



MEMÒRIA JUSTIFICATIVA: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'URGELL

1.- Objecte del contracte

És objecte del contracte la gestió del servei d'ajuda a domicili del Consell Comarcal de l'Urgell, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques particular (en endavant PPT) en les seves dues vessants:

1.1 Atenció Personal que inclou la cura de la persona o persones ateses i el suport al cuidador, i poden ser:

- Tasques assistencials
- Tasques educatives i socialitzadores

1.2. Neteja de la llar, entès com el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, complementari al servei d'atenció personal.

L'expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari comú de contractes (CPV) és: 85300000-2, serveis d'assistència social i serveis connexos; 85312000-9, serveis d'assistència social sense allotjament; CPA Q-88 Serveis Socials sense allotjament.

2.- Descripció tècnica del servei i prestacions a contractar

L'objectiu del servei és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries mitjançant el foment de la seva autonomia i d'unes condicions adients de convivència en el propi entorn, tot incrementant les possibilitats de permanència al seu domicili.

El Servei d'Ajuda a domicili és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració o manca d'autonomia personal. El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

El Servei d'Ajuda a Domicili inclou:

1. SAD Dependència aquell que ve marcat pel reconeixement del Grau de dependència que doni dret a ser beneficiari d'un SAD, d'acord amb la normativa vigent
2. SAD Social aquell que no té reconegut el Grau de dependència i es valora la necessitat de suport personal i a la llar i també aquell dirigit a donar suport social i educatiu a persones o famílies amb manca d'autonomia personal i/o dificultats socioeducatives

3.- Justificació de la necessitat, idoneïtat, i la insuficiència de medis personals i materials

El servei objecte del contracte s'emmarca dins el següent context normatiu:

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, configura un nou sistema de serveis socials, que parteix del principi d'universalitat en l'accés als serveis





socials i defineix els serveis socials com el conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada que tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

En el seu article 31 atribueix als municipis de més de vint mil habitants un conjunt de competències pròpies dels serveis socials bàsics, entre les quals es troben el Servei de les tecnologies de suport i cura, i el Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili.

El mateix article, en el punt 2 de l'esmentada Llei es disposa que les comarques supleixen els municipis de menys de vint mil habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics quan aquests municipis no estiguin en condicions d'assumir directament o mancomunadament

La Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència estableix en el seu catàleg de serveis, el servei d'atenció domiciliària com un servei de prevenció de la dependència i de promoció de l'autonomia personal. En el seu article 12 estableix que les entitats locals participaran en la gestió dels serveis d'atenció a les persones en situació de dependència, d'acord amb la normativa de les respectives Comunitats Autònomes.

El text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, disposa en l'art. 25.1 que correspon a la comarca l'exercici de les competències que li deleguin o li encarreguin de gestionar, entre altres, l'Administració de la Generalitat, d'acord amb el que estableix la legislació de règim local.

Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP)

El Consell Comarcal de l'Urgell té regulat aquest servei en el Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària i del Servei de Teleassistència de la comarca de l'Urgell modificat l'octubre de 2015 i el febrer de 2021.

En l'actualitat el Consell Comarcal de l'Urgell no contempla en la seva plantilla i relació de llocs de treball, places per a les tasques pròpies del servei d'ajuda a domicili ni tampoc compta amb personal format en aquesta matèria. Per aquest motiu es considera que la millor manera de prestar el servei d'ajuda a domicili és recórrer a l'experiència i organització d'empreses especialitzades del sector i contractar el servei.

Abast del contracte

El contracte té per finalitat el "Servei d'Ajuda a Domicili" adreçat a les persones que tenen reconegut el grau de dependència d'acord amb la Llei 39/2006 i a les persones que no tenen el grau de dependència d'acord amb aquesta la Llei, però que a nivell professional se'n valori la necessitat, sempre que reuneixin els requisits del reglament de SAD ; tal i com es detalla en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) i les obligacions que s'hi incorporin provinents de l'oferta que resulti adjudicatària.

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'execució d'aquests serveis i el Consell Comarcal de donar la informació, valorar la idoneïtat de les persones per rebre el servei i de sol·licitar les altes, així com del seguiment i supervisió per coordinar el servei. La supervisió dels treballs correspondrà als serveis socials bàsics d'atenció





primària del Consell Comarcal de l'Urgell.

4.- Justificació de la no divisió en lots

No és considera convenient la divisió del contracte en lots diferenciats per les següents raons d'oportunitat:

- Optimització i eficiència del servei. Per a una correcta execució del contracte i l'eficiència en la prestació del servei, i pel volum anual dels treballs previstos, la integració de totes les prestacions en un únic contracte sense divisió en lots incrementa l'eficiència perquè facilita l'aprofitament de cada recurs necessari (personal, mitjans, gestions, etc.). En canvi, la divisió en lots suposaria una excessiva càrrega de tràmits administratius i dificultaria la correcta execució del contracte, i en especial de les incidències que es puguin produir i la seva resolució

- Interlocució unificada. La millor opció per a un estricte seguiment del servei per part del responsable comarcal del contracte és mitjançant una única interlocució del compliment dels serveis i del control i seguiment de la seva qualitat.

-En el marc del Servei d'Ajuda Domiciliària cal aplicar el principi d'equitat entès com la orientació aplicada a una política pública perquè les persones i/o els territoris puguin desenvolupar el seu màxim potencial i puguin gaudir dels mateixos drets independentment de les circumstàncies del context. La divisió del contracte en lots per zones o municipis podria fer que s'apliquessin diferents preus unitaris en cada zona o municipi, el que comportaria trencar amb aquest principi, i a més podria provocar que les persones usuàries del servei haguessin de fer front a preus diferents en funció de la ubicació del seu domicili.

-Disfuncionalitat en l'atenció als usuaris: es tracta d'un servei amb moltes incidències quotidianes que requereixen d'una coordinació immediata a varis nivells (unitat de gestió, treballadora social de referència) que es pot dificultar per la diversitat de proveïdors. L'existència d'un únic adjudicatari garanteix la cobertura de les necessitats reals dels usuaris, garantint els mateixos protocols i estàndards de qualitat, assegurant una equitat en la prestació del servei.

5. Qualificació del contracte.

El contracte definit té caràcter administratiu i es qualifica com a contracte de serveis, d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

L'article 1 de la LCSP estableix que en tota contractació pública s'incorporaran de manera transversal i preceptiva criteris socials i mediambientals sempre que guardin relació amb l'objecte del contracte, en la convicció que la seva inclusió proporciona una millor relació qualitat - preu en la prestació contractual, així com una major i millor eficiència en la utilització dels fons públics. Igualment es facilitarà l'accés a la contractació pública de les petites i mitjanes empreses, així com de les empreses d'economia social.





Serà d'aplicació la Llei 9/2017 de 8 de novembre relativa als contractes del sector públic i, concretament, la disposició addicional quarta reguladora dels contractes reservats, la qual estableix que per acord del Consell de Ministres o òrgan competent en l'àmbit autonòmic es fixarà un percentatge mínim de reserva del dret a participar en els procediments d'adjudicació d'alguns contractes relatius a centres especials d'ocupació d'iniciativa social per a empreses d'inserció.

L'esmentada Llei, en l'art. 202 disposa les consideracions de tipus social o relatives a l'ocupació i assenyalen algunes finalitats a tenir en compte com la contractació de persones amb discapacitat; la promoció de l'ocupació de persones amb dificultats especials d'inserció en el mercat laboral, en particular de les persones amb discapacitats o en situació o risc d'exclusió social.

Per afavorir la integració laboral de persones en situació d'exclusió social, es disposa que aquest contracte sigui reservat als Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social.

6. Durada del contracte i pròrrogues.

La durada del contracte s'estableix per un període de dos anys, prorrogables per un any més. Es comptarà a partir de l'endemà de la formalització del contracte o de la data fixada en el document contractual i subjecte a la vigència del Contracte Programa subscrit amb el Departament de Drets Socials.

Les pròrrogues seran obligatòries per al contractista amb el preavís corresponent, i en cas d'extinció normal del contracte l'empresa adjudicatària s'obliga a continuar la prestació del servei fins a l'adjudicació d'un nou contracte.

7.- Procediment d'adjudicació.

La forma d'adjudicació del contracte serà el procediment obert contingut en l'article 156 de la LCSP, en el qual tot empresari interessat podrà presentar una proposició, quedant exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

L'adjudicació del contracte es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat – preu i reservat a Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social.

8.- Preu de licitació, pressupost i valor estimat del contracte, revisió de preus

Per a la determinació del pressupost base d'aquest contracte es tenen en compte les hores de l'annualitat 2023. Aquestes han estat 14.320 hores d'atenció personal. Per altra part, en relació a les hores d'auxiliar a la llar es fa una previsió de 100 hores aproximades a l'any.

MODALITAT	2023
ATENCIO PERSONAL	14.320 h
ATENCIO A LA LLAR	100 h





La determinació del preu del contracte es realitza mitjançant la modalitat de preu unitari.

8.1 Preu base de licitació

- **Atenció personal**

El preu base de licitació de l'atenció personal es fixa en **19 €/hora de servei, per l'any 2024**

El preu base de licitació de l'atenció personal fixa en **20,36 €/hora de servei per l'any 2025.**

- **Atenció a la llar**

El preu base de licitació de l'atenció a la llar es fixa en **16,85 €/hora de servei, per l'any 2024.**

El preu base de licitació de l'atenció a la llar es fixa en **18,06 €/hora de servei, per l'any 2025.**

Donat que el contracte es planteja com a reservat per als Centres Especials de Treball d'iniciativa Social, l'impost del valor afegit (IVA), d'acord amb l'art. 20.8 de la Llei 37/1992 de 28 de desembre de l'impost del valor afegit, aquest contracte estarà exempt de l'IVA.

SERVEI D'ATENCIÓ A LA PERSONA

Cost /hora	2024	
	Import	%
COSTOS DIRECTES		
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball (Sous + seguretat social)	14,11	74,26%
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball		
Absentisme, desplaçaments, hores no recuperables, for ma ció, descans, permisos i els costos imputables de coordinació i gestió administrativa	1,51	7,95%
COSTOS INDIRECTES		
Costos Generals del Servei(control presencial, material, telèfons professionals, equipament tecnològic, costos assegurances, qualitat, Riscos laborals	2,30	12,11%
Total	17,92	94,32%
Benefici industrial	1,08	5,68%
Preu/hora	19	100,00%





SERVEI D'ATENCIÓ A LA LLAR

Cost /hora	2024	
	Import	
COSTOS DIRECTES		
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball (Sous + seguretat social)	12,09	71,75%
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball		
Absentisme, desplaçaments, hores no recuperables, for ma ció, descans, permisos i els costos imputables de coordinació i gestió administrativa	1,51	8,96%
COSTOS INDIRECTES		
Costos Generals del Servei(control presencial, material, telèfons professionals, equipament tecnològic, costos assegurances, qualitat, Riscos laborals	2,30	13,65%
Total	15,90	94,36%
Benefici industrial	0,95	5,64%
Preu/hora	16,85	100,00%

SERVEI D'ATENCIÓ A LA PERSONA

Cost /hora	2025	
	Import	%
COSTOS DIRECTES		
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball (Sous + seguretat social)	15,23	74,80%
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball		
Absentisme, desplaçaments, hores no recuperables, for ma ció, descans, permisos i els costos imputables de coordinació i gestió administrativa	1,58	7,76%
COSTOS INDIRECTES		
Costos Generals del Servei(control presencial, material, telèfons professionals, equipament tecnològic, costos assegurances, qualitat, Riscos laborals	2,40	11,79%
Total	19,21	94,35%
Benefici industrial	1,15	5,65%
Preu/hora	20,36	100,00%



**SERVEI D'ATENCIÓ A LA LLAR**

Cost /hora	2025	
	Import	
COSTOS DIRECTES		
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball (Sous + seguretat social)	13,06	72,31%
Costos directes derivats de la jornada efectiva de treball		
Absentisme, desplaçaments, hores no recuperables, for ma ció, descans, permisos i els costos imputables de coordinació i gestió administrativa	1,58	8,75%
COSTOS INDIRECTES		
Costos Generals del Servei(control presencial, material, telèfons professionals, equipament tecnològic, costos assegurances, qualitat, Riscos laborals	2,40	13,29%
Total	17,04	94,35%
Benefici industrial	1,02	5,65%
Preu/hora	18,06	100,00%

8.2 Pressupost base de licitació.

El pressupost base de licitació a efectes de fixar l'import de la garantia definitiva és de **567.126,20 IVA exclòs**.

		Hores	Preu / hora	Import Net	Total
2024	Atenció personal (TF)	14.320	19	272.080	272.080
	Ajuda a la llar (AN)	100	16,85	1.685	1.685
2025	Atenció personal (TF)	14.320	20,36	291.555,20	291.555,20
	Ajuda a la llar (AN)	100	18,06	1.806	1.806
Pressupost del contracte, sense IVA					567.126,20





8.3 Valor estimat del contracte:

	sense IVA	20% modificacions	Total
Pressupost base contracte 2024	273.765	54.753	328.518
Pressupost base contracte 2025	293.361,20	58.672,24	352.033,44
Pressupost base 1 ^a pròrroga	293.361,20	58.672,24	352.033,44
Valor estimat del contracte			1.032.584,88euros (sense IVA)

El valor estimat del contracte, amb la pròrroga i les modificacions previstes d'import fins a un 20% del preu inicial, **és de 1.032.584,88 euros (sense IVA).**

El valor estimat del contracte (VEC) inclou la pròrroga eventual del contracte, i les modificacions previstes.

9.- Criteris d'adjudicació

Les propostes presentades es valoraran entre 0 i 100 punts i el mètode per determinar l'oferta més avantatjosa serà la suma dels punts assignats en els següents apartats de criteris de valoració.

1.- **Criteri de valoració econòmica:** S'atorgarà un màxim de **50 punts** a la millor oferta econòmica.

Puntuació de cada oferta = 50 x preu de l'oferta més econòmica / preu de l'oferta que es puntua

2.- **Criteris valorables:** S'atorgarà fins a **50 punts**.

Núm.	Blocs tècnics puntuables	Puntuació	Número màxim de portada i pàgines d'una cara de la proposta (*)
1	Proposta organitzativa territorial	De 0 a 4	Portada + 2 pàgines
2	Propostes de millora de la continuïtat de l'atenció.	De 0 a 4	Portada + 4 pàgines
3	Propostes de millora de la formació i competències professionals.	De 0 a 4	Portada + 4 pàgines





4	Propostes de millora de la informació a la persona usuària i a l'entorn cuidador.	De 0 a 4	Portada + 2 pàgines
5	Propostes de millora de l'atenció: protocols i procediments.	De 0 a 8	Portada + 10 pàgines
6	Propostes de millora en la recollida i resposta de queixes, reclamacions, agraïments i suggeriments.	De 0 a 5	Portada + 3 pàgines
7	Propostes de millora en la planificació i avaluació individualitzada d'objectius	De 0 a 8	Portada + 4 pàgines
8	Propostes de millora en el desenvolupament de les tasques preventives	De 0 a 6	Portada + 3 pàgines
9	Propostes de millora en el registre i control de l'atenció prestada: dispositiu mòbil pel registre de l'atenció prestada i sistema de control de presència al domicili	De 0 a 4	Portada + 4 pàgines + Imatges (màxim 2 pàg.)
10	Propostes de millora en la coordinació/supervisió dels treballadors d'atenció directa per part dels coordinadors	De 0 a 3	Portada + 3 pàgines
Total		50 punts	

Criteris de preferència en cas d'igualació de proposicions

En cas d'igualtat de proposicions més avantatjoses des del punt de vista dels criteris que han servit de base per a l'adjudicació, s'adjudicarà el contracte a la millor proposició que resulti d'aplicar els següents criteris per ordre de prelación.

Empreses que acreditin haver creat en els darrers anys més llocs de treball per a persones incloses en els següents col·lectius:

1. Persones amb disminució física, psíquica o sensorial o amb malalties mentals que tinguin possibilitats d'inserció en el món laboral
2. Persones aturades de llarga durada més grans de quaranta-cinc anys.

Empreses que acreditin tenir, o d'haver planificat, l'elaboració d'un codi de conducta o un protocol per a la igualtat d'oportunitats i la no discriminació de persones. Per acreditar-ho caldrà aportar el codi o protocol elaborat o les línies de planificació per a la seva elaboració.

Cal tenir en compte que els requisits definits al plec de clàusules tècniques es consideren "mínims obligatoris" de compliment indispensable per l'empresa que resulti adjudicatària. Així doncs, les propostes es valoraran i puntuaran en funció de la millora que representin respecte als mínims obligatoris establerts al plec tècnic. **En cas que es consideri que la proposta no presenta cap millora, la puntuació per l'apartat serà de 0 punts.**





Les propostes s'han de fer en el nombre màxim de pàgines que s'estableixi en el quadre dels blocs d'interès, que s'adjunta. Tot el que no quedi recollit en les pàgines establertes no serà objecte de valoració.

A continuació, es presenten i justifiquen, amb més detall, els 10 blocs puntuables que seran objecte de valoració i es concreta què es valorarà de cadascuna d'elles.

Bloc 1: Proposta organitzativa territorial:

Donada l'extensió de la comarca es valorarà els criteris per l'assignació de serveis, tenint en compte aspectes com:

- Designació i distribució de serveis tenint en compte les característiques del territori
- Agrupació de serveis per professional, minimitzant, si es possible, l'impacte de la distància.
- Criteris rellevants per l'assignació de casos per professional, tenint en compte les variables anteriors i conjugant-les amb els criteris tècnics d'assignació de cas.

Bloc 2 : Propostes de millora de la continuïtat de l'atenció

Per tal que les persones usuàries i el seu entorn cuidador tinguin una percepció d'atenció de qualitat esdevé clau la continuïtat dels professionals d'atenció directa i de les seves actuacions. El fet que sigui el mateix professional qui presta el servei hi contribueix enormement.

És important que les empreses defineixin, implantin i avaluin els criteris que justificaran el canvi en l'assignació d'un cas a un altre professional. També és clau que defineixin els mecanismes de gestió de la informació que permetran minimitzar l'impacte que suposen els canvis i les substitucions del personal per a la persona usuària i el cuidador principal. Entre d'altres, com s'adequarà el perfil del professional a la persona usuària, com es traspasarà la informació als professionals, com es farà el seguiment del canvi de professional, etc.

Aspectes a valorar:

- Els criteris proposats per assignar el professional més adequat a cada persona usuària
- Els criteris que justificaran els canvis en l'assignació d'un cas a un altre professional.
- Els criteris i mecanismes que es proposin per minimitzar l'impacte que suposen els canvis i les substitucions per les persones usuàries (a nivell de gestió interna, organització, comunicació amb la persona usuària, etc.).
- El circuit de demanda de canvi de professional per part del usuari i per part dels serveis socials bàsics, si s'escau.





Bloc 3: Propostes de millora de la formació i competències professionals

És important que l'empresa detecti les noves necessitats d'atenció i adapti la formació. Aquesta ha de cobrir les àrees de coneixement i habilitats generals de l'atenció domiciliària i també les que fan referència a una formació específica per les necessitats de cada col·lectiu a atendre.

Aspectes a valorar:

- El pla de formació anual calendaritzat, que inclogui formació específica en:
 - Intervenció i atenció assistencial a gent gran
 - Intervenció i atenció en famílies i menors
 - Intervenció i atenció socioeducativa en adults
 - Intervenció i atenció a persones amb reconeixement de grau de dependència i/o situacions de dependència que requereixen suport molt complexe.
 - Intervenció i atenció a persones amb diagnòstic de salut mental
 - Intervenció i atenció a persones amb reconeixement de grau de discapacitat
- L'orientació pràctica del pla de formació, fent èmfasi en les accions formatives dirigides a treballar en habilitats i competències.
- El sistema de detecció de necessitats formatives.
- El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació.

Bloc 4: Propostes de millora de la informació a la persona usuària i a l'entorn cuidador

Per les característiques de la gestió del SAD, la comunicació i informació esdevé clau per prestar una atenció de qualitat. És, doncs, important que les empreses incorporin les diferents accions i mecanismes necessaris per tal que hi hagi una comunicació fluïda entre la persona usuària i l'entorn cuidador amb l'empresa. Així mateix, és un factor de qualitat la millora dels mecanismes per garantir que la persona usuària disposa de tota la informació que l'afecta en relació al servei que rep i se la fa partícip de la mateixa (característiques del servei, canvis que es produeixen, objectius i tasques a desenvolupar, etc.).

Un altre factor clau és la utilització de diferents suports per ajustar la informació a la capacitat de comprensió de la persona usuària.

Aspectes a valorar

Les accions de comunicació previstes per garantir la informació a la persona usuària i a l'entorn cuidador:

- La identificació i la presentació al domicili
- Moments claus de la comunicació i/o informació
- Formats i suports adaptables.





Bloc 5: Propostes de millora de l'atenció: protocols i procediments

Per tal de millorar la normalització dels processos de prestació del SAD i minimitzar la variabilitat no desitjada, és important que l'empresa identifiqui els processos clau que configuren la prestació del servei d'atenció domiciliària, garantint que estiguin alineats amb l'empresa i amb els criteris de servei plantejats pels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de l'Urgell. Així mateix, és important que tots els processos claus estiguin normalitzats mitjançant protocols i/o procediments d'atenció, en els que es farà la descripció de les principals actuacions així com dels mecanismes de seguiment que han de permetre disposar d'informació objectiva per valorar el grau d'implementació d'allò descrit.

Així mateix, és important que l'empresa tingui mecanismes per garantir que la relació amb la persona usuària i el seu entorn cuidador, està basada en els principis bàsics que estableix el plec tècnic i amb el codi ètic de l'empresa.

Es valorarà la descripció i els mecanismes de seguiment dels protocols que defineixen els processos claus més amunt comentats en:

- A. Inici del servei
- B. Seguiment de l'atenció
- C. Realització de les tasques planificades
- D. Finalització del servei

Caldrà aportar els protocols marcats en l'art. 13.2 de les clàusules tècniques.

Aspectes que es valoraran

La mesura en que la relació de protocols presentada inclogui i reculli tots els aspectes clau de l'atenció.

El contingut, l'estructura dels protocols presentats puntuables i els mecanismes de seguiment per avaluar-ne el compliment i l'efectivitat.

L'adequació dels instruments i mecanismes per garantir els principis bàsics del servei que estableix l'ens local en la relació i tracte amb la persona usuària.

La concreció d'instruments i mecanismes per identificar noves situacions de risc o canvis en la persona atesa

La disponibilitat d'ajudes tècniques per a la realització de les tasques planificades

Bloc 6: Propostes de millora en la recollida i resposta de queixes, reclamacions, agraiments i suggeriments

Per tal de millorar la satisfacció dels usuaris en sentit ampli esdevé clau desenvolupar la gestió dels suggeriments, queixes i reclamacions. Les empreses han de descriure els mecanismes que proposen per promoure els canals de comunicació per fer arribar suggeriments, queixes i reclamacions. Igualment, han de definir el sistema de registre que utilitzaran per facilitar l'anàlisi i identificar les oportunitats de millora.

Esdevé important que estigui previst quina persona n'és responsable, en quin termini màxim de temps cal donar resposta, per quin canal de comunicació i quins





seran els continguts mínims per donar resposta a tots els suggeriments, queixes i reclamacions rebudes; igualment, cal establir com s'articularà la informació a qui correspongui del Consell Comarcal de l'Urgell segons el motiu principal del suggeriment, queixa o reclamació.

Per tenir una visió global de la satisfacció del client, també s'ha de mostrar una actitud proactiva per potenciar el coneixement de l'opinió dels usuaris i familiars de l'entorn.

Aspectes a valorar:

- Accions proactives per potenciar el coneixement de l'opinió dels usuaris i familiars de l'entorn.
- El sistema per promoure la presentació de queixes i suggeriments.
- El sistema de gestió dels agraïments, suggeriments, queixes i reclamacions que proposi l'empresa.
- El sistema de notificació, registre, classificació i anàlisi de les mateixes.
- El sistema de resposta, resolució i comunicació al Consell Comarcal de la L' Urgell .
- Sistema que articuli l'anàlisi de les queixes i suggeriments amb actuacions de millora contínua.

Bloc 7: Propostes de millora en la planificació i avaluació individualitzada d'objectius

A partir dels objectius generals establerts pel professional referent dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal i per optimitzar l'impacte del servei d'atenció domiciliària, és fonamental que, en cada cas, els coordinadors tècnics del SAD liderin la proposta de planificació de l'atenció, establint els objectius específics del cas i fent transferència de coneixement per tal d'adoptar la millor solució a la necessitat.

Per assolir cadascun dels objectius específics, la planificació ha de contemplar les activitats que s'han de realitzar, com es realitzaran, qui les realitzarà (perfil) i la temporalitat.

Els objectius han d'estar acotats en el temps i ser mesurables d'acord amb uns indicadors de seguiment prèviament definits.

Aquest és el nivell micro d'avaluació de qualitat del servei prestat a nivell de usuari, en el que també s'utilitzaran indicadors d'avaluació.

Aspectes a valorar:

- El sistema que defineixi l'empresa de valoració i planificació de l'atenció, establint objectius específics a partir de l'anàlisi de necessitats de la persona usuària i dels objectius d'atenció proposats pels serveis socials bàsics.
- Mecanisme per assignar el perfil professional més adequat al cas.
- La personalització de l'atenció.
- Sistema de trasllat de l'encàrrec d'objectius i de tasques al treballador d'atenció directa
- El sistema per la revaluació periòdica del cas i el grau d'assoliment dels





objectius establerts.

Bloc 8: Propostes de millora en el desenvolupament de les tasques preventives

El servei d'atenció domiciliària afecta a un col·lectiu de persones especialment fràgils i té lloc en un espai privat, com és l'habitatge, la qual cosa permet que els professionals d'atenció directa puguin informar i assessorar als familiars i, alhora, disposin d'informació privilegiada del que passa als domicilis.

L'empresa ha d'explicar les millores proposades per tal que tant els treballadors d'atenció directa, com el personal de coordinació, siguin capaços de formar i assessorar, i també de detectar les situacions específiques de risc o identificar canvis significatius en la situació de la persona que poden ser indicatius de que cal revisar la planificació.

L'empresa proposarà un circuit per la identificació d'aquest tipus de situacions que, alhora, assegurui que aquesta informació arriba al referent del cas del Centre de Serveis Socials Bàsics.

Aspectes a valorar:

- Instruments d'identificació del risc.
- L'existència de material pedagògic per al personal d'atenció directa.
- Circuit de comunicació del risc detectat i de les noves necessitats del servei.
- Circuit per comunicar als serveis socials bàsics referents.

Bloc 9 : Propostes de millora en el registre i control de l'atenció prestada: dispositiu mòbil pel registre de l'atenció prestada i sistema de control de presència al domicili.

Per incidir de manera coordinada en els objectius generals i específics d'un cas, esdevé necessari millorar el sistema de registre de la informació, assegurant la traçabilitat de l'expedient. El sistema de registre permetrà, a l'hora, disposar d'informació objectiva per tal d'avaluar l'atenció prestada.

Les empreses han de vetllar per tal que el personal d'atenció directa conegui, a través dels dispositius mòbils, la planificació de l'atenció, a nivell d'objectius i activitats i hi pugui deixar constància de la realització de les activitats planificades de manera puntual i automatitzada, assegurant que es minimitza la duplicitat en el sistema de registre. També és important garantir que la informació s'actualitza en el software de gestió en temps real.

Pel canvi substancial que representa la incorporació de noves funcionalitats en els dispositius mòbils dels treballadors d'atenció directa, és important que les empreses gestores del SAD dissenyin, executin i avaluïn un pla d'implementació específic, que permeti treballar les resistències al canvi que aquest tipus de actuacions desencadenen. També és important que el procés sigui senzill i per tant, a l'hora d'adquirir els dispositius que permetran el sistema de registre automatitzat, és recomanable avaluar els diferents productes tecnològics existents en clau de simplicitat d'utilització.





La presència del treballador/a al domicili és condició sine quanum perquè qualsevol informació sobre el procés d'atenció pugui ser recollida. És, per tant, un punt fonamental i ineludible que ha de poder ser verificat tant per l'empresa com per l'ens local en qualsevol moment. Ha de tractar-se d'un sistema fiable i que no repercuteixi en l'usuari ni tècnica ni econòmicament. Hem de tenir en compte que l'usuari valora aspectes tals com la puntualitat i l'horari en referència a les tasques programades, per aquests motius es vetllarà per obtenir informació objectiva al respecte.

Més enllà de les funcionalitats que obligatòriament han de tenir els dispositius mòbils, recollides en el punt 10 de les prescripcions tècniques, es valorarà:

- La informació addicional sobre la persona usuària que es registri en els dispositius mòbils, així com el tractament de la informació introduïda.
- Estratègies utilitzades per l'empresa per facilitar l'adaptació del personal a l'ús dels dispositius mòbils que permetin el sistema de registre automatitzat per deixar constància de la realització de les activitats planificades.
- L'accessibilitat del dispositiu tecnològic. (facilitat d'ús)
- El grau de fiabilitat del sistema que l'empresa utilitzi per verificar la "presència en domicili del treballador/a". Cal indicar les característiques bàsiques o tècniques que utilitza el sistema proposat.

Bloc 10: Propostes de millora en la coordinació/supervisió dels treballadors d'atenció directa per part dels coordinadors

El paper de la coordinació tècnica i de gestió és cabdal per assegurar que l'atenció que rep la persona usuària compleix amb uns estàndards de qualitat prèviament definits.

Per una banda, els coordinadors han d'oferir un espai de treball conjunt amb els professionals d'atenció directa per tal de reforçar que actuïn d'acord amb els protocols de treball i amb els principis d'actuació descrits per l'empresa, perquè puguin compartir dubtes sobre les actuacions que realitzen, conflictes identificats, etc.

Per altra banda es valorarà que els professionals d'atenció directa puguin tenir un espai de supervisió de casos amb un professional especialitzat.

Que es valorarà:

- La descripció (objectius, continguts, metodologia, eines, modalitats, etc.) del sistema de coordinació i supervisió entre els coordinadors tècnics i els treballadors d'atenció directa, en especial, amb els professionals d'atenció personal.
- La descripció (objectius, calendari, professional que el realitzarà, metodologia, etc.) del servei de reunió de cas i supervisió de casos per a professionals d'atenció directa.
- Organització de les reunions de grup per aportació de coneixements.
- Presentació de noves propostes organitzatives





10.- Existència de crèdit.

El present servei es finançat fins al 75% a càrrec del Departament de Drets Socials a través del Contracte programa, i l'altre 25% anirà a càrrec del copagament dels usuaris, si és el cas, d'acord el Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària i del Servei de Teleassistència del Consell Comarcal de l'Urgell i l'aportació dels Ajuntament, si és el cas.

L'import s'abonarà amb càrrec a les partides 23101 2279903 i 23101 2279904 del Pressupost del Consell Comarcal de l'any 2024 i 2025; existint crèdit suficient fins a l'import aprovat pel Consell, quedant acreditada la plena disponibilitat de les aportacions que permeten finançar el contracte.

S'estableix que atesa la durada i les característiques del contracte no procedirà la revisió de preus.

Això no obstant, si la Generalitat de Catalunya incrementa el preu/hora del servei, en virtut del contracte programa signat entre ambdues administracions per a l'exercici de les competències atribuïdes al consell Comarcal, es podrà procedir a l'increment del preu, finalitzada la segona anualitat del contracte, en el mateix percentatge augmentat en el contracte programa.

És previst que el contracte s'iniciï durant el primer semestre del 2024.

M. Carme Segarra Alcubierre
Coordinadora Serveis Socials

