



CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

Reunides la Sra. Carmen Segarra Alcubierre i la Sra. Esther Roig Gaya, que conformen el Comitè d'Avaluació de les ofertes presentades al Plec de Clàusules Administratives Particulars i Tècniques per a l'adjudicació del Servei d'Ajuda a Domicili a la comarca de l' Urgell, emeten el següent informe de valoració:

Han presentat oferta les empreses següents:

- ❖ Associació Alba. SAD Urgell
- ❖ ADESMA Fundació privada

En relació a ADESMA Fundació privada la Mesa de contractació ha valorat que **no compleix els requisits per a ser Admesa a la licitació perquè no acredita tenir la consideració de centre especial d'ocupació d'iniciativa social**

Així, doncs, l'empresa admesa a la licitació per la mesa de contractació és Associació Alba. SAD Urgell de la qual s'obra el sobre "B" i serà valorada per aquest Comitè.

Referent al sobre B Documentació ponderable mitjançant judicis de valor es revisa el contingut presentat per tal de comprovar si s'han tingut en compte els diferents criteris sol·licitats en el plec de clàusules.

Cal tenir en compte que els requisits definits al plec de clàusules tècniques es consideren "mínims obligatoris" de compliment indispensable per l'empresa. Així doncs, la proposta es valorarà en funció de la millora que representin respecte als mínims obligatoris establerts al plec tècnic.

A continuació, es presenten i justifiquen, amb més detall, els 10 blocs que seran objecte de valoració:

Bloc 1: Proposta organitzativa territorial:

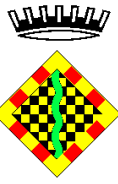
Donada l'extensió de la comarca es valorarà els criteris per l'assignació de serveis, tenint en compte aspectes com:

- 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.

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- Els professionals que es destinaran al SAD es contractaran en funció de la seva experiència i la seva formació
- Sempre s'intentarà organitzar l'atenció domiciliària tenint en compte els municipis de residència dels professionals, de manera que la persona d'atenció directa s'hagi de desplaçar el menys possible.
- Es proposen 3 zones com a punts estratègics: Agramunt (Urgell Nord), Tàrrega i agregats (Urgell centre), Vall del Corb (Urgell sud)
- Resposta en 24h davant de les urgències a l'espera de l'assignació del professional de referència





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

- Per realitzar les diferents tasques encarregades pel servei del SAD, els professionals comptaran amb la flota de transport de l'Associació Alba. Vehicles adaptats per a poder realitzar els acompanyaments necessaris per atendre les persones usuàries del SAD. D'aquesta manera no cal dependre d'un transport públic ni d'un vehicle propi.
- S'adaptarà la contractació del perfil professional en funció del tipus de SAD, apostant per la màxima especialització dels perfils professionals per adaptar-se a les necessitats de les persones ateses. Perfils d'atenció personal i perfil d'atenció domèstica.
- Disposa d'una borsa de professionals acreditats que poden donar resposta ràpida i ser flexibles en relació a les jornades laborals per fer front a moments de molta demanda i en funció de les necessitats de les persones ateses.

Es valora que la proposta que presenta Associació Alba. SAD Urgell compleix amb el que es determina a les clàusules administratives i tècniques.

Es valora com a millora la disponibilitat de vehicles adaptats per a poder realitzar els acompanyaments necessaris per atendre les persones usuàries del SAD. D'aquesta manera no cal dependre d'un transport públic ni d'un vehicle propi.

Es valora com a millora la disponibilitat de borsa de professionals acreditats per donar resposta a demandes en hores punta.

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.

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- S'estableixen quatre criteris per l'assignació del professional més adequat : la necessitat de la persona ; l'edat; ; el perfil de la persona atesa vetllant per





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials Bàsics Primària

l'especialització (persona amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental, demències,...) i el municipi on es prestarà el servei

- Es vetllarà per evitar els canvis de professional i que aquests només es donin en situació d'urgència o que estiguin plenament justificats per baixa del professional, vacances, a demanda de l'usuari i/o professional prèvia valoració i pel benestar de la persona usuària i/o professional.
- Quan s'hagi de fer un canvi de professional s'informarà a l'usuari /família amb antelació, especificant els motius, es realitzarà de forma progressiva, i es garantirà el traspàs d'informació entre els professionals.
- S'estableix el circuit de demanda i protocol de canvi de professional per part de l'usuari i dels SSAP

Es valora que la proposta que presenta Associació Alba. SAD Urgell compleix amb el que es determina a les clàusules administratives i tècniques.

Es valora com a millores:

- En cas de canvi de professional per part de l'empres Associació Alba. SAD es comunicarà via telefònica i/o presencial a la persona/família.
- La coordinadora del SAD es compromet a donar resposta amb un període de 5 dies quan la demanda de canvi de professional sigui per part de l'usuari i/o dels serveis socials bàsics.
- Registre de dades per traspàs. Programa informàtic **+Integra**
- Oferiment de serveis addicionals especialitzats per garantir la continuïtat de l'atenció i que no es poden realitzar amb el mateix equip de SAD Urgell per la seva especialització: hores de neteja de xoc prèvia a l'inici del SAD; hores de suport tècnic especialitzat; assessorament i suport en casos que requereixin de supervisió per part de psicòlegs, o altres tècnics especialitzats en discapacitat, malaltia mental o infants en risc el qual no suposarà una facturació addicional per part del Grup Alba
- Utilització del futur projecte de Sant Martí de Maldà per part de les persones usuàries del SAD. Aquests usuaris podran gaudir de la sala multisensorial, els recursos de professionals que estaran vinculats a aquesta residència, els espais exteriors de jardí i altres serveis complementaris.

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.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

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.

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- El grup Alba té un pla de formació per als seus treballadors dins l'horari i calendari laboral
- S'ofereixen cursos oberts al personal, cursos dirigits en funció de les necessitats de l'equip, servei o àrea i cursos obligatoris que es consideren necessaris per desenvolupar de forma adequada el lloc de treball
- Es presenta l'oferta de formació prevista per l'any 2024
- Específicament els professionals d'atenció directa dels diferents serveis de l'entitat s'estan formant sobre la metodologia de l'Atenció Centrada en la Persona (ACP)
- Al finalitzar cada curs, cada professional pot respondre una enquesta de satisfacció (voluntària) i es compromet a fer-ne una valoració en el document : Plantilla Retorn Formació.
- A final d'any les gestores dels serveis responen una enquesta per poder valorar l'eficàcia de la formació.

Es valora que la proposta que presenta Associació Alba. SAD Urgell compleix amb el que es determina a les clàusules administratives i tècniques.

Es valora les formacions que realitzem a l'entitat es poden subdividir en les següents temàtiques:

- Formació tècnica: destinada a millorar coneixement i competències professionals per enfocades a l'activitat diària dels professionals. Es subdivideix en formació de les següents temàtiques: Atenció a la persona, Psicologia, Comunicació, Dret Laboral, Envel·liment, Salut, Ètica, Altres,...
- Formació en Prevenció de riscos: Per prevenir els riscos i danys derivats de l'activitat diària
- Formació Transversal: destinada a millorar competències personals i professionals
- Formació amb valor: destinada a millorar el benestar laboral de tots els professionals de l'entitat
- Formació d'acompanyament i cura de professionals
- Formació Transformació organitzacional

Es valora la millora de l'incrementar les hores de formació realitzant un total de 30h de formació anuals per a cada treballador del SAD Urgell, on s'inclouran formacions específiques en





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

cadascun d'aquests àmbits, tant socioeducatiu com pel que fa referència a l'atenció de persones amb salut mental.

A la vegada també es vetllarà perquè tots els professionals tinguin la formació necessària per desenvolupar les seves tasques, així com l'accés a aquesta si no la tenen: formació bàsica, formació en eines TIC, formació professional, certificats de professionalitat.

També és vetllarà perquè tots els professionals tinguin accés a les diferents accions proposades per l'entitat en tots els àmbits donant especial èmfasi a les formacions relacionades amb la salut mental com en formació en competències transversals i habilitats socials per generar el desenvolupament personal i social de les persones i millorar la seva qualitat de vida incidint positivament en la seva participació en la societat.

Es vetllarà perquè tota la informació sigui compartida amb la resta de professionals del servei o àrea.

També es farà especial èmfasi en formar als professionals del SAD en metodologies TIC per facilitar l'adaptació del personal a l'ús dels dispositius mòbils o altres que permetin un sistema de registre automatitzat de les activitats planificades. Aquestes formacions estan previstes dins la formació d'acollida que es farà a tots els nous professionals de l'entitat.

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

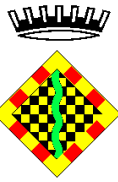
Les accions de comunicació previstes per garantir la informació a la persona usuària i a l'entorn cuidador:

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

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- Visita a domicili conjunta entre la coordinadora del servei del SAD, la persona d'atenció directa i la persona de referència del cas dels SSAP
- Es signarà document de l'acord del servei amb còpia per l'usuari/a, per l'empresa i per l'expedient de serveis socials.
- Moments claus: primera visita (tríptic d'informació del servei, fitxa informativa, calendari de servei) i quan s'hagi de fer un canvi.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

- S'adaptarà tota la informació el màxim possible, sempre que sigui necessari es portarà la informació per escrit i amb imatges i pictogrames
- Es facilitarà un telèfon d'atenció 600414316 amb atenció de 24h de dilluns a diumenge a les persones usuàries del servei per tal de poder comunicar qualsevol incidència o poder fer qualsevol consulta.
- Es realitzaran mínim 3 visites de seguiment per part del coordinador del SAD del grup Alba
- Enquestes de satisfacció anuals que inclouran la valoració de l'usuari i del cuidador o cuidadors principals.

Es valora que la proposta que presenta Associació Alba. SAD Urgell compleix amb el que es determina a les clàusules administratives i tècniques.

Es valora com a millores:

- L'entrega d'una fitxa informativa amb tota la informació referent a l'empresa , la persona que realitzarà el SAD, les tasques a realitzar .
- S'adaptarà tota la informació el màxim possible, sempre que sigui necessari es portarà la informació per escrit i amb imatges i pictogrames
- S'ofereix 1 visita més a l'any de seguiment , en total, doncs, seran 3/any.
- Donar visibilitat del servei a través d'articles a la premsa

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.

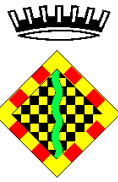
Així mateix, és important que l'empresa tingui mecanismes per garantir que la relació amb la persona usuària i el seu entorn cuidador, està basada en els principis bàsics que estableix el plec tècnic i amb el codi ètic de l'empresa.

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.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

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

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- S'adjunta els protocols dels següents processos: Inici del servei, seguiment de l'atenció, realització de les tasques assignades i finalització del servei
- S'inclou els valors del grup i el codi ètic d' A. Alba al Manual d'acollida que s'entrega als professionals quan comencen a treballar a l'entitat.
- L' Ètica d' Alba defineix les actituds a promoure pel que fa als valors de la igualtat , l'autonomia , la intimitat, la competència i responsabilitat i consciència social.
- Des del grup Alba s'implementen mesures per a la Responsabilitat Social Organitzativa (RSO)

Es valora com a millores:

- L'entitat participa en diferents espais (ERES, XES, ALLEM,...) amb l'objectiu de promoure actituds, principis, ètica en l'atenció de la persona.
- Realització sessió trimestral amb professional extern per supervisió i suport professionals d'atenció directa (SAD).

Es valora que la proposta que presenta Associació Alba. SAD Urgell compleix amb el que es determina a les clàusules administratives i tècniques, però cal fer les següents observacions que **caldrà tenir en compte a l'hora de resoldre la licitació:**

- En el protocol del primer contacte Associació Alba.SAD Urgell estableix que la demanda del SAD pot arribar per serveis socials o serveis de salut; cal aclarir que la demanda només pot arribar des de Serveis socials d'atenció primària del Consell Comarcal de l'Urgell.
- Es presenten els protocols dels processos generals d'atenció (inici, seguiment, realització de tasques i finalització del servei) però manquen els següents protocols que marca l'art. 13.2 de les clàusules tècniques:
 - o Protocol de seguiment de l'atenció (visita periòdica de seguiment, trucades telefòniques,...), i detecció i comunicació de situacions de risc
 - o Protocol de cessió de claus
 - o Protocol de recollida i trasllat del seguiment als professionals de serveis socials





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

- o Protocol d'actuació en situacions imprevistes per part del treballador (baixes, canvis, retards,..)
- o Protocol d'actuació en situacions imprevistes de l'usuari (caiguda, no obrir la porta,...)
- o Models estàndards de sistematització de l'atenció personal
- o Models estàndards de sistematització del servei de neteja
- o Protocol de comunicació d'incidències
- o Protocol de recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació al Consell Comarcal de queixes i suggeriments

Bloc 6: Propostes de millora en la recollida i resposta de queixes, reclamacions, agraïments 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.

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- Es passaran enquestes de satisfacció adaptades al SAD dirigides tant a la persona usuària com al seu entorn per tal de conèixer la satisfacció del servei i poder plantejar millores que resultin de les mateixes.
- S'estableix el circuit a seguir a l'hora de presentar una queixa, suggeriment i agraïment.

Es valora com a millora la presentació d'una memòria al Consell Comarcal de l'Urgell amb els indicadors de nivell de satisfacció del servei prestat i accions de millora proposades.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials Bàsics Primària

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.

Es valora que la proposta que presenta Associació Alba. SAD Urgell compleix amb el que es determina a les clàusules administratives i tècniques. En els diferents blocs es defineixen els mecanismes per assignar el perfil professional més adequat en funció de les característiques del cas de SAD; la personalització de l'atenció, els sistemes de trasllats de l'encàrrec al treballador d'atenció directa així com els sistemes de valoració entre els diferents agents.

Es proposen una sèrie de millores per la implantació metodologia centrada en la persona en el servei d'atenció domiciliària:

- Detecció de bones pràctiques en metodologia centrada en la persona
- Valoració de la realització d'unes jornades tècniques sobre innovació social en el SAD centrada en les persones
- Voluntat d'enfortir la xarxa de voluntariat des d'una visió comarcal i obertura de serveis a les persones del territori, algunes de les accions prioritàries, que creiem que suposaria un servei de suport al Servei atenció domiciliària :
 - o Cap persona gran sola - voluntariat per la gent gran per temes de companyia, conversa, amiat, passeig, envelliment actiu.
 - o Cap nen sense recursos - voluntaris per reforç escolar, recerca de finançament per que tinguin beques en activitats de lleure (partida de beques que s'inclouran dins del servei de projectes educatius de COOPERATIVA QUALIA)





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials Bàsics Primària

- o Altres iniciatives que es valorin des dels serveis socials del Consell Comarcal de l' Urgell.

Les millores que es proposen seran valorades i prioritzades des dels Serveis Socials del Consell Comarcal de l' Urgell amb l'objectiu de reinvertir el marge de benefici del SAD i els seus costos estan imputades dins de les despeses de gestió.

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.

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- Per tal de poder desenvolupar les tasques preventives en un servei d'atenció domiciliària les persones que fan l'atenció directa al domicili, seran les que ens podran aportar tota la informació i a la vegada assessorar als familiars de tot el que està passant al domicili, tenint present que aquesta afecta a un col·lectiu de persones especialment fràgils.
- Els/les TF que realitzin l'atenció directa tindran a la seva disposició les Escales de Valoració d'identificació del Risc, el protocol d'intervenció d'infància en risc del CC de l'Urgell, el protocol de l'abordatge de la VIDO de la demarcació de Lleida
- Especificuen que es vetllarà per la detecció de les situacions de risc en infants, persones grans, persones amb discapacitats i amb dones.
- Es presenta el circuit per comunicar als serveis socials la situació de risc
- A. Alba manifesta que disposa de material pedagògic elaborat pels mateixos professionals a disposició del personal d'atenció directa
- Disposa de servei de cuina central que ofereix menjar a domicili en línia freda, com a servei complementari al SAD

Es valora que la proposta que presenta Associació Alba. SAD Urgell compleix amb el que es determina a les clàusules administratives i tècniques.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

Es valoren les següents millores:

- Suport d'altres professionals tècnics al SAD Urgell (fisioterapeuta, dietista, terapeuta ocupacional, psicòleg)
- Menjar a domicili amb l'oferiment de 100 àpats/any sense cost per aquelles persones usuàries de SAD Urgell amb aquesta necessitat a criteri dels SSAP
- Servei de préstec d'ajudes tècniques, materials ortopèdics,...sense cap cost
- Actuacions de sensibilitat a la comunitat en temes relacionats amb l'envelliment actiu, la reducció de l'estigma de les malalties mentals o la prevenció en salut mental en població infanto juvenil. Es preveuen tres accions a l'any

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 avaluin 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 quarum 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.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

- 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.

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- Disponibilitat d'un programari ERP on es recull la informació i permet explotar-la per a la gestió del dia a dia i el control i seguiment dels serveis que ofereix. Permet l'accés dels professionals dels SSAP referents del cas. + **INTEGRA**
- Disponibilitat d'aparells mòbils per tots els professionals
- Disponibilitat de personal tècnic per la implantació del programa + INTEGRA
- Sistema de control de presència de la TF al domicili amb codi QR

Valorem que l'Associació Alba. SAD Urgell manifesta disposar d'un software de gestió (+Integra), la implantació del sistema QR pel control de presència al domicili del TF

Cal temporalitzar aquestes implementacions i posades en marxa a l'inici del nou contracte.

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

PROPOSTA ASSOCIACIÓ ALBA. SAD URGELL

- S'ofereix per part de la coordinadora tècnica un espai de treball conjunt amb els professionals d'atenció directa i indirecta per tal de reforçar que s'actui d'acord amb els protocols de treball establerts i amb els principis d'actuació descrits per l'empresa,





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Serveis Socials i Atenció Primària

perquè puguin compartir dubtes sobre les actuacions que realitzen, conflictes etc.

- + **integra** permet la comunicació permanent entre els treballadors directes i treballadors del Serveis Socials i de la empresa gestora. El treballador d'atenció directa podrà comunicar immediatament :
 - Inici/final del servei a domicili.
 - Les incidències que afectin al servei.
 - Les contingències que afectin a l'usuari.
- L'organització a la vegada podrà gestionar comunicar amb immediatesa:
 - La planificació, l'agenda diària i setmanal
 - Instruccions.
- Estan establertes reunions de traspàs d'informació i reunions de casos per reforçar que s'actui segons els protocols i es puguin compartir dubtes, conflictes i propostes de millora (1 cop al mes)
- La coordinadora del SAD disposarà un espai setmanal per l'atenció individualitzada dels professionals.

Valorem que l'Associació Alba. SAD Urgell manifesta disposar d'un software de gestió (+integra) que permet la comunicació permanent entre els treballadors directes i treballadors del Serveis Socials i de la empresa gestora. Des dels Serveis socials es valora com una millora molt important de comunicació directa i de seguiment dels casos de SAD **es necessària la prioritització de la seva implementació i posada en marxa**

De l'avaluació objectiva de l'oferta presentada per **ASSOCIACIÓ ALBA-SAD URGELL** es desprèn que l'empresa presenta una proposta que s'adequa a la demanda del Consell Comarcal de l'Urgell en referència al Servei d'Ajuda a Domicili, tenint en compte les observacions que s'han fet en cada bloc .

És tot el que s'informa per aquest Comitè segons el lleial saber i entendre, que no obstant se sotmet a la consideració de la Mesa per tal que el tingui en consideració en la proposta d'adjudicació que s'emeti.

Tàrrrega, 7 de juny de 2024

El Comitè de valoració

M. Carme Segarra Alcubierre

Esther Roig Gaya

