

LOT 1. INFORME TÈCNIC DELS CRITERIS LA PUNTUACIÓ DELS QUALS DEPÈN D'UN JUDICI DE VALOR

2.1 Descriure el protocols d'intervenció: Fins a 13 punts

2.1.1 D'intervenció directa (fins a 8 punts)	NETEGES SOLSONA	PILAR RIU
• Inici del servei: valoració, acollida al servei... 3 punts	Exposa correctament derivació des de serveis socials, descriu la fitxa de l'usuari. No es contempla el pla de treball, ni la visita a domicili. 2 punts	No es té en compte que es deriva des de serveis socials, no contemplen pla de treball conjunt derivat per serveis socials. No es detalla res més respecte l'acollida que no sigui al plec. 1 punt
• Com es realitza l'atenció, seguiment, canvis i modificacions... 3 punts	Valoren la importància de la comunicació, tenir en compte l'usuari i el treballador adient però concreten poc els canvis i modificacions. coordinació a tres bandes correcta. 1,5 punts	Exposa correctament coordinació amb el consell trimestral. Exposa canvis/modificacions... Les funcions de la coordinadora estan copiades del plec tècnic, és correcte sense aportar nou contingut. 1,5 punts
• Com es fa el tancament i/o baixa del servei 2 punts	S'exposa correctament el tancament fent una última visita de valoració de servei, com es guarda i s'arxiva la documentació durant 4 anys. 1 punt	Només parla del tancament en un punt de les funcions de la coordinadora 0,5 punts
2.2.2 D'actuació en cas d'urgència (fins a 5 punts) Descriure el protocol d'actuació en cas de detectar una urgència en un domicili, tenint en compte que es poden donar diferents tipus d'urgències que requeriran diferents intervencions.	Contemplen la formació de com respondre a les urgències per part del professional, importància de la confiança entre treballador i usuari per donar resposta adient. Falta com s'atendria una urgència mèdica o social, anomenar tipus urgències i actuacions en cada tipus... no contemplen a qui avisaran serveis sanitaris, socials, no hi ha pla d'actuació. 2,25 punts	No es detalla com procedir en concret situacions d'urgències en l'apartat de protocols d'intervenció 0 punts
TOTAL	6,75	3

2.2 Sistema de qualitat del servei: Fins a 12 punts

	NETEGES SOLSONA	PILAR RIU
o Descripció de les eines informàtiques utilitzades per la gestió i control del servei i de les funcions que ofereixen (4 punts)	Disposen d'eines de planificació, bases de dades i document confidencial de cada usuari garantint la protecció de dades. No es detalla el nom del programa ni d'un programa específic de gestió de SAD. 2 punts	Utilitzen el SAGE MURANO, es un programa de comptabilitat, no és específic de seguiment SAD o serveis 2 punts
o Sistemes de comunicació de les persones usuàries i les seves famílies amb el servei (2 punts)	Disposen de telèfon 24 hores, 365 dies any. S'adapten als sistema que els resulti més còmode a les persones usuàries per diferents canals. 2 punts	Marca un horari d'atenció a les persones beneficiàries. Comunicació amb les treballadores per watts. Disposen d'un telèfon d'urgències 24 hores. 2 punts
o Detallar procediments propis d'avaluació (2 punts),	Contactes periòdics per valorar el servei, contacte continuat amb les persones usuàries. 3 persones que s'encarreguen de la supervisió fent visites a domicili periòdicament per assegurar la qualitat del servei. Enquesta als usuaris de qualitat, puntualitat, formació, contacte... 1 punt	S'exposa que es farà un qüestionari anual a una mostra del 20% de les persones beneficiàries del servei. 0,5 punt
o Procediment de gestió de queixes i reclamacions (2 punts)	S'exposa que hi ha un responsable per gestionar queixes, reclamacions i suggeriments amb experiència en situació de conflictes. 1 punt	Exposa sistema de gestió de queixes de manera molt breu, no contempla el registre. 1 punt
o Sistema de gestió d'incidències en l'atenció directa (2 punts)	Les treballadores ho comuniquen de manera immediata a l'empresa, sistema de detecció setmanal en els controls de supervisió. Tramesa al Consell de les incidències. Exposen la fitxa de incidències de cada usuari/a la qual detallen àmpliament. 2 punts	Les treballadores ho comuniquen de manera immediata a l'empresa, ho anoten als fulls de seguiment. Tramesa al Consell de les incidències. 1 punt
TOTAL	8	6,5

TOTAL PUNTUACIÓ CRITERIS JUDICI DE VALOR	NETEGES SOLSONA	PILAR RIU
	14,75	9,5

Solsona, 01/02/2023

Alícia Torrent Guix

Coordinadora Àrea drets Socials