistes, però el posterior desenvolupament de les actuacions afegeix un nivell de concreció suficient. Els objectius no estan limitats en el temps. Només, els objectius del segon punt són mesurables, però es valora que són els únics objectius d'aquest àmbit presentats per les ofertes

que compleix aquest element establert al Plec. Tots els objectius es consideren realitzables i realistes en el marc del servei.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Destaca la claredat i rigor tècnic per sobre de la resta de propostes presentades en l'exposició dels processos. En canvi, es troba a faltar la relació de les accions que es posarien en marxa per garantir el desplegament de la proposta d'actuació. A més, no detalla els instruments per identificar les situacions de risc, així com el seu canvi de situació. Tampoc aporta criteris, indicadors i estàndards per mesurar l'efectivitat del pla de treball, indicant només genèricament que farà servir instruments d'avaluació validats. No concreta la intensitat del seguiment després de la detecció d'un risc, ni tampoc en l'avaluació de l'efectivitat del pla de treball, així com les accions de coordinació per assolir l'atenció integrada amb altres serveis. En general, les accions indicades són coherents amb els objectius proposats i viables amb els recursos indicats, especialment en l'ús de la tecnologia.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Es valora el valor afegit del procés d'automatització de la comunicació de les situacions de risc i la remissió d'informes. Identifica algunes innovacions tecnològiques avançades que poden ser d'utilitat i afegir valor al servei, especialment davant desorientacions al carrer, caigudes nocturnes i que podrien alleugerir el risc de soledat, tot i que això no està explicitat a la seva descripció. No obstant això, aporta un nombre poc significatiu de dispositius digitals el que limita molt el seu impacte sobre la població destinatària. Algunes innovacions tecnològiques aporten escàs valor afegit a l'atenció. Hi ha accions assenyalades a la proposta com innovacions que ja són habituals en el sector.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Aporta dos indicadors dins de cada un dels cinc punts d'aquest àmbit. Tots els indicadors són pertinents amb els objectius establerts i/o les accions proposades. Però hi ha diferents qüestions valorades de forma poc precisa, perquè es tendeix a valorar resultats de processos, més que resultats en si mateixos (per exemple, es valora la proporció de reunions realitzades sobre planificades, però gens si aquestes serveixen per a la seva finalitat i de forma similar passa amb la formació i la tecnologia). Es valora molt l'indicador lligat al grau d'èxit dels plans preventiu i/o correctiu, malgrat no s'aporten els criteris per determinar el grau d'èxit, així com l'indicador de reaparició d'un risc considerat extingit. En general, els indicadors són assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

En el primer, tercer i cinquè punt no es plantegen objectius o ho fan d'una forma molt inconcreta. En el segon punt es proposen objectius que, més aviat, es corresponen amb les finalitats de la comunicació i que estan poc orientats a les actuacions. En el quart punt es formulen objectius concrets i orientats a l'acció, En cap cas hi ha indicadors mesurables i limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

No hi ha un veritable pla d'accions que asseguri la implementació del model d'atenció que es proposa. Es valora el nivell de concreció d'alguns processos aportats. En el context del servei, l'ús del concepte de "persona gran fràgil" de l'OMS resulta poc útil, atès que gran part de la població destinatària complirà aquests criteris. Tanmateix, no té gaire sentit administrar escales que, malgrat estar validades i tenir-ne una trajectòria llarga en el sector, ofereixen resultats de valoració extraordinàriament coincidents entre elles. En canvi, s'aporta poca concreció en relació als criteris relatius als canvis que es consideren significatius en la persona i potencials predictors de noves situacions de risc o del seu agreujament. Aquesta manca de concreció també es produeix en el punt sobre l'avaluació de l'efectivitat del pla de treball on no s'expliciten els criteris de valoració. En el quart punt, el referit a l'ús de noves tecnologies, la proposta d'actuacions és concreta, tot i que trobem a faltar explicacions sobre com es desplegarà la proposta - més enllà dels recursos tecnològics que s'aporten -. A més, es valora la coherència i la seva viabilitat. La proposta per incorporar els aspectes d'atenció integrada es considera insuficient, tant pel plantejament dels esforços que s'hi destinaran com per la manca de concreció del seu pla de treball.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Es valora molt el potencial valor afegit de les diferents propostes tecnològiques, especialment les tauletes digitals i els robots. Però no hi ha innovacions significatives en els altres quatre punts d'aquest àmbit. A més, es considera que, en qualsevol cas, el nivell de millora que poden representar les innovacions plantejades abasta a molt poques persones destinatàries.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Aporta 8 indicadors dins d'un dels cinc punts d'aquest àmbit, el que es correspon amb l'avaluació de l'efectivitat del pla de treball realitzat per la situació de risc. Revisats aquests indicadors, cap és pertinent per als quatre punts restants

d'aquest àmbit. D'altra banda, hi ha 3 indicadors sense estàndard, dos dels quals ja són poc útils per a l'avaluació al tractar-se del valor absolut d'una sola variable. La descripció dels indicadors no explicita que estan vinculats amb població en situació de risc, de manera que es refereixen a totes les persones destinatàries del servei. En general són indicadors poc precisos que, com a molt, aporten resultats de processos, però no són útils per determinar si s'assoleixen els impactes pretesos. Tot i que els indicadors aportats són assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable, es consideren no adequats per aquest àmbit.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 3:

AFAVORIR LA CONTINUITAT ASSISTENCIAL

Segons el PCAP, aquest àmbit inclou els següents punts:

- Propostes per garantir la continuïtat assistencial i minimitzar l'impacte del canvi de professionals i assegurant el traspàs d'informació i la mesura de l'impacte del canvi.
- Sistemes per garantir la continuïtat en cas de substitucions previsibles i per causes sobrevingudes degudes als professionals.
- Sistemes per garantir la continuïtat en cas de substitucions a petició d'usuari.

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 3 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0,00000	0,52500	0,00000	0,78750	0,31500
Actuació	2,62500	2,62500	1,05000	2,62500	1,75000
Innovació / impacte	0,52500	1,05000	0,31500	1,05000	0,52500
Indicadors / estàndards	1,05000	0,70000	0,00000	1,05000	0,42000
Puntuació A3	4,20000	4,90000	1,36500	5,51250	3,01000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0	50	0	75	30
Actuació	75	75	30	75	50
Innovació / impacte	50	100	30	100	50
Indicadors / estàndards	75	50	0	75	30

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0.

Planteja un objectiu per cada punt d'aquest àmbit. Els objectius són poc concrets i orientats a l'acció, sent massa generalistes perquè són una reproducció de la definició del punt que planteja el Plec. No són mesurables, ni limitats en el temps. La proposta d'actuacions no inclou accions que assegurin la seva realització.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Planteja un seguiment mensual per anticipar les necessitats de personal. Aporta un sistema de tipus binomi o tàndem, així com la disponibilitat de personal alliberat. Es valora la participació de la persona usuària o llur família en la selecció del personal en el marc del model d'atenció centrat en la persona, així com les accions i eines per assegurar el traspàs d'informació entre professionals. Aporta alguns detalls sobre els criteris d'assignació de professionals i es valora el seu enfocament.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Es valora molt el valor afegit que pot representar el servei compartit de canvi, perquè facilita la confiança de les persones usuàries i la vinculació amb el nou personal. La previsió de personal alliberat sembla més que suficient per cobrir les urgències.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Aporta quatre indicadors en el primer punt i dos en el segon punt d'aquest apartat. Es valora molt que aporten indicadors que cobreixen l'avaluació del desplegament de la seva estratègia per assegurar la continuïtat assistencial en substitucions de llarga durada. No s'aporten indicadors vinculats al temps de gestió dels canvis o la satisfacció de les persones usuàries amb els canvis.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit, juntament amb un punt de fonamentació i objectius i un altre de propostes.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Aporten inicialment quatre objectius poc concrets que cobreixen els dos punts d'aquest àmbit. D'aquests, es valora que tres estan orientats a la reducció dels factors determinants de les necessitats de substitució. A més, al final, afegeixen

quatre objectius complementaris més centrats en els canvis a petició de l'usuari que pretenen reduir aquesta incidència. Tots els objectius són no mesurables, ni limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Es valoren molt les eines previstes per cobrir les substitucions en els casos complexos, especialment pel seu realisme, així com el personal alliberat per atendre les situacions d'urgència. Tanmateix explica, sense gran detall, les accions per assegurar el traspàs d'informació entre professionals. Aporta bastants detalls sobre el sistema d'assignació de professionals i el procés de gestió de les substitucions a petició de l'usuari.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 100.

El plantejament del pla integral de gestió i cura del personal afegeix valor afegit a la proposta al sistematitzar les mesures sobre les condicions laborals que poden reduir els canvis del personal d'atenció. La mateixa consideració es fa sobre l'assistent de competències professionals en el cas de la correcta assignació de substitucions. El personal alliberat, així com la doble referent per a casos complexos es considera un nivell de millora molt important per garantir les substitucions. D'altra banda, es valora molt la innovació i nivell de millora que pot representar el plantejament metodològic en els casos en que la sol·licitud dels canvis és a petició de la persona usuària.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Aporten vuit indicadors. Els primers quatre fan referència a la situació del personal, que és un factor determinant dels canvis. D'altra banda, aporten dos indicadors que avaluen alguns aspectes dels canvis deguts al personal i altres dos indicadors vinculats als canvis deguts a la persona usuària. Els indicadors aportats es consideren pertinents, objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable. No obstant això, manquen per cobrir bastants aspectes importants en aquest àmbit, com per exemple el nivell d'assoliment de substitucions amb un professional adequat i capacitat per assegurar la qualitat assistencial o el temps emprat per fer aquests canvis o el grau de satisfacció de la persona usuària amb el canvi.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0.

Aporta dos objectius en el primer punt. Aquests objectius són poc concrets, massa generalistes i poc orientats a l'acció. No són mesurables, ni limitats en el temps

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

Es valora molt la reconducció de les necessitats de substitució per sobrecàrrega del personal, així com – en menor intensitat - el plantejament de certes mesures que milloren les condicions laborals del personal, tot i que aquesta qüestió corresponen específicament a un altre àmbit, perquè són factors determinats d'algunes substitucions. Tanmateix aporta diferents mecanismes concrets que poden assegurar el traspàs d'informació entre professionals. Detalla el procés de gestió davant el canvi a petició de l'usuari. No apunta sistemes, ni criteris que farà servir per assegurar que el personal de substitució disposa de les competències adequades per atendre el cas.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.

No s'aprecien innovacions rellevants en les accions. Es valora que les accions per traspasar la informació i per mediar en cas d'incompatibilitats poden millorar parcialment la situació de les persones destinatàries. La manca de sistemes tàndem, binomi o equips de professionals de referència amb seguiment efectius dels casos, tal com proposen altres ofertes, limita molt l'impacte real de les accions previstes sobre la continuïtat assistencial.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 0.

Aporta un únic indicador per aquest àmbit, deixant gairebé tots els aspectes sense cobrir. L'indicador aportat relatiu a la proporció de persones usuàries que han tingut canvis de professional planteja un estàndard molt insatisfactori per a la qualitat esperada d'aquest servei.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 75.

Aporta quatre objectius en el primer punt i tres en el segon punt d'aquest àmbit. Els objectius són concrets, tot i que no sempre estan orientats a l'acció. En general permeten assolir la finalitat d'aquest àmbit, tot i que no expliciten l'adequació del personal d'atenció en el canvi per causes vinculades als professionals, ni tampoc els terminis per fer els canvis a petició de les persones usuàries. No obstant això, es valora que aquestes qüestions es troben

desenvolupades a les actuacions. D'acord amb la seva formulació, els objectius no són mesurables, ni limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Es valora el plantejament d'estratègies per a la reconducció de les necessitats de substitució per sobrecàrrega del personal, així com – en menor intensitat - el plantejament de certes mesures que milloren les condicions laborals del personal, tot i que aquesta qüestió corresponen específicament a un altre àmbit, perquè són factors determinats d'algunes substitucions. Es valora molt la concreció del plantejament d'un professional i un equip professional de referència al professional assignat, especialment diferenciant els casos d'alt risc i d'infància. Descriu molt clarament els diferents circuits. Apunta els criteris d'assignació de professionals i detalla molt el traspàs d'informació. Es valora la concreció de les actuacions davant peticions de canvi per part de l'usuari.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 100.

L'ampliació de l'enfocament tàndem o binomi, és a dir, un professional de reserva amb competències adequades i amb coneixement del cas, a un equip de referència aporta valor afegit, facilitant l'aplicació efectiva d'aquesta eina. Tanmateix, el seguiment actiu de la borsa de treball pot facilitar la disponibilitat de professionals adequats quan siguin necessaris. El plantejament de la Unitat de Mediació i Conciliació, així com tots els criteris definits per prevenir la petició de substitució del personal, amb un enfocament coherent i profitós del model d'atenció centrat en la persona, pot aportar un nivell de millora important per a les persones usuàries.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Es valora que diferencien indicadors per a cada un dels punts d'aquest àmbit, dos en el primer punt i tres en el segon. Els indicadors aportats es consideren pertinents, objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable. No obstant això, manquen per cobrir alguns aspectes importants en aquest àmbit, com per exemple el nivell d'assoliment de substitucions amb un professional adequat i capacitat per assegurar la qualitat assistencial o el temps emprat per fer aquests canvis.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit, juntament amb text introductori inicial on apunten una sèrie de mecanismes i d'objectius vinculats.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Aporten cinc objectius amb un nivell baix de concreció que cobreixen alguns aspectes dels dos punts d'aquest àmbit. Es valora que tres objectius estan orientats a la reducció dels factors determinants de les necessitats de substitució. Els objectius no són mesurables, ni limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Detalla els processos implicats directament en el canvi de personal. Preveu el sistema tàndem, tot i que no aporta accions per assegurar que aquest sistema pugui aplicar-se efectivament, ni compromet nivells mínims d'aplicació. Destaca el nivell de detall aportat sobre la disponibilitat de personal alliberat per atendre les situacions d'urgència. No apunta sistemes, ni criteris que farà servir per assegurar que el personal de substitució disposa de les competències adequades per atendre el cas.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Escassa innovació. Es valora el nivell de millora sobre els destinataris que el personal alliberat i el sistema tàndem poden representar a l'evitar la interrupció del servei. La seva valoració, però, està limitada per la manca de compromisos en la utilització efectiva d'aquest mecanisme, així com d'accions destinades a assegurar-ho.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Aporten 12 indicadors en una taula al final de l'àmbit. En general, són precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable. No obstant això, només tres indicadors compten amb un estàndard formulat. Els que no tenen estàndard formulat corresponen a valors absoluts d'una variable, el que resulta descriptiu però gens analític, limitant molt la seva pertinència i interpretació.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 4:

PROPOSTES EN LA COMUNICACIÓ I COORDINACIÓ ENTRE ELS PROFESSIONALS IMPLICATS EN L'ATENCIÓ

Segons el PCAP, aquest àmbit inclou els següents punts:

- El sistema de coordinació (continguts, mètodes, eines, calendaris) entre treballadora d'atenció directa i coordinadora tècnica que afavoreixi la seva participació activa en la elaboració i avaluació i millora dels plans de treball.
- Proposta de coordinació entre la coordinadora tècnica i la treballadora social de referència.

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 3 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0,52500	0,52500	0,31500	0,00000	0,31500
Actuació	2,62500	2,62500	1,75000	2,62500	1,75000
Innovació / impacte	0,78750	0,31500	0,00000	0,52500	0,52500
Indicadors / estàndards	0,70000	0,42000	0,00000	1,05000	0,42000
Puntuació A4	4,63750	3,88500	2,06500	4,20000	3,01000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	50	50	30	0	30
Actuació	75	75	50	75	50
Innovació / impacte	75	30	0	50	50
Indicadors / estàndards	50	30	0	75	30

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Planteja dos objectius en el primer punt i un objectiu en el segon punt. La seva formulació és poc concreta. Tots els objectius són no mesurables, ni limitats en el temps. Aporta informació suficient en la proposta d'actuació per valorar-los realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Es valora el nivell de concreció de les actuacions previstes, especialment en relació a l'estimació econòmica d'algunes mesures de caràcter tecnològic. No obstant això, no aporta una estimació d'hores de professionals de coordinació que demostrï la viabilitat de la coordinació plantejada des de la perspectiva de recursos humans implicats. Destaca la combinació de coordinació online i presencial, amb una indicació precisa i freqüent de reunions previstes adequades als objectius de l'àmbit, tant amb el personal d'atenció directa com amb la treballadora social de referència.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Planteja la participació activa del personal d'atenció directa en l'elaboració i revisió del pla de treball, desplegant un sistema de seguiment del compliment d'objectius que pot millorar la comunicació i coordinació. La metodologia que aporta en algunes de les reunions grupals previstes poden ser d'ajuda per a la millora de l'atenció a les persones usuàries, reduint la sobrecàrrega i l'aïllament dels professionals i compartint experiències. Es valora l'accés de les treballadores socials a l'aplicatiu de gestió. No es valora l'aportació de mitjans de transport perquè no s'ha justificat suficientment la seva vinculació amb els objectius d'aquest àmbit.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Aporta quatre indicadors en el primer punt i tres en el segon. Llevat de dos indicadors, la resta corresponen a valors absoluts d'una variable, el que limita la seva pertinença atès la seva escassa capacitat analítica. En conjunt, són indicadors assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit, juntament amb un text introductori inicial.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

En el text introductori inicial indica objectius generals. A més, en el primer punt, el programa de coordinació, formula diversos objectius més concrets, tot i que parcials centrats en la coordinació interna. En el segon punt, es formula un únic objectiu poc concret i poc orientat a les accions. En tots els casos són objectius no mesurables i que no estan limitats en el temps. Aporta informació suficient en la proposta d'actuació per valorar-los realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Es valora molt el nivell de concreció relatiu a la freqüència i durada de les reunions individuals i grupals, presencials o virtuals, amb el personal d'atenció directa, així com amb les treballadores socials de referència. El contingut previst de les accions es considera coherent amb els objectius plantejats. No obstant això, no aporta una estimació d'hores de professionals de coordinació que demostrï la viabilitat de la coordinació plantejada des de la perspectiva de recursos humans implicats.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.

Es valora la innovació dels espais de supervisió i reflexió ètica, així com la coordinació amb l'equip de mentors pel valor afegit en la millora de les competències professionals i en la detecció de situacions de risc, així com de sobrecàrregues. A nivell de comunicació no planteja un ús rellevant de noves solucions tecnològiques, com fan altres ofertes, especialment pel que fa a la coordinació amb les treballadores socials de referència.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Aporta tres indicadors per a cada un dels punts d'aquest àmbit. La seva formulació és incorrecta o incompleta, atès que en tots els casos s'indica que són el "nombre de ...", però l'estàndard aportat es correspon amb un percentatge. En conjunt, són indicadors assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable, però poc pertinents per fer el seguiment i avaluació d'aquest àmbit.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

En el primer punt formulen diferents objectius, els quals apareixen amb diferent nivell de concreció, alguns més operatius i altres més generals. A més, s'intercalen els objectius de les accions a desenvolupar amb els objectius de

determinats processos implicats. En el segon punt no s'aprecien objectius formulats. En cap cas s'aporten objectius mesurables i limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Es valora el nivell de concreció relatiu a la freqüència i durada de les reunions individuals i grupals, presencials o virtuals, amb el personal d'atenció directa, així com amb les treballadores socials de referència. Però el contingut de la coordinació externa està poc detallat. El contingut previst de les accions es considera coherent amb els objectius plantejats. No obstant això, no aporta una estimació d'hores de professionals de coordinació que demostrï la viabilitat de la coordinació plantejada des de la perspectiva de recursos humans implicats.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 0.

No descriu de forma significativa elements que aportin valor afegit a la seva proposta, com ara metodologies dels grups de treball o formes d'aprofitar les solucions tecnològiques. Menciona l'ACP i el model d'organització Buurtzorg, però no aporta informació suficient per demostrar com ho farà i com això aportarà valor al seu servei i millorarà la situació de les persones usuàries.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 0.

Aporten només dos indicadors, un dels quals no es considera vinculat a l'àmbit. Proposta de pertinència irrellevant.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0.

Aporta un objectiu per cada punt de l'àmbit, amb una formulació molt poc concreta i orientada a l'acció, que bàsicament reformula el punt plantejat pel plec, afegint-hi algunes finalitats. Ni es poden mesurar, ni estan limitats en el temps. Aportació considerada irrellevant.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Es valora molt el nivell de concreció relatiu a la freqüència, durada i plantejament general de les reunions individuals i grupals, presencials o virtuals, amb el personal d'atenció directa, així com amb les treballadores socials de referència. El contingut previst de les accions es considera coherent amb els objectius plantejats. No aporta una estimació d'hores de professionals de coordinació, però compromet suficients recursos humans per demostrar la viabilitat de la coordinació plantejada.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.
Describeu àmpliament la seva proposta d'organització pel personal d'atenció directa, amb petits equips de zona, plantejant una interrelació i suport mutu intens, però sense tanta autonomia com altres ofertes plantegen. L'ús de l'App dels professionals, així com l'informe de seguiment de la persona usuària, permet reforçar les reunions de treball. Es valora l'accés de les treballadores socials a l'aplicatiu de gestió.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.
Aporta dos indicadors per a cada un dels punts d'aquest àmbit. Són pertinents per fer el seguiment de les accions principals plantejades en aquest àmbit. Els indicadors aportats són objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.
En el primer punt aporta diferents objectius, però són poc concrets, tendint a ser massa generalistes, poc orientats a l'acció, i, sovint, confonent-se amb finalitats. En el segon punt no planteja objectius. En cap cas es fa una formulació que permeti mesurar-los, ni tampoc limitar-los en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.
Es valora el nivell de concreció relatiu a la freqüència i durada de les reunions individuals i grupals, presencials o virtuals, amb el personal d'atenció directa, així com amb les treballadores socials de referència. El contingut previst de les accions es considera coherent amb els objectius plantejats. No obstant això, no aporta una estimació d'hores de professionals de coordinació que demostrï la viabilitat de la coordinació plantejada des de la perspectiva de recursos humans implicats.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.
Es valora molt que la metodologia que aporta per a les reunions grupals previstes poden ser d'ajuda en la millora de l'atenció a les persones usuàries, reduint la sobrecàrrega i l'aïllament dels professionals i compartint experiències. Es valora l'accés de les treballadores socials a l'aplicatiu de gestió. No es valora l'aportació de mitjans de transport perquè no s'ha justificat suficientment la seva vinculació amb els objectius d'aquest àmbit.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30. Aporten 12 indicadors en una taula al final de l'àmbit. Hi ha cinc indicadors que no compten amb un estàndard formulat, el que limita molt la seva pertinença. A més, altres cinc aporten un estàndard que correspon a valors absoluts d'una variable, el que resulta descriptiu però gens analític, limitant molt la seva pertinença i interpretació. Alguns indicadors, com ara la proporció de reunions amb acta posterior, es consideren una aportació molt pobre.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 5:

FORMULACIÓ D'UN PROJECTE PILOT: ATENCIÓ MES A PROP

Segons el PCAP, aquest àmbit inclou un projecte pilot que ha de donar resposta a tres elements emergents del servei: 1) Prestar una atenció més propera, flexible i adaptada a necessitats de la persona atesa. 2) Promoure una major autonomia organitzativa que pugui facilitar la continuïtat de servei, el treball en equip i el creixement professional de les treballadores familiars. 3) Promoure una major implicació comunitària de l'atenció domiciliària. A més, indica que la proposta de projecte pot partir o adaptar altres projectes, com ara el model Buurtzorg, i ha d'adaptar-se al màxim al territori de Sabadell incloent:

- Identificació dels àmbits del servei que es volen millorar amb el projecte.
- Objectius.
- Tipologia de la població diana i l'abast de la prova pilot.
- Accions a realitzar, cronologia i mitjans necessaris.
- Resultats esperats i indicadors d'avaluació

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 4 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0,45000	0,45000	0,00000	0,45000	0,45000
Actuació	2,50000	2,50000	0,00000	2,50000	0,00000
Innovació / impacte	0,75000	0,75000	0,00000	0,75000	0,00000
Indicadors / estàndards	0,60000	0,60000	0,00000	1,00000	0,00000
Puntuació A5	4,30000	4,30000	0,00000	4,70000	0,45000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	30	30	0	30	30
Actuació	50	50	0	50	0
Innovació / impacte	50	50	0	50	0
Indicadors / estàndards	30	30	0	50	0

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

A diferència dels àmbits anteriors, on els punts feien referència a una major desagregació de continguts de l'àmbit corresponent, aquí els punts configuren una major desagregació d'alguns dels elements que, d'acord amb el Plec, s'han de valorar a tots els àmbits plantejats. Així, d'una banda, els punts corresponents a “accions a realitzar, cronologia i mitjans necessaris” són continguts propis de l'element “proposta d'actuació”, juntament amb l'enfocament metodològic, els processos i les eines de treball, quan s'escau a criteri d'aquest Comitè. D'altra banda, els punts indicats com “identificació dels àmbits del servei que es volen millorar amb el projecte”; així com “tipologia de la població diana i l'abast de la prova pilot”, juntament amb “resultats esperats” són continguts inclosos dins de l'element “grau d'innovació i impacte de les accions”. Per últim, els punts “objectius” i “indicadors d'avaluació” equivalen als elements “definició dels objectius” i “adequació dels indicadors i estàndards”.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts que el Plec demana en la formulació del projecte pilot en què consisteix aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Planteja una sèrie d'objectius generals que reformulen les qüestions que el Plec demana a la prova pilot, afegint alguns aspectes vinculats a la professionalització del sector i a la millora de les condicions laborals. No planteja els objectius operatius que han d'orientar, posteriorment, la seva proposta d'accions. Els objectius no són mesurables, ni limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Indica criteris a tenir en compte en la delimitació de les zones d'intervenció. En el seu plantejament operatiu no té en compte el seu objectiu de reduir les distàncies dels desplaçaments. La proposta de desplegament d'accions resulta realista, viable i coherent amb el plantejament de la prova pilot, amb una calendarització adequada. Els recursos només estan enunciats de forma general. No hi ha una estimació de les dedicacions necessàries pel desplegar la forma de treballar en aquesta prova pilot, que ha de ser diferent a la tradicional, ja sigui per a la formació específica, les coordinacions internes, les noves tasques i l'avaluació del model.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Proposa tres zones d'intervenció. Abasta a tota la població usuària de cada zona. Es valora que formar part dels equips pilot sigui una decisió voluntària, així com la participació dels equips en la configuració dels locals. Es valora el valor afegit del plantejament inicial de les figures de líder i líder d'equip (“leader” i “team

leader” a la proposta presentada), especialment el caràcter rotatiu de la líder entre totes les persones de l'equip. No obstant això, la seva valoració està limitada pel fet que la majoria de les funcions que assumeixen aquestes figures són de gestió i/o administratives, tendint a replicar el model tradicional de gestió. Es valora la participació del personal d'atenció en les visites explicatives inicials de la prova pilot. No aporta altres innovacions rellevants que permetin entendre com aquests equips treballaran efectivament de forma diferent a la tradicional. Planteja un avaluador extern que pot ajudar a introduir millores, però el punt de partida resulta poc definit.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30. Aporta cinc indicadors, però cobreixen aspectes molt generals o secundaris de la intervenció en aquest context de la prova pilot. Són poc útils per valorar el desplegament, resultats i impactes de la prova pilot, perquè no estan centrats en les seves especificitats. Per exemple, es valora el grau de satisfacció d'usuaris en general, sense indagar els aspectes concrets i diferencials del nou model, com ara l'atenció per un equip.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts que el Plec demana en la formulació del projecte pilot en què consisteix aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30. Manca el plantejament dels objectius generals, però aporta una relació àmplia d'objectius específics i operatius. La majoria dels quals no responen a la qüestió central de què es vol fer per assolir els objectius generals. No es dona resposta a les necessitats expressades pel Plec de promoure una major implicació comunitària de l'atenció domiciliària. Els objectius no són mesurables, ni limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50. Indica criteris a tenir en compte en la delimitació de les zones d'intervenció. En el seu plantejament operatiu no té en compte el seu objectiu de reduir les distàncies dels desplaçaments. Tampoc aborda el repte que les noves altes poden suposar per a l'organització i capacitats dels equips assignats. Es valora el plantejament concret de 20 hores de formació inicial. Aporta alguns criteris generals de les accions, però poc detall de com es farà i de quins problemes preveu resoldre. La proposta de desplegament d'accions resulta realista, viable i coherent amb el plantejament de la prova pilot, amb una calendarització adequada, però massa genèrica. Planteja moltes reunions, però especialment les externes no tenen una finalitat definida amb claredat. Detalla molt poc el

funcionament intern dels equips, així com les directrius, eines i processos que hauran de posar-se en marxa en aquest nou context de treball. No hi ha una estimació de les dedicacions necessàries pel desplegar la forma de treballar en aquesta prova pilot, que ha de ser diferent a la tradicional, ja sigui per a la formació específica, les coordinacions internes, les noves tasques i l'avaluació del model.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50. Planteja només dues zones d'intervenció. Abasta a totes les persones usuàries de la zona, juntament amb les noves altes que es produeixen. Es valora el valor afegit de l'agent d'innovació social, la supervisora del model, així com la treballadora d'enllaç, especialment pel seu plantejament rotatiu que pot facilitar la cohesió de l'equip i el creixement personal individual de tots els seus membres. A més, es valora que les funcions de la treballadora familiar d'enllaç van més enllà de la gestió quotidiana. No obstant això, aquesta valoració està limitada per l'escàs desenvolupament a la proposta d'eines i processos necessaris per a què aquesta novedosa manera de treballar pugui ser efectivament assumida. Es valora molt la fitxa d'equip en la fase de comunicació del projecte a les persones usuàries, perquè pot contribuir a reduir la seva ansietat davant la incertesa de ser atès per un grup de persones en compte de per una sola. El plantejament que fa de l'atenció personalitzada i individualitzada, on es planteja un grup professional coherent amb les necessitats dels casos posa de manifest el baix valor de la seva proposta de configuració de grups. A més, l'assignació de dos PAD de referència en els casos de deteriorament cognitiu pot resultar en una contradicció amb el model de treball proposat.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30. Aporta nou indicadors, però cobreixen aspectes molt generals o secundaris de la intervenció en aquest context de la prova pilot. Són poc útils per valorar el desplegament, resultats i impactes de la prova pilot, perquè no estan centrats en les seves especificitats. Per exemple, es valora la puntuació mitjana de les enquestes de satisfacció d'usuaris, però no concreta si es valoraran aspectes específics.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres elements emergents del servei que indica el Plec, més els cinc punts que es demanen en la formulació del projecte pilot en què consisteix aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0. Planteja diversos objectius generals que reformulen les qüestions que el Plec demana a la prova pilot, afegint alguns aspectes vinculats a l'ocupació estable,

les condicions laborals, la sostenibilitat del servei i les sinergies amb l'entorn comunitari. No planteja els objectius operatius que han d'orientar, posteriorment, la seva proposta d'accions. Els objectius no són mesurables, ni limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 0.

Presenta molta informació que no dona resposta als elements de valoració d'aquest àmbit. La proposta plantejada no és operativa, el seu nivell de concreció és insuficient per ser valorat. No aporta calendaris, ni intensitats dels recursos, ni quantifica la formació, ni les reunions i altres accions previstes. No explicita els criteris de zonificació, ni els criteris d'inclusió de persones usuàries, encara que preveu que no seran totes les de la zona, com tampoc els criteris de selecció del personal. No planteja com es produirà el canvi de model organitzatiu. No hi ha cap estimació de dedicació a noves tasques, ni freqüències de les reunions.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 0.

No aclareix el nombre de zones d'intervenció. La població destinatària correspon a la del servei general. No hi ha cap plantejament organitzatiu concret, Encara que planteja un seguit de responsabilitats de l'equip d'atenció directa, que són oportunes, no inclouen les relatives a les noves tasques. Enuncia la figura del personal mentor, però aquest no apareix en el desplegament de les accions, el que impedeix considerar la seva aportació real. No hi ha aportacions rellevants.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 0.

Aporta tres indicadors, dos dels quals no tenen estàndard. Es considera que els indicadors no són pertinents, perquè no permeten fer el seguiment de les accions de desplegament, ni tampoc avaluar l'assoliment dels objectius principals de la prova pilot. El grau de satisfacció de les persones usuàries resulta molt poc precís per ser d'utilitat en l'avaluació de la prova pilot, perquè no fa referència a aspectes concrets. Com a mínim, caldria haver-lo posat en comparació amb el grau de satisfacció de les persones usuàries que no participen en la prova pilot.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts no apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts que el Plec demana en la formulació del projecte pilot en què consisteix aquest àmbit, sense que això influeixi en la valoració de la seva aportació.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Es valoren els sis objectius, que anomena específics dels pilots, perquè concreten alguns dels aspectes que planteja el Plec als projectes pilot. Però, en general, es tracta d'objectius amb una formulació massa generalista que no

concreta el què vol fer per assolir els seus objectius generals, que coincideixen amb els indicats al Plec. A vegades es confonen amb objectius generals o finalitats del servei. Malgrat que s'aprecia un cert esforç per formular els objectius de forma mesurable, només s'aconsegueix parcialment, atès que hi ha poca concreció en la seva formulació. Es valora que els objectius estan limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Aporta una identificació inicial de les tres zones d'intervenció, una de les quals coincideix amb la plantejada al Plec. Indica criteris a tenir en compte en la delimitació de les zones d'intervenció, però no concreta com ho farà. En el seu plantejament operatiu no té en compte el seu objectiu de reduir les distàncies dels desplaçaments. Es valora que plantegi els habitatges amb serveis per a la gent gran de la ciutat com a punts de referència dels equips de treball i de la zonificació de la intervenció. Apunta accions concretes en el marc de la integració comunitària. La proposta de desplegament d'accions resulta realista, viable i coherent amb el plantejament de la prova pilot, amb una calendarització adequada. Els recursos només estan enunciats de forma general. No hi ha una estimació de les dedicacions necessàries pel desplegar la forma de treballar en aquesta prova pilot, que ha de ser diferent a la tradicional, ja sigui per a la formació específica, les coordinacions internes, les noves tasques i l'avaluació del model.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Proposa tres zones d'intervenció. Abasta a tota la població usuària de cada zona, llevat de la població de major risc social. Es valora el valor afegit del professional mentor, amb experiència i coneixement en iniciatives similars en marxa. Però s'aporta una informació molt escassa i general de la seva participació en el desenvolupament de la prova pilot. El valor afegit de la proposta es considera limitat perquè no explica com treballaran efectivament els equips, malgrat que indica que seguiran "procediments i protocols establerts". Planteja un treball en equip "horitzontal", però on "cada participant tindrà un rol assignat" que pot reduir la capacitat dels equips de donar respostes flexibles a situacions canviants. Apunta alguns exemples de noves formes de resoldre necessitats de les persones usuàries en el marc de la comunitat que poden tenir un impacte elevat en la cohesió dels grups de persones usuàries ateses i en la millora de les seves relacions socials i personals. En canvi, el desplegament de la coordinació amb els dispositius socials, sanitaris i comunitaris no està desplegada. El plantejament de la prova pilot a les persones usuàries, sense la participació del personal d'atenció, pot generar rebuig.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Aporta quatre indicadors pertinents, però que són insuficients per cobrir el desplegament del projecte. Es valora molt que un d'ells, el relatiu a serveis compartits, cobreix un dels resultats específics que planteja la prova pilot. Es consideren precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els cinc punts que el Plec demana en la formulació del projecte pilot en què consisteix aquest àmbit, juntament amb una introducció.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Planteja cinc objectius que reformulen les qüestions que el Plec demana a la prova pilot, afegint alguns aspectes vinculats a cuidadors no professionals i a la coordinació amb la resta de programes d'intervenció municipal. No planteja els objectius operatius que han d'orientar, posteriorment, la seva proposta d'accions. Els objectius no són mesurables, ni limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 0.

Presenta molt relat ideològic, però molt poca operativa. No concreta els criteris delimitació, ni de selecció de professionals. No descriu la formació, ni en continguts ni en intensitats. No planteja les funcions de l'equip de treball, ni com es produirà el canvi de model organitzatiu. No hi ha cap estimació de dedicació a noves tasques, ni freqüències de les reunions.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 0.

No aclareix el nombre de zones d'intervenció. La població destinatària correspon a la del servei general. No hi ha cap plantejament organitzatiu concret, ni funcions noves dels equips. És interessant la formulació d'activitats comunitàries, però estan plantejades amb poc rigor, de forma que no queda justificat el seu valor afegit, i amb escàs compromís de realització, el que impedeix valorar el seu impacte real sobre les persones usuàries.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 0.

Aporta vuit indicadors, la meitat dels quals no té estàndard. Es considera que els indicadors no són pertinents, perquè no permeten fer el seguiment de les accions de desplegament, ni tampoc avaluar l'assoliment dels objectius principals de la prova pilot.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 6:

PROTOCOLS I PROCEDIMENTS PER LA QUALITAT DE L'ATENCIÓ

Segons el PCAP, aquest àmbit inclou els següents punts:

- Referència i breu descripció dels protocols més rellevants que s'aplicaran al contracte (exclou els que es demanen al següent punt).
- Presentar els següents protocols. (Presentació en un annex amb un màxim 4 pàgines per protocol): Protocol de comunicació dels canvis d'horari o de professionals d'atenció directa. Protocol d'atenció amb persones amb sospita i/o confirmació de malaltia infecto-contagioses (COVID-19 per exemple). Protocol d'atenció en domicilis amb un clima que genera risc emocional o físic. Protocol en cas de no obertura de portes. Aquests protocols han de presentar-se en forma de quadre o taula i han d'incloure: títol, definició, objectius, actuacions, mitjans implicats, indicadors d'avaluació. Ha de presentar-se també la seva representació gràfica (per ex fluxograma). Es valorarà com els protocols mostren una orientació cap a promoure l'autonomia de la persona i la presa de decisions que té en compte objectius i preferències de la persona.

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 4 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	1,46250	0,58500	0,58500	1,46250	0,97500
Actuació	4,87500	3,25000	1,95000	4,87500	3,25000
Innovació / impacte	1,46250	0,58500	0,58500	0,97500	0,97500
Indicadors / estàndards	1,95000	1,95000	0,00000	1,30000	0,78000
Puntuació A6	9,75000	6,37000	3,12000	8,61250	5,98000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	75	30	30	75	50
Actuació	75	50	30	75	50
Innovació / impacte	75	30	30	50	50
Indicadors / estàndards	75	75	0	50	30

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per l'àmbit, així com per a cada un dels quatre protocols que inclou a l'annex complementari.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 75.

Planteja tres objectius vinculats a la implantació dels seus protocols per part dels professionals implicats. Estan formulats de forma operativa, amb diferent nivell de concreció, el primer d'ells molt baixa. Aquests objectius són parcialment mesurables i no estan limitats en el temps. D'altra banda, els objectius dels protocols dels annexes són poc mesurables i no estan limitats en el temps, en canvi es consideren realistes i realitzables d'acord amb la situació plantejada i la proposta d'intervenció.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

A la proposta d'actuació presenta una relació de protocols, amb una breu descripció. A més, en l'annex corresponent, desenvolupa els quatre protocols que demana el Plec, incloent-hi títol, definició, objectius, actuacions, mitjans implicats, indicadors d'avaluació i representació gràfica.

No aporta una proposta d'actuació que permeti assegurar la implantació dels seus protocols per part dels professionals implicats. Presenta un gran nombre de protocols que cobreixen les situacions més importants del servei, destacant els casos específics i la intervenció familiar. Es valora el nivell de concreció de la breu descripció incorporada en la major part dels protocols indicats. Es valora molt la incorporació dels hàbits, preferències de la persona en el protocol de visita de presentació i d'adequació de les activitats bàsiques per fer. El protocol de canvi de professional d'atenció directa mostra una orientació cap a promoure l'autonomia de la persona i la presa de decisions, atès que té en compte objectius i preferències de la persona, incorporant la seva participació en el procediment establert. El protocol d'atenció davant la COVID19 està molt bé detallat i planteja una intervenció molt adequada, amb una estimació acurada de recursos. El protocol d'atenció en domicilis amb un clima que genera risc emocional o físic planteja una àmplia i completa bateria d'indicis a verificar pel personal. La representació gràfica dels protocols de l'annex és molt detallada i coherent amb el que es planteja.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Es valora el fet de que plantegen un espai de reflexió i un comitè d'ètica que revisarà els protocols. No obstant això, el funcionament previst no assegura suficientment la seva connexió amb les dificultats o mancances de la seva

aplicació per part dels professionals implicats, el que limita el seu valor afegit. Es valora molt el protocol de detecció de canvis i necessitats per seu potencial impacte en la millora de les persones usuàries. El protocol d'implementació massiva es considera una proposta de valor afegit del servei. Els protocols previstos davant d'incidències es consideren que abasten una gran diversitat de situacions.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Aporta tres indicadors que cobreixen alguns aspectes vinculats a la implantació dels seus protocols per part dels professionals implicats. Però cap d'aquests permeten verificar la seva incorporació efectiva per part dels professionals o el nivell d'incidències en la seva aplicació. Els indicadors aportats en els protocols de l'annex es consideren adequats d'acord amb els criteris del Plec, malgrat que es troben a faltar alguns aspectes més específics.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Diferencia els següents apartats: fonamentació i objectius, referència i breu descripció dels protocols més rellevants, protocols específics. A més, en l'annex corresponent, desenvolupa els quatre protocols que demana el Plec.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

No planteja objectius vinculats al desplegament dels protocols i procediments per la qualitat de l'atenció. D'altra banda, els objectius dels protocols dels annexes tendeixen a ser poc concrets. A més, són poc mesurables i no estan limitats en el temps. En canvi es consideren realistes i realitzables d'acord amb la situació plantejada i la proposta d'intervenció.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

No aporta una proposta d'actuació que permeti assegurar la implantació dels seus protocols per part dels professionals implicats. Presenta un gran nombre de protocols que cobreixen bona part de les situacions més importants del servei. L'atenció en intervenció sociofamiliar està poc representada en la relació de protocols. La breu descripció aportada, en forma d'objectius dels protocols, no planteja de forma significativa una orientació cap a la promoció de l'autonomia de la persona i la pressa de decisions. Els protocols annexats no inclouen els mitjans implicats. A més, en el protocol de canvi de professional d'atenció directa la participació de la persona usuària està escassament present. El protocol d'atenció davant la COVID19 està molt bé detallat i planteja una intervenció molt adequada. El protocol d'atenció en domicilis amb un clima que genera risc emocional o físic planteja una àmplia i completa bateria d'indicis a verificar pel

personal. La representació gràfica dels protocols de l'annex és molt detallada i coherent amb el que es planteja.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.
Es valoren les mesures correctores vinculades al canvi de personal d'atenció, que poden contribuir a la millora d'atenció. No obstant això, no s'identifiquen altres propostes innovadores o d'impacte com la resta d'ofertes millor valorades en aquest àmbit.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.
No aporta indicadors vinculats a la implantació dels seus protocols per part dels professionals implicats. Els indicadors aportats en els protocols de l'annex es consideren adequats d'acord amb els criteris del Plec, i que cobreixen més aspectes rellevants que altres ofertes presentades.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per l'àmbit, així com per a cada un dels quatre protocols que inclou a l'annex complementari. Alguns continguts no respecten el mínim de mida de lletra establert, raó per la qual no han pogut ser valorats, tal com s'informava al Plec. Aquest criteri no s'ha aplicat a la representació gràfica dels protocols annexats.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.
Formula un objectiu general de desplegament del seu sistema de protocols i procediments. És poc operatiu i concret, no mesurable i no limitat en el temps. Es considera poc realitzable perquè no planteja actuacions suficients per garantir el seu desplegament. Els objectius dels protocols annexats tendeixen a ser generalistes i poc operatius. Són no mesurables i no estan limitats en el temps. Alguns objectius no són realistes, perquè han d'estar ja assolits per l'entitat – com ara la guia d'actuació en casos de COVID -, i altres no són realitzables perquè no hi preveu actuacions adequades per a la seva consecució. Es valora l'aportació d'alguns objectius en els protocols annexats que són pertinents per a la intervenció.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.
No distingeix actuacions que permetin assegurar la implementació dels protocols i procediments. Presenta una relació menys exhaustiva que altres ofertes. Aporta més informació de la que demanava el Plec en aquest àmbit. Però el seu plantejament és desigual i no sembla respondre a una estratègia clara. Especialment no hi ha referències significatives a la participació de la persona usuària en els processos d'atenció. A més, en l'annex corresponent, desenvolupa els quatre protocols que demana el Plec, incloent-hi títol, definició,

objectius, actuacions, mitjans implicats, indicadors d'avaluació i representació gràfica.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.
Planteja una biblioteca virtual de protocols que pot contribuir a millorar l'atenció que dona el personal, però el seu impacte es preveu reduït. No hi ha altres aportacions amb innovació i impacte rellevant.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 0.
No aporta suficients indicadors per valorar el desplegament del sistema de protocols i procediments, llevat del grau de funcionament de la biblioteca virtual. Però aquest indicador és molt poc precís, el que comporta que sigui nul·la utilitat. Els indicadors del protocols annexats no respecten el mínim de mida de lletra establert, malgrat disposar d'espai suficient, raó per la qual no han pogut ser valorats, tal com s'informava al Plec.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert. Diferencia els següents apartats: objectius, actuacions, innovació, indicadors. A les actuacions presenta una relació de protocols, amb una breu descripció. A més, en l'annex corresponent, desenvolupa els quatre protocols que demana el Plec, incloent-hi títol, definició, objectius, actuacions, mitjans implicats, indicadors d'avaluació i representació gràfica.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 75.
Planteja dos objectius vinculats a la implantació dels seus protocols per part dels professionals implicats. Aquests objectius són mesurables i estan limitats en el temps, però estan formulats de forma poc operativa i amb poca concreció. Manca un major nivell de concreció operativa dels objectius que permeti valorar la seva realització. D'altra banda, els objectius dels protocols dels annexes són poc mesurables i no estan limitats en el temps, en canvi es consideren realistes i realitzables d'acord amb la situació plantejada i la proposta d'intervenció.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.
Presenta una relació d'accions molt detallada, amb una calendarització aproximada i una previsió de recursos adients per a la seva implementació. Es valora especialment el nivell d'esforç destinat a la formació en protocols del personal d'atenció, així com a l'avaluació del seu compliment. La relació de protocols és exhaustiva, amb una breu descripció de cada un d'ells que es considera suficient. Es valora que el protocol d'assignació de professional i seguiment tingui present les necessitats, demandes, preferències i capacitats de la persona usuària, així com el protocol d'adaptació. Es valora la inclusió dels

protocols d'atenció socioeducativa i atenció a la infància i adolescència, així com d'intervenció en salut mental i en casos amb Alzheimer i altres demències. El protocol de canvi de professional d'atenció directa preveu suficientment la participació de la persona usuària. El protocol d'atenció davant la COVID19 està molt bé detallat i planteja una intervenció molt adequada, amb una estimació aproximada de recursos. El protocol d'atenció en domicilis amb un clima que genera risc emocional o físic no planteja la bateria d'indis a verificar per part del personal, que és una de les fases clau d'aquesta intervenció. La representació gràfica dels protocols de l'annex és poc detallada.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50. Plantegen una comissió de revisió i seguiment de protocols que pot facilitar molt la implementació dels protocols i la seva adaptació als requeriments específics de l'Ajuntament, el personal d'atenció i les persones usuàries, millorant l'atenció. Es valora el protocol d'intimitat, integritat i seguretat de la persona usuària, així com el de relació amb la comunitat pel seu potencial en la millora de l'atenció, tot i que la seva valoració és limitada per l'escassa informació aportada en la descripció.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50. Aporta dos indicadors que cobreixen alguns aspectes vinculats a la implantació dels seus protocols per part dels professionals implicats. Però cap d'aquests permeten verificar la seva incorporació efectiva per part dels professionals o el nivell d'incidències en la seva aplicació. La majoria dels indicadors aportats en els protocols de l'annex mesuren resultats que depenen poc de la intervenció plantejada, o tenen poca relació amb la seva correcta aplicació, com ara la proporció de persones que no obren la porta. A més, en el protocol de comunicació de canvis d'horari o professionals hi ha indicadors sense estàndard.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per l'àmbit, així com per a cada un dels quatre protocols que inclou a l'annex complementari.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50. Formula un objectiu general de desplegament del seu sistema de protocols i procediments. És poc operatiu i concret, no mesurable i no limitat en el temps. Es considera poc realitzable perquè no planteja actuacions suficients per garantir el seu desplegament. Els objectius dels protocols annexats tendeixen a ser generalistes i poc operatius. Són no mesurables i no estan limitats en el temps. Són realistes, perquè estan centrats en els aspectes principals de la intervenció, i són realitzables perquè hi preveu actuacions adequades per a la seva consecució.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

No distingeix actuacions que permetin assegurar la implementació dels protocols i procediments, llevat de la distribució del catàleg complert entre els equips, sense especificar com ho preveu fer. Presenta una relació menys exhaustiva que altres ofertes i sense una breu descripció com indicava el Plec. En cinc protocols presenta una descripció exhaustiva de les accions que es realitzaran, aportant més informació de la que demanava el Plec en aquest àmbit. A més, en l'annex corresponent, desenvolupa els quatre protocols que demana el Plec, incloent-hi títol, definició, objectius, actuacions, mitjans implicats, indicadors d'avaluació i representació gràfica.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Es valora l'impacte sobre les persones usuàries del desplegament del model d'atenció centrada en la persona que queda justificat en diferents protocols d'intervenció, així com en el funcionament indicat del Comitè AICP. Es valora el valor afegit del programa de valoració de la persona gran fràgil, malgrat que hi manca una focalització de la seva aplicació.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Aporta una relació d'indicadors generals, bona part d'ells sense estàndard, però no justifica la seva utilitat en relació a aquest àmbit. Els indicadors específics dels protocols annexats no cobreixen els principals aspectes de la intervenció, molts no tenen estàndards i bona part d'ells corresponen a valors absoluts d'una variable.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 7:

COMUNICACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Segons el PCAP, aquest àmbit inclou els següents punts:

- Continguts i formats per a comunicar a la persona atesa, i a les que en tenen cura, sobre les característiques, condicions del servei.
- Formats i mitjans per garantir una comunicació fluïda entre la persona usuària i l'entorn cuidador amb els professionals de l'empresa proveïdora.
- Sistemes de detecció, registre, comunicació de suggeriments, disconformitats i queixes formals dels usuaris i el sistema d'avaluació de la resposta realitzada.

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 4 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0,52500	0,52500	0,31500	0,52500	0,31500
Actuació	2,62500	2,62500	1,05000	1,75000	1,75000
Innovació / impacte	1,05000	0,78750	0,31500	0,78750	0,31500
Indicadors / estàndards	1,05000	0,70000	0,42000	1,05000	0,42000
Puntuació A7	5,25000	4,63750	2,10000	4,11250	2,80000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	50	50	30	50	30
Actuació	75	75	30	50	50
Innovació / impacte	100	75	30	75	30
Indicadors / estàndards	75	50	30	75	30

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Aporta de dos a tres objectius generals que donen resposta a les principals necessitats de cada un dels punts de l'àmbit, però manca una major concreció operativa. Els objectius són realistes i realitzables, en base a les actuacions proposades, però no són mesurables, ni estan limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Presenta un nivell elevat de concreció de les actuacions, que són coherents amb els objectius plantejats prèviament. Es valora el plantejament del model d'atenció centrada en la persona en la comunicació, tot i que està poc desenvolupat. Destaca el contingut extens de les carpetes de benvinguda, així com el ventall de canals de comunicació, especialment la línia telefònica 900, l'App i les trucades mensuals de seguiment del servei. Detallen recursos tècnics, però no fan indicacions de les dedicacions estimades de personal, llevat de l'interpret.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 100. Es valora molt el plantejament d'un interpret, amb una dedicació considerada suficient, així com la informació en format Braille i la disponibilitat de la llengua de signes per tal de facilitar la comunicació davant de situacions específiques. Tanmateix es valora l'esforç per disposar d'una App de comunicació i, sobretot, que per facilitar la seva utilització per part de persones i familiars sense recursos tecnològics amb la provisió de 100 smartphones, molt per sobre d'altres ofertes. El plantejament d'un responsable del procés de gestió de suggeriments, disconformitats i queixes formals assegura el seu seguiment i coherència.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Presenta de dos a tres indicadors per a cada un dels punts d'aquest àmbit. Tots els indicadors són pertinents, perquè estan vinculats als objectius plantejats i/o a les actuacions a desplegar. A més, són objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable. En el segon punt només cobreixen la comunicació telefònica, deixant sense seguiment els canals vinculats a les noves tecnologies.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec

dins d'aquest àmbit. Alguns continguts no respecten el mínim de mida de lletra establert, raó per la qual no han pogut ser valorats, tal com s'informava al Plec.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Aporta un nombre desigual d'objectius generals i poc operatius vinculats a les principals necessitats de cada un dels punts de l'àmbit, malgrat que la seva presentació apareix confosa al mig de les actuacions previstes. Els objectius són realistes i realitzables, en base a les actuacions proposades, però no són mesurables, ni estan limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Presenta un nivell elevat de concreció de les actuacions, que són coherents amb els objectius plantejats prèviament. Es valora el plantejament del model d'atenció centrada en la persona en la comunicació, que està desenvolupat més que altres ofertes. Destaca el contingut extens del kit de benvinguda, així com el ventall de canals de comunicació, especialment la línia telefònica Care&Service Desk, l'App. Detallen recursos tècnics, però no fan indicacions de les dedicacions estimades de personal.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Es valora molt el valor afegit i potencial impacte de millora sobre les persones usuàries del decàleg de la persona usuària, que s'emmarca dins de la promoció de la seva autonomia i l'adaptació de la prestació del servei a les seves preferències personals. Es valora totes les facilitats comunicatives aportades, amb pictogrames, Braille i diferents suports per a persones amb dèficits auditius. Es valora especialment, l'opció de lectura per veu d'avísos a través de l'APP i la posada a disposició de 30 terminals telefòniques per a persones amb dificultats visuals severes. No planteja terminals per facilitar l'accés a l'App a persones sense recursos tecnològics propis com fan altres ofertes. El plantejament d'un responsable del procés de gestió de suggeriments, disconformitats i queixes formals assegura el seu seguiment i coherència.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Només planteja diversos indicadors pel tercer punt d'aquest àmbit, deixant els altres dos sense cap. Els indicadors aportats pel tercer punt són pertinents, objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Només en el primer punt explicita els objectius, mentre que en els altres dos punts es poden identificar al mig de la seva exposició. Aporta diversos objectius generals que estan adreçats a algunes de les necessitats de cada un dels punts de l'àmbit. Els objectius són realistes i realitzables, malgrat la manca d'estructuració de les actuacions proposades, el que limita la seva valoració. En cap cas els objectius són mesurables i estan limitats en el temps tal com plantejava el Plec.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

Aporta molt detall de continguts, però molt poc dels formats de comunicació. No s'aprecien referències rellevants al model d'atenció centrada en la persona. Es valora l'audioguia i la informació en Braille. No hi ha referències a l'ús de tècniques que facilitin la comprensió de la informació, més enllà del calendari anual amb números grans. La comunicació de les persones usuàries i familiars amb l'empresa està excessivament centralitzada en canals online, el que pot excloure a moltes persones. Els altres canals només apareixen mencionats breument i sense cap detall rellevant. No planteja terminals per facilitar l'accés a l'App a persones sense recursos tecnològics propis com fan altres ofertes. El plantejament descrit del procés de gestió de suggeriments, disconformitats i queixes formals no assegura el seu seguiment i coherència.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.

Es valora la proposta de continguts del manual d'acollida del servei, tot i que hi ha alguns que responen a interessos molt específics que no han estat indicats per l'Ajuntament al Plec. Apunta l'App i la Web del Familiar com una innovació rellevant, però justifica molt escassament com aporta efectivament valor al servei i millora a les persones usuàries, el que limita la seva valoració.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Aporten dos indicadors que satisfan les condicions del Plec, però que són molt insuficients per cobrir els objectius i actuacions incloses en aquest àmbit.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els tres punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Planteja un únic objectiu general per a cada un dels punts d'aquest àmbit. Es tracta de objectius vinculats als punts que desenvolupen, però parcials i

excessivament generalistes o poc concrets. Els objectius són realistes i realitzables, en base a les actuacions proposades, però són mesurables amb limitacions i la seva limitació en el temps no està vinculada al desplegament operatiu, el que limita la seva valoració.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Presenta un nivell elevat de concreció de les actuacions, que són coherents amb els objectius plantejats prèviament. Es valora el plantejament del model d'atenció centrada en la persona en la comunicació, tot i que està poc desenvolupat. Destaca el nivell de detall del consell de participació de persones usuàries. Aporta un ventall ampli de comunicació, especialment la línia telefònica 900, l'App i les trucades mensuals de seguiment del servei. Detallen recursos tècnics, però no fan indicacions de les dedicacions estimades de personal, llevat de l'interpret. Aporten un diagrama de fluxes que facilita la comprensió del procés vinculat al tercer punt.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Es valora disposar la informació del servei en arxiu sonor i en diferents llengües, així com el plantejament de la informació en format visual i senzill per facilitar la seva comprensió. No obstant, aquestes solucions són menys adaptades i personalitzades que les plantejades per altres ofertes. Tanmateix es valora l'esforç per disposar d'una App de comunicació, tot i que no facilita la seva utilització entre les persones sense recursos tecnològics. El plantejament del consell de participació pot contribuir a la incorporació de valor a través de les opinions de les persones usuàries i, en tot cas, és una estratègia que reforça el seu empoderament en la prestació del servei. S'aprecia el valor del servei al cuidador, però s'ofereix escassa informació per valorar més el seu impacte real. El plantejament d'un responsable del procés de gestió de suggeriments, disconformitats i queixes formals assegura el seu seguiment i coherència.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

En el primer punt aporta un indicador, pertinent, però que deixa de cobrir aspectes importants com el nivell de satisfacció amb la informació rebuda. En segon i tercer punt formula cinc i tres indicadors pertinents que cobreixen els aspectes més importants de la seva proposta en aquest àmbit. Tots els objectius plantejats es consideren objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 4 pàgines establert per l'àmbit. Els continguts no estan estructurats amb claredat. A la meitat de l'exposició s'indica explícitament el tercer punt, sense incloure els dos anteriors.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

Només aporta objectius generals, poc concrets i orientats a l'acció, en relació al tercer punt. Els objectius són realistes i realitzables, en base a les actuacions proposades, però són mesurables amb limitacions i la seva limitació en el temps no està vinculada al desplegament operatiu, el que limita la seva valoració.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Presenta un nivell elevat de concreció de les actuacions, encara que no estan estructurades de forma comprensiva, ni estan vinculades a objectius explicitats en aquest àmbit. No es detecten desplegament rellevants del model d'atenció centrada en la persona en la comunicació. Aporta un ventall ampli de comunicació, especialment la línia telefònica 900 i l'App. Detallen recursos tècnics, però no fan indicacions de les dedicacions estimades de personal, llevat de l'entèpret. Tot el procés de detecció, registre i comunicació està força detallat

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.

Es valora el WhatsApp com a canal de comunicació fàcil per a bona part de les persones usuàries. Aporten 10 dispositius tecnològics per a persones sense accés a recursos tecnològics, el que limita molt el seu impacte. L'estudi anual de satisfacció, tal com està plantejat, no pot considerar-se una innovació rellevant, ni que hi hagi un aprofitament de la informació recopilada per a la millora de les persones usuàries. El cercle de persones usuàries pot ser una estratègia de millora del servei, però el funcionament plantejat està poc orientat en aquest sentit. El plantejament d'un responsable del procés de gestió de suggeriments, disconformitats i queixes formals assegura el seu seguiment i coherència.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 30.

Aporten 16 indicadors, dels quals només quatre tenen estàndard, el que limita molt la seva pertinència. Hi ha molts aspectes rellevants de la seva proposta que no disposen d'indicador amb estàndard.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 8:

SISTEMA DE GESTIÓ I DE CONTROL PRESENCIAL

Segons el PCAP, aquest àmbit, que fa referència a l'aplicatiu informàtic de gestió de l'empresa per a les Treballadores Socials referents d'atenció primària i la Unitat de gestió del PAD amb l'objectiu de facilitar el seguiment continuat, inclou els següents punts:

- Prestacions del dispositiu mòbil per a les treballadores d'atenció directe en la línia de completar la informació de la persona atesa, les tasques a realitzar i la comunicació d'incidències i l'avaluació del servei.
- Sistemes per garantir la fiabilitat del control de presència domiciliària

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 6 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0,75000	0,00000	0,00000	1,12500	0,45000
Actuació	3,75000	2,50000	1,50000	5,00000	2,50000
Innovació / impacte	1,12500	0,45000	0,45000	1,50000	0,75000
Indicadors / estàndards	1,00000	1,50000	0,00000	2,00000	1,50000
Puntuació A8	6,62500	4,45000	1,95000	9,62500	5,20000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	50	0	0	75	30
Actuació	75	50	30	100	50
Innovació / impacte	75	30	30	100	50
Indicadors / estàndards	50	75	0	100	75

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 6 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Inclou diversos objectius operatius que realitzen els dispositius mòbils i els sistemes de control de presència domiciliària, amb diferent nivell de concreció. Els objectius plantejats en el primer punt són mesurables i limitats en el temps, però no en el segon punt. D'acord amb la seva proposta d'actuació, tots els objectius es consideren realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Aporta una informació molt detallada de les prestacions del dispositiu mòbil i del sistema de control de presència domiciliària. Les prestacions aportades són coherents amb els objectius plantejats prèviament. Aporten smartphones per a tots els professionals i tauletes digitals per l'equip de coordinació, així com etiquetes NFC per a totes les persones usuàries. Aporten un responsable informàtic, sense dedicació estimada.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Es valora molt la capacitat per controlar la programació i execució de tasques, així com les eines de suport a la valoració, l'accés als protocols i les entrades d'informació que permeten fer informes de seguiment i fer-ne el seguiment i tractament d'incidències. Detalla molt bé el tractament de les incidències en funció del nivell de gravetat. La formació per a personal municipal aporta valor a la seva proposta, perquè facilita la seva utilització. S'utilitza un programa informàtic propi que pot aportar valor afegit en forma de noves utilitats o adaptacions específiques als requeriments municipals. El sistema NFC aporta un sistema de control fiable i a baix cost de la presència domiciliària que millora la qualitat assistencial.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Aporta tres indicadors pertinents, però que no cobreixen alguns aspectes importants dels objectius plantejats en el primer punt. Els indicadors aportats es consideren objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 6 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit, més un apartat introductori.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0.
No formula objectius, per tant la seva aportació no és valorable.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.
Aporta una informació molt detallada de les prestacions del dispositiu mòbil i del sistema de control de presència domiciliària. Aporten smartphones per a tots els professionals, així com etiquetes NFC per a totes les persones usuàries. Però no aporten responsable informàtic i les coordinadores no compten amb tauletes u ordinadors que facilitin la seva tasca com d'altres ofertes.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.
Es valora la capacitat per controlar la programació i execució de tasques, així com les eines de suport a la valoració, l'accés als protocols i les entrades d'informació que permeten fer informes de seguiment i fer-ne el seguiment i tractament d'incidències. El tractament de les incidències no diferencia situacions com les altres ofertes millor valorades. No planteja formació per a personal municipal. Manca capacitat per adaptar el sistema informàtic a les necessitats específiques de l'Ajuntament. El sistema NFC aporta un sistema de control fiable i a baix cost de la presència domiciliària que millora la qualitat assistencial.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.
Aporta set indicadors pertinents, però la manca de definició dels objectius limita la seva pertinença. Els indicadors aportats es consideren objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 6 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 0.
No formula objectius, per tant la seva aportació no és valorable.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.
Formula moltes reflexions a propòsit dels sistemes de gestió de la informació, però que no aborden les qüestions que demanda el Plec en aquest àmbit. Aporta una informació detallada de les prestacions del dispositiu mòbil i del sistema de control de presència domiciliària. La viabilitat de la seva proposta es veu molt compromesa perquè no expliciten si aporten smartphones pels professionals, així com etiquetes NFC per a totes les persones usuàries. Tampoc aporten

responsable informàtic, ni plantegen la possibilitat de personalitzar el sistema. A més, les coordinadores no compten amb tauletes u ordinadors que facilitin la seva tasca com d'altres ofertes. Finalment, la manca d'objectius limita la coherència de la proposta.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.
Es valora la capacitat que plantegen per controlar la programació i execució de tasques, així com les eines de suport a la valoració, l'accés als protocols i les entrades d'informació que permeten fer informes de seguiment i fer-ne el seguiment i tractament d'incidències. El tractament de les incidències no diferencia situacions com les altres ofertes millor valorades. No planteja formació per a personal municipal. Manca capacitat per adaptar el sistema informàtic a les necessitats específiques de l'Ajuntament. El sistema NFC aporta un sistema de control fiable i a baix cost de la presència domiciliària que millora la qualitat assistencial.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 0.
Aporten només un indicador, fet que és molt insuficient per cobrir les necessitats d'aquest àmbit.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 6 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats en tres punts, que inclouen els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 75.
Relació d'objectius operatius que realitzen els dispositius mòbils i els sistemes de control de presència domiciliària, però amb menor concreció que altres ofertes. Tots els objectius plantejats són mesurables i limitats en el temps. A més, d'acord amb la seva proposta d'actuació, es consideren realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 100.
Aporta una informació molt detallada de les prestacions del software i del sistema de control de presència domiciliària, incorporant més especificacions rellevants pel servei que la resta d'ofertes. Les prestacions aportades són coherents amb els objectius plantejats prèviament i amplien en gran mesura el seu abast. Aporten smartphones per a tots els professionals, així com ordinadors portàtils per l'equip de coordinació i per l'equip del SAD MÉS A PROP, juntament amb cinc tauletes. A més, instal·larà etiquetes NFC en tots els domicilis. Aporten un responsable informàtic, sense dedicació estimada. Indica reposició immediata dels dispositius, encara que no precisa els recursos disponibles que ho garanteixen.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 100. Es valora molt l'accés a tota la informació indicada que es permet als serveis socials municipals, així com els diferents mòduls especificats. També es valora molt la funcionalitat d'assignació de casos en funció de criteris configurables. Tanmateix és considera de gran valor la capacitat per controlar la programació i execució de tasques, així com les eines de suport a la valoració, l'accés als protocols i les entrades d'informació que permeten fer informes de seguiment i fer-ne el seguiment i tractament d'incidències. Detalla molt bé el tractament de les diferents incidències en funció de les seves característiques principals, el que aporta valor a la seva proposta. Tanmateix, la formació per a personal municipal aporta valor a la seva proposta, perquè facilita la seva utilització. S'utilitza un programa informàtic propi que pot aportar valor afegit en forma de noves utilitats o adaptacions específiques als requeriments municipals. El sistema NFC aporta un sistema de control fiable i a baix cost de la presència domiciliària que millora la qualitat assistencial.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 100. Aporten 10 indicadors pertinents, que cobreixen els aspectes més rellevants de la seva proposta, destacant l'estàndard de reposició immediata de dispositius avariats del 100%. Els indicadors aportats es consideren objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 6 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Els objectius són generalistes, poc concrets i poc orientats a l'acció. A més, els objectius no són mesurables ni limitats en el temps. D'acord amb la seva proposta d'actuació, tots els objectius es consideren realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 50.

Aporta una informació molt detallada de les prestacions del dispositiu mòbil i del sistema de control de presència domiciliària. Però no explicita els compromisos relatius als mitjans tecnològics que aportarà l'empresa, ni aporten responsable informàtic. Les coordinadores no compten amb tauletes u ordinadors que facilitin la seva tasca com d'altres ofertes.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 50.

Es valora molt la capacitat per controlar la programació i execució de tasques, així com les eines de suport a la valoració, l'accés als protocols i les entrades d'informació que permeten fer informes de seguiment i fer-ne el seguiment i tractament d'incidències. El tractament de les incidències no diferencia situacions com les altres ofertes millor valorades. Plantegen formació, sense detallar, a les treballadores socials de l'ajuntament, més un telèfon i correu electrònic de suport que pot millorar l'atenció. Manca capacitat per adaptar el sistema informàtic a les necessitats específiques de l'Ajuntament, el que limita el valor de la seva proposta. El sistema NFC aporta un sistema de control fiable i a baix cost de la presència domiciliària que millora la qualitat assistencial.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75. Aporta 14 indicadors, però cinc no tenen estàndard. Els indicadors aportats es consideren objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable. La seva pertinença està limitada perquè hi ha alguns aspectes importants dels objectius plantejats, com ara la proporció de professionals amb dispositiu o temps mitjà de reposició de dispositius avariats que no han estat considerats.

VALORACIÓ DE L'ÀMBIT 9:

PROPOSTES PER AFAVORIR L'ESTABILITAT LABORAL I EL BENESTAR DELS PROFESSIONALS

Segons el PCAP, aquest àmbit, Donada la realitat d'un grau d'absentisme superior a la mitjana del sector i la seva implicació negativa en el servei., inclou els següents punts:

- Exposició detallada de les propostes per limitar l'absentisme, promoure l'estabilitat de la plantilla i reduir l'alta rotació i l'impacte en la prestació del servei i una previsió d'estimació del cost.
- Propostes que afavoreixin el creixement professional, la resolució de conflictes i la reducció de la càrrega emocional dels professionals d'atenció directa

L'extensió màxima de les propostes en aquest àmbit és de 3 pàgines.

La taula següent presenta la puntuació atorgada en els elements d'aquest àmbit.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	0,90000	0,90000	0,36000	0,60000	0,36000
Actuació	3,00000	3,00000	1,20000	3,00000	1,20000
Innovació / impacte	0,90000	0,90000	0,36000	0,90000	0,36000
Indicadors / estàndards	1,20000	1,20000	0,80000	1,20000	1,20000
Puntuació A9	6,00000	6,00000	2,72000	5,70000	3,12000

La taula següent mostra el nivell d'adequació atorgat en funció de la valoració de la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors.

Elements	SAD001	SAD002	SAD003	SAD004	SAD005
Objectius	75	75	30	50	30
Actuació	75	75	30	75	30
Innovació / impacte	75	75	30	75	30
Indicadors / estàndards	75	75	50	75	75

A continuació s'explica els principals trets que justifiquen la valoració de cada una de les ofertes en aquest àmbit.

SAD001

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 75.

Formula tres objectius a cada un dels punts d'aquest àmbit. Els objectius del primer punt són generals, no estableixen objectius específics, tot i que posteriorment a la proposta d'actuació hi ha informació suficient per identificar-los. Els objectius del segon punt són específics, llevat del darrer d'ells. La majoria dels objectius són mesurables i limitats en el temps. A partir de la proposta aportada es consideren realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Plantegen una àmplia i prou detallada bateria d'actuacions. En particular, es valora molt el nivell de detall dels recursos que destinaran, així com dels diferents grups de professionals que es podran beneficiar en cada cas. A més, aporta molta informació específica sobre les accions formatives previstes en aquest àmbit. Totes les accions proposades estan vinculades als objectius plantejats, però no ho ha expressat explícitament en molts casos.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Aporten diferents mesures que afavoreixen la conciliació laboral que poden tenir un gran impacte en determinades situacions d'absentisme. Es valora molt les jornades de Team Building pel seu caràcter innovador i que pot tenir impacte sobre les relacions personals dels equips i el seu sentiment de pertinença al servei. Es considera de gran impacte sobre l'estabilitat la proposta d'assegurar que el 40% de la plantilla tingui jornada complerta, però malauradament no explica com s'aconseguirà. Es valora la proposta de supervisió de casos complexos Maria Wolff en el segon punt, però de forma limitada atès que aporta poca informació per justificar el seu valor específic en la prevenció del *burnout*. No s'identifiquen altres propostes que aportin valor afegit o que puguin tenir gran impacte en aquest punt.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

En el primer punt aporta indicadors pertinents adreçats als objectius corresponents, però que no permeten fer un seguiment de les accions proposades. En el segon punt, planteja indicadors que cobreixen parcialment els objectius i les accions proposades. Tots els indicadors satisfan les condicions indicades pel Plec en relació a la seva construcció.

SAD002

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 75.

Aporta una extensa relació d'objectius generals vinculats a les finalitats de cada un dels dos punts d'aquest àmbit. Els objectius no estan formulats de forma mesurable, ni estan limitats en el temps, però s'ha valorat que acompanyats de compromisos explícits que en alguns casos permeten satisfer aquestes condicions. A partir de la proposta aportada es consideren realistes i realitzables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Plantegen una àmplia i prou detallada bateria d'actuacions. Es valora molt que aquestes actuacions estiguin vinculades explícitament als objectius plantejats i que aportin un compromís verificable. Totes les accions aporten una estimació dels costos anuals de l'empresa en la seva execució. Manca aportar més informació sobre el desplegament de les accions principals.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Aporten diferents mesures que afavoreixen la conciliació laboral que poden tenir un gran impacte en determinades situacions d'absentisme, encara que algunes es consideren poc vinculades a la seva finalitat. Es valora molt el pla integral de gestió i cura del personal que es planteja. Es té en compte l'impacte del compromís de recolzar l'estabilitat laboral, garantint que es treballarà un mínim del 50% de dies complerts, així com el compromís d'incrementar anualment els salaris un 2% per sobre del conveni. Es plantegen dues activitats grupals a l'any per a tots els professionals per millorar el clima laboral. Algunes mesures non estan vinculades a la finalitat indicada o tenen molt poc impacte, com és el cas d'algunes bonificacions de valor econòmic baix.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Planteja quatre indicadors, amb el seu estàndard corresponent, que estan orientats a l'avaluació dels resultats obtinguts en aquest àmbit. A més, formula de forma general un indicador que consisteix en el compliment de la relació dels compromisos establerts, però la seva manca de concreció limita la seva valoració.

SAD003

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

No fa un plantejament clar i explícit dels objectius d'aquest àmbit. Tot i això, es valora que formula alguns objectius generals al llarg de les descripcions de les actuacions previstes. En cap cas aquests objectius són mesurables i limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

Planteja diferents actuacions que podrien encaixar bé dins del conjunt d'aquest àmbit, però estan incloses dins del punt que la vinculació no es tan evident i la descripció aportada no resulta justificativa. Per exemple, la trobada anual dels treballadors pot ser interessant per a la resolució de conflictes (segon punt), però es menciona en relació a l'absentisme, estabilitat de la plantilla i alta rotació (primer punt). Altrament, es plantegen els espais de seguiments de casos, però de l'explicació aportada no es pot valorar que sigui una actuació rellevant per a les finalitats d'aquest àmbit. A més, aporta molt poca informació operativa sobre la majoria de les actuacions. No fa cap estimació del cost econòmic de les actuacions. Moltes actuacions no estan acompanyades de compromisos concrets

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.

Hi ha actuacions que es plantegen d'una forma que difícilment es pot esperar un impacte rellevant. Així el Pla d'incentius consisteix en premiar als millors equips amb un taller de millora i desenvolupament personal. Els espais de reflexió ètica no estan orientats a les situacions de sobrecàrrega o la gestió de conflictes. Es valora el plantejament de diferents accions formatives en el segon punt, però es troben insuficients i que manquen altres tipus d'accions.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 50.

Planteja dos indicadors en el primer punt i quatre en el segon. Tots els indicadors aporten el seu estàndard. Aporta indicadors centrats en la rotació de personal i clima organitzacional. No aporta indicadors centrats en l'absentisme del personal, creixement personal, resolució de conflictes i reducció de càrrega emocional. Bona part de les actuacions no compten amb indicadors que permetin fer-ne el seguiment del seu desplegament.

SAD004

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 50.

Aporta tres objectius generals en el primer punt i altres dos en el segon punt. No formula objectius específics, orientats a l'acció. La majoria dels objectius no són mesurables, però estan limitats en el temps. D'acord amb la proposta d'accions, els objectius es consideren realistes i viables.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 75.

Formula una àmplia i complerta bateria d'actuacions. El nivell de detall dels recursos implicats en les diferents actuacions es força desigual. Hi ha algunes actuacions que no està justificada la seva viabilitat. Aporta una estimació global del cost de totes les mesures plantejades, però és molt insuficient al no detallar-se en cada un dels casos. Hi ha algunes actuacions plantejades que no es consideren relacionades o prou justificades amb el punt on es plantegen. En canvi, es valora molt el nivell de detall de les actuacions vinculades a l'avaluació de competències i al pla de formació a mida.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 75.

Aporten diferents mesures que afavoreixen la conciliació laboral que poden tenir un gran impacte en determinades situacions d'absentisme. Es valora molt el pla d'inserció laboral plantejat, així com les mesures de promoció de la salut i el benestar. Es considera de gran impacte sobre l'estabilitat la proposta d'assegurar que el 100% de les jornades seran superiors a 25 hores setmanals i almenys el 80% superiors a 30 hores setmanals, però no explica com es farà. Es valora la proposta de Comitè d'Ètica, així com la supervisió externa per fer acompanyaments, tot i que el seu valor es veu limitat per tractar-se d'un professional intern. El projecte de mentoria pot ser de gran valor, però no s'explica els beneficis i/o motivació de les professionals mentores, el que limita la seva valoració.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Aporta tres indicadors a cada un dels dos punts d'aquest àmbit. La majoria dels indicadors mesuren resultats principals, però manquen més indicadors per fer un correcte seguiment de les accions posades en marxa. Els indicadors aportats es consideren objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

SAD005

La proposta satisfà el límit màxim de 3 pàgines establert per a l'àmbit. Els continguts apareixen estructurats d'acord amb els dos punts descrits pel Plec dins d'aquest àmbit.

Pel que fa a la definició dels objectius, nivell d'adequació: 30.

La majoria dels objectius són generals, poc orientats a l'acció. En el primer punt, bàsicament reformulen el contingut del Plec. En el segon punt, els objectius estan més treballats, especificant alguns aspectes concrets de l'actuació. En cap cas aporten objectius mesurables i limitats en el temps.

Pel que fa a la proposta d'actuació, nivell d'adequació: 30.

En el primer punt aporta una relació àmplia d'accions, que estan vinculades a la finalitat corresponent. En el segon punt, només planteja un Cercle d'Ètica i Qualitat, amb un funcionament molt detallat. La valoració de totes aquestes accions està limitada pel fet que en molts casos no s'aporta una estimació econòmica. Manquen accions per assegurar l'assoliment dels objectius plantejats.

Pel que fa al grau d'innovació i impacte de les accions, nivell d'adequació: 30.

Es valora el programa de Mindfulness, però el seu valor i impacte està limitat perquè no s'aporta informació sobre el seu dimensionament operatiu; així com la proposta de Cercle d'Ètica i Qualitat, que apareix molt bé detallada. Les bonificacions previstes per cap absentisme i valoració positiva, o el premi a la treballadora de l'any, es consideren molt baixes per a què siguin considerades rellevants. Manquen més accions o majors compromisos vinculats a la compactació de la jornada laboral com han fet altres ofertes millor valorades.

Pel que fa a l'adequació dels indicadors i estàndards, nivell d'adequació: 75.

Aporten deu indicadors en el primer punt i sis en el segon. La majoria dels indicadors estan acompanyats del corresponent estàndard. En el primer punt els indicadors estan orientats a la valoració dels resultats principals, però no permeten fer un seguiment del desenvolupament de les accions plantejades, mentre que en el segon punt succeeix a l'inrevés. Tots els indicadors aportats es consideren objectius i unívocs en la seva interpretació, precisos, assolibles, de fàcil obtenció i a cost acceptable.

ANNEX

SAD001

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A1		
1. Definició dels objectius	75	1,01250
2. Proposta d'actuació	50	2,25000
3. Innovació i impacte de les accions	75	1,01250
4. Indicadors i estàndards	50	0,90000
Total		5,17500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A2		
1. Definició dels objectius	50	0,67500
2. Proposta d'actuació	30	1,35000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,67500
4. Indicadors i estàndards	50	0,90000
Total		3,60000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A3		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,52500
4. Indicadors i estàndards	75	1,05000
Total		4,20000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A4		
1. Definició dels objectius	50	0,52500
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	75	0,78750
4. Indicadors i estàndards	50	0,70000
Total		4,63750

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A5		
1. Definició dels objectius	30	0,45000
2. Proposta d'actuació	50	2,50000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,75000
4. Indicadors i estàndards	30	0,60000
Total		4,30000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A6		
1. Definició dels objectius	75	1,46250
2. Proposta d'actuació	75	4,87500
3. Innovació i impacte de les accions	75	1,46250
4. Indicadors i estàndards	75	1,95000
Total		9,75000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A7		
1. Definició dels objectius	50	0,52500
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	100	1,05000
4. Indicadors i estàndards	75	1,05000
Total		5,25000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A8		
1. Definició dels objectius	50	0,75000
2. Proposta d'actuació	75	3,75000
3. Innovació i impacte de les accions	75	1,12500
4. Indicadors i estàndards	50	1,00000
Total		6,62500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A9		
1. Definició dels objectius	75	0,90000
2. Proposta d'actuació	75	3,00000
3. Innovació i impacte de les accions	75	0,90000
4. Indicadors i estàndards	75	1,20000
Total		6,00000

SAD002

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A1		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	50	2,25000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,67500
4. Indicadors i estàndards	50	0,90000
Total		3,82500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A2		
1. Definició dels objectius	30	0,40500
2. Proposta d'actuació	50	2,25000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,40500
4. Indicadors i estàndards	50	0,90000
Total		3,96000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A3		
1. Definició dels objectius	50	0,52500
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	100	1,05000
4. Indicadors i estàndards	50	0,70000
Total		4,90000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A4		
1. Definició dels objectius	50	0,52500
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,31500
4. Indicadors i estàndards	30	0,42000
Total		3,88500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A5		
1. Definició dels objectius	30	0,45000
2. Proposta d'actuació	50	2,50000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,75000
4. Indicadors i estàndards	30	0,60000
Total		4,30000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A6		
1. Definició dels objectius	30	0,58500
2. Proposta d'actuació	50	3,25000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,58500
4. Indicadors i estàndards	75	1,95000
Total		6,37000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A7		
1. Definició dels objectius	50	0,52500
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	75	0,78750
4. Indicadors i estàndards	50	0,70000
Total		4,63750

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A8		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	50	2,50000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,45000
4. Indicadors i estàndards	75	1,50000
Total		4,45000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A9		
1. Definició dels objectius	75	0,90000
2. Proposta d'actuació	75	3,00000
3. Innovació i impacte de les accions	75	0,90000
4. Indicadors i estàndards	75	1,20000
Total		6,00000

SAD003

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A1		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	0	0,00000
3. Innovació i impacte de les accions	0	0,00000
4. Indicadors i estàndards	30	0,54000
Total		0,54000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A2		
1. Definició dels objectius	30	0,40500
2. Proposta d'actuació	30	1,35000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,40500
4. Indicadors i estàndards	30	0,54000
Total		2,70000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A3		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	30	1,05000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,31500
4. Indicadors i estàndards	0	0,00000
Total		1,36500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A4		
1. Definició dels objectius	30	0,31500
2. Proposta d'actuació	50	1,75000
3. Innovació i impacte de les accions	0	0,00000
4. Indicadors i estàndards	0	0,00000
Total		2,06500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A5		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	0	0,00000
3. Innovació i impacte de les accions	0	0,00000
4. Indicadors i estàndards	0	0,00000
Total		0,00000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A6		
1. Definició dels objectius	30	0,58500
2. Proposta d'actuació	30	1,95000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,58500
4. Indicadors i estàndards	0	0,00000
Total		3,12000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A7		
1. Definició dels objectius	30	0,31500
2. Proposta d'actuació	30	1,05000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,31500
4. Indicadors i estàndards	30	0,42000
Total		2,10000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A8		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	30	1,50000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,45000
4. Indicadors i estàndards	0	0,00000
Total		1,95000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A9		
1. Definició dels objectius	30	0,36000
2. Proposta d'actuació	30	1,20000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,36000
4. Indicadors i estàndards	50	0,80000
Total		2,72000

SAD004

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A1		
1. Definició dels objectius	30	0,40500
2. Proposta d'actuació	50	2,25000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,67500
4. Indicadors i estàndards	30	0,54000
Total		3,87000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A2		
1. Definició dels objectius	50	0,67500
2. Proposta d'actuació	50	2,25000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,67500
4. Indicadors i estàndards	75	1,35000
Total		4,95000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A3		
1. Definició dels objectius	75	0,78750
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	100	1,05000
4. Indicadors i estàndards	75	1,05000
Total		5,51250

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A4		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	75	2,62500
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,52500
4. Indicadors i estàndards	75	1,05000
Total		4,20000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A5		
1. Definició dels objectius	30	0,45000
2. Proposta d'actuació	50	2,50000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,75000
4. Indicadors i estàndards	50	1,00000
Total		4,70000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A6		
1. Definició dels objectius	75	1,46250
2. Proposta d'actuació	75	4,87500
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,97500
4. Indicadors i estàndards	50	1,30000
Total		8,61250

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A7		
1. Definició dels objectius	50	0,52500
2. Proposta d'actuació	50	1,75000
3. Innovació i impacte de les accions	75	0,78750
4. Indicadors i estàndards	75	1,05000
Total		4,11250

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A8		
1. Definició dels objectius	75	1,12500
2. Proposta d'actuació	100	5,00000
3. Innovació i impacte de les accions	100	1,50000
4. Indicadors i estàndards	100	2,00000
Total		9,62500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A9		
1. Definició dels objectius	50	0,60000
2. Proposta d'actuació	75	3,00000
3. Innovació i impacte de les accions	75	0,90000
4. Indicadors i estàndards	75	1,20000
Total		5,70000

SAD005

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A1		
1. Definició dels objectius	0	0,00000
2. Proposta d'actuació	30	1,35000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,40500
4. Indicadors i estàndards	30	0,54000
Total		2,29500

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A2		
1. Definició dels objectius	30	0,40500
2. Proposta d'actuació	30	1,35000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,67500
4. Indicadors i estàndards	30	0,54000
Total		2,97000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A3		
1. Definició dels objectius	30	0,31500
2. Proposta d'actuació	50	1,75000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,52500
4. Indicadors i estàndards	30	0,42000
Total		3,01000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A4		
1. Definició dels objectius	30	0,31500
2. Proposta d'actuació	50	1,75000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,52500
4. Indicadors i estàndards	30	0,42000
Total		3,01000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A5		
1. Definició dels objectius	30	0,45000
2. Proposta d'actuació	0	0,00000
3. Innovació i impacte de les accions	0	0,00000
4. Indicadors i estàndards	0	0,00000
Total		0,45000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A6		
1. Definició dels objectius	50	0,97500
2. Proposta d'actuació	50	3,25000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,97500
4. Indicadors i estàndards	30	0,78000
Total		5,98000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A7		
1. Definició dels objectius	30	0,31500
2. Proposta d'actuació	50	1,75000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,31500
4. Indicadors i estàndards	30	0,42000
Total		2,80000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A8		
1. Definició dels objectius	50	0,45000
2. Proposta d'actuació	50	2,50000
3. Innovació i impacte de les accions	50	0,75000
4. Indicadors i estàndards	75	1,50000
Total		5,20000

	NIVELL D'ADEQUACIÓ	PUNTUACIÓ ATORGADA
A9		
1. Definició dels objectius	30	0,36000
2. Proposta d'actuació	30	1,20000
3. Innovació i impacte de les accions	30	0,36000
4. Indicadors i estàndards	75	1,20000
Total		3,12000