



INFORME CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D' ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANTA EULÀLIA DE RONÇANA

Emès per: Montserrat Iglesias, Treballadora Social
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana
Relatiu a: Licitació del SAD
Data: 17 de juliol de 2025
Adreçat: Secretaria

1.-Antecedents:

En el procediment de licitació del servei d' atenció domiciliària de l'Ajuntament, en endavant SAD, Santa Eulàlia de Ronçana, el plec administratiu corresponent insta a la presentació al sobre A de la Memòria tècnica:

"Sobre A"

"Documentació acreditativa dels criteris la quantificació dels quals depengui d'un judici de valor".

Aquesta proposta es valorarà, segons allò establert als plecs, de la següent manera:

-Criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor: fins a 35 punts

1.-Coneixement del territori: coneixement de la realitat territorial i socio-demogràfica. Es valorarà la informació concreta sobre la realitat territorial i la població objecta del servei (fins a 5 punts)

2.-Estructura de l'empresa: organigrama i funcions dels departaments de l'empresa. Procediments, sistemes de gestió, circuits d'actuació interns (fins a 5 punts)

3.-Gestió dels recursos humans dels serveis objecte del contracte: l'existència de sistemes de cobertura de les baixes laborals i un sistema d'acollida en la incorporació de nous treballadors (fins a 5 punts)

4.-Formació dels treballadors: perfil dels formadors, contingut, estructura, hores anuals, eficàcia (fins a 6 punts).

5.- Metodologia de gestió del servei: es valorarà els següents aspectes: (fins a 9 punts)

- Procés d'inici dels casos.
- Seguiment del pla d'atenció.
- Atenció en cas d'urgència.
- Relació i sistemes de comunicació amb els usuaris.
- Seguiment i resposta de les incidències del servei.
- Tancament dels casos atesos.

6.- Implantació de polítiques d'igualtat de gènere a l'empresa prestatària del servei.
(fins a 5 punts)

En data 16 de juliol es procedeix a l'obertura del sobre.

2.-Informe:

Examinades les propostes per part del serveis socials municipals, aquestes es resumeix a continuació:

A. QIDA

1.- Coneixement del territori.

Qida demostra coneixement del municipi, amb dades demogràfiques generals i una contextualització bàsica del perfil sociodemogràfic de la població, així com en aspectes qualitatius de la realitat territorial.

Són coneixedors dels reptes operatius derivats de les característiques del territori i la naturalesa del servei.

2.- Estructura de l'empresa

Qida presenta una estructura organitzativa diferenciant 2 nivells: atenció directa i l'atenció indirecta. L'organigrama inclou la direcció general, director públic, Responsable del SAD Catalunya, i per sota d'aquests l'equip de suport, l'equip de coordinació i l'equip multidisciplinari, tots amb funcions ben definides. Destacant la coordinació tècnica, clau per a la proximitat i seguiment del servei.

Qida garanteix un circuit d'actuació intern que garanteix fluïdesa i suport als equips de primera línia, amb reunions de seguiment de diferents departaments i amb objectius diferenciats, i també amb la supervisió de casos.

3.- Gestió dels recursos humans dels serveis objecte del contracte

Qida descriu una gestió dels recursos humans amb protocols ben definits per cobrir baixes i incorporar nous professionals. Dona relleu al rol del suplent dins l'equip d'atenció directa i a un equip de guàrdia que opera fora l'horari habitual, per minimitzar l'impacte de qualsevol canvi sobre la persona usuària.

Segueixen un model de contractació proactiu, que asseguren que els permet disposar sempre de professionals.

També es detalla l'existència d'un procés d'acollida per a les noves incorporacions, amb un acompanyament inicial, formació i seguiment individualitzat. Es menciona la importància de la comunicació interna i de la coordinació amb el personal de referència.

4.- Formació dels treballadors

Quida fa una proposta de Pla formatiu i s'estableixen línies de formació tant inicials com anuals, i es menciona l'adequació dels continguts a les necessitats detectades. L'empresa recull les demandes dels equips, fa un seguiment de les competències adquirides i garanteix 36 hores anuals per treballador. També es fa referència a l'avaluació de l'eficàcia de la formació i a la sistematització del procés.

5.- Metodologia de gestió del servei

La metodologia que proposa Quida es concreta en:

- Inici del cas
- Seguiment del pla d'atenció
- Atenció en cas d'urgència
- Relació i sistemes de comunicació amb els usuaris
- Seguiment i resposta de les incidències del servei
- Tancament dels casos

El projecte destaca la importància de la comunicació amb les famílies, amb canals diversos i oberts.

6.- Implantació de polítiques d'igualtat de gènere a l'empresa prestatària del servei.

Quida disposa d'un Pla d'Igualtat actualitzat. S'expliciten accions clares com la revisió dels processos de selecció amb perspectiva de gènere, accions formatives, conciliació i mesures de prevenció de la discriminació. També es fa seguiment d'indicadors i es revisa periòdicament el pla. Es fa evident que les polítiques d'igualtat no són només un document, sinó una pràctica transversal dins l'organització. L'enfocament és realista, aplicat i ben integrat en la gestió del servei.

B. DEPENDENTIA VALLÈS S.L.

1.- Coneixement del territori.

Dependentia Vallès mostra coneixement de la realitat territorial i socio-demogràfica de Santa Eulàlia, donat ha prestat el SAD en aquest Ajuntament els darrers 6 anys. Coneix la dispersió territorial de la població i el conjunt d'urbanitzacions que la configuren, així com la ubicació dels serveis bàsics de la població (CAP, farmàcia...). Implanta models de rutes intel·ligents per millorar el servei i el temps.

2.- Estructura de l'empresa

L'estructura de l'empresa està formada per: Direcció General, Direcció Tècnica del servei, Coordinació de zona, Professionals d'Atenció Directa (TAS, auxiliars), Departament de recursos humans i formació, Departament de Qualitat i Ètica, Equip multidisciplinari (psicòleg, treballadors socials, metge, fisioterapeutes).

Els sistemes de gestió i circuits d'actuació de Dependenta Vallès, es basen en la designació d'una persona com a coordinadora de zona com a responsable de la coordinació del SAD per fer un seguiment del servei, assegurar el bon funcionament, vetllar per la qualitat i resoldre les possibles incidències que es pugin produir.

Els/les coordinadors/res també s'encarregaran de l'aplicació dels procediments i protocols establerts per l'Ajuntament pel servei d'atenció domiciliària, així com de la revisió global del funcionament, la distribució de recursos i l'estat d'execució, amb la periodicitat marcada per l'Ajuntament.

Dependenta Vallès manifesta utilitzar la plataforma de gestió informatitzada "Sistema de Gestió del Servei d'Ajut a Domicili" (GESAD), que permet disposar de tota la informació referida als serveis i usuaris/es, de forma actualitzada (horaris, pla de treball, incidències...)

3.- Gestió dels recursos humans dels serveis objecte del contracte

Dependenta Vallès manifesta evitar rotacions i canvis del professional assignats, per això cada usuari/a té assignat dos professionals de referència. I apliquen un sistema d'avaluació continua del personal (enquestes a les famílies, observació...)

Dependenta Vallès assegura la cobertura immediata d'absències, baixes laborals, vacances, permisos, urgències, baixes per IT del personal que presta els serveis, en un termini màxim de 24 hores. Disposen d'una borsa activa de professionals amb disponibilitat immediata.

Posen especial èmfasi a la inserció de la població que es troba en situació de risc d'exclusió social i que tenen dificultats per accedir al Mercat Laboral. Especialment per les dones, que és el col·lectiu majoritari que es troba en aquesta situació.

En cas de noves incorporacions segueixen el Pla d'acollida individualitzat de l'empresa. A més a més fan un seguiment emocional de tot el seu personal (suport individualitzat, protocol anti-burnout, conciliació i flexibilitat horària,...).

4.- Formació dels treballadors

La formació del professionals de Dependenta consisteix en un Pla anual de formació continuada, en funció del nivell de qualificació dels treballadors i de les necessitats del servei, que garanteix un mínim de 20 hores anuals per treballador. Inclou cursos de formació a través de centres col·laboradors i sessions de formació interna en les que treballem temes monogràfics necessaris per les diferents problemàtiques i necessitats dels serveis d'atenció domiciliària.

Per a les noves incorporacions, realitza un procés de formació específic, durant un període de 15 dies.

5.- Metodologia de gestió del servei

Dependenta Vallès aplica a la gestió dels serveis d'atenció domiciliària el Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP), tenint present els tres aspectes de la vida de l'ésser humà: les característiques biològiques, les psicològiques i les socials.

La prestació del SAD comprèn sis fases, sent d'atenció continuada i integral:

- Recepció i inici de casos

- Seguiment del Pla d'atenció
- Relació i sistemes de comunicació amb els usuaris
- Tancament

Dependentia Vallès garanteix als usuaris d'un telèfon de contacte amb la coordinació de l'empresa i també per temes urgents els cap de setmana, per incidències, seguiments i canvis en el servei. S'estableixen indicadors de seguiment per una avaluació objectiva de la qualitat del servei.

6.- Implantació de polítiques d'igualtat de gènere a l'empresa prestatària del servei.

Dependentia ha estat reconegut en diversos fòrums d'economia social per bones praxis en la perspectiva de gènere. Disposen d'un Pla d'igualtat que pretén aglutinar les actuacions que es realitzen al voltant de la dona, i noves propostes d'actuació segons la realitat existent.

C. UNICUIDA

1.- Coneixement del territori

Unicuida porten a terme serveis de caire privat a poblacions i ciutats properes com són Granollers, l'Ametlla del Vallès i Caldes de Montbui. Aporten dades estadístiques socio-demogràfiques i territorials del municipi.

2.- Estructura de l'empresa

L'organigrama funcional de l'empresa està estructurat en: l'equip directiu, Coordinador general, coordinadors de zona, i Auxiliars SAD o treballadors familiars.

Els procediments interns inclouen la detecció de necessitats mitjançant visita inicial, assignació del professional més adequat, elaboració de pautes d'intervenció i seguiment continu a través de visites, informes i coordinació amb tècnics municipals. La comunicació interna es basa en reunions periòdiques i comunicació telefònica directa entre els diferents nivells de l'organització, garantint una atenció coordinada, ràpida i adaptada a cada cas.

Unicuida també disposa de protocols específics per a la gestió d'incidències, situacions d'urgència, casos de maltractament, suggeriments o queixes.

3.- Gestió dels recursos humans dels serveis objecte del contracte

Unicuida manifesta disposar d'un equip qualificat que els permet cobrir les baixes mèdiques. Inclouen un protocol de bona praxis professional i estableixen criteris de justificació de canvi de professional en el cas d'incompliment. També estableixen un sistema per minimitzar l'impacte del canvi de professionals en el domicili potenciant criteris de comunicació amb l'usuari i amb l'ajuntament.

Unicuida es compromet a donar cobertura del servei davant una baixa mèdica amb un màxim de 24 hores.

Pel que fa a la incorporació d'un nou treballador a l'empresa els treballadors reben protocols i guies d'actuació que garanteixen una línia de treball comuna i de qualitat.

4.- Formació dels treballadors

Unicuida aposta per la formació contínua del seu personal. Els continguts, tant presencials com en línia de 8 mòduls, tenen una durada d'entre 2 i 4 hores, i un pla anual de reciclatge. Les formacions són impartides per professionals formats.

5.- Metodologia de gestió del servei

Unicuida aplica un protocol per la prestació del servei:

- Inici del servei
- Seguiment del servei o pla d'actuació
- Relació i sistemes de comunicació amb els usuaris
- Tancament

Davant d'una urgència, el treballador aplica el protocol establert, amb resposta immediata del coordinador.

La comunicació amb les famílies i usuaris es manté per vies presencials, telefòniques o electròniques, assegurant una atenció propera i resolutiva. Les incidències són gestionades directament pel coordinador, que actua amb celeritat per evitar que petits conflictes derivin en problemes més greus.

Tota la informació del servei s'enregistra digitalment al sistema informàtic.

6.- Model de polítiques d'igualtat de gènere a l'empresa prestatària del servei

Unicuida implementa polítiques específiques per garantir un entorn laboral just, inclúsiu i lliure de discriminacions. Aquest compromís s'expressa mitjançant una declaració institucional i la creació d'una comissió d'igualtat amb representació paritària. Es realitza una diagnosi de situació a partir de dades desagregades per sexe i enquestes de clima laboral, que permet detectar possibles desigualtats.

D. SACOM

1.- Coneixement del territori

SACOM realitza serveis a poblacions i ciutats properes com són Granollers, Les Franqueses i Mollet. Mostra un coneixement de la realitat territorial i socio-demogràfica de Santa Eulàlia de Ronçana. També es fa referència als serveis que ofereix l'Ajuntament per a persones grans.

2.- Estructura de l'empresa

L'organigrama reflecteix una estructura funcional: Direcció, Coordinadors de zona, responsables de qualitat, àrea assistencial, responsable econòmic-financer, coordinació tècnica i administrativa, personal d'atenció directa. Es posa en relleu la importància del treball interdisciplinari i la comunicació entre professionals, fet clau en un servei d'atenció domiciliària.

Utilitzen dues App's pel seguiment i traçabilitat: CIBERSAD del familiar i CIBERSAD de l'auxiliar.

3.- Gestió dels recursos humans dels serveis objecte del contracte

SACOM disposa d'un sistema informàtic (CIBERSAD) que permet fer un seguiment en temps real del personal disponible, tenint en compte el perfil professional, la proximitat territorial i la disponibilitat horària.

Davant les baixes laborals, l'empresa activa una borsa pròpia i comunica immediatament el canvi a la persona usuària o familiar de referència, garantint la mínima afectació.

SACOM disposa d'un protocol i un manual d'acollida per a les noves incorporacions, que inclou informació organitzativa, codi ètic i orientacions pràctiques, assegurant una incorporació ràpida i alineada amb els valors de l'entitat. També es contempla la gestió de vacances, suplències i reorganitzacions imprevistes.

4- Formació dels treballadors

SACOM presenta un pla de formació que parteix d'una anàlisi de necessitats formatives, tant des de la direcció com des dels propis professionals. El pla inclou accions de formació contínua, amb eines per avaluar el grau d'aprenentatge (tests, casos pràctics) i la satisfacció de les persones participants. També es valora el grau d'execució del pla, la seva incidència sobre l'organització i es preveu una revisió anual.

5.- Metodologia de gestió del servei

SACOM descriu un protocol per la prestació del servei:

- Coordinació amb TS de l'ens
- Visita presencial per valoració i presentació de l'auxiliar
- Seguiment del servei
- Baixa del servei

Descriuen un enfocament centrat en la persona, amb una atenció multidimensional (social, cognitiva, física, funcional) i participativa. La comunicació amb les famílies, professionals i administració pública està sistematitzada mitjançant canals presencials, telefònics i digitals. El sistema informàtic garanteix traçabilitat, control de qualitat i accés compartit amb l'Ajuntament.

6.- Model de polítiques d'igualtat de gènere a l'empresa prestatària del servei

SACOM inclou un Pla d'Igualtat elaborat d'acord amb la normativa vigent, que estableix mesures per a la conciliació familiar i laboral, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació. També es fa referència als valors corporatius de respecte, equitat, inclusió i ètica, que reforcen el compromís institucional amb la igualtat de gènere. La cultura organitzativa promou entorns laborals igualitaris i la sensibilització dels equips.

Essent aquestes les propostes, es detalla la valoració:

	QUIDA	DEPEN DENTIA	UNIQUEIDA	SACOM
1.Coneixement del territori (5 punts)	3	5	2,5	3
2.Estructura de l'empresa (5 punts)	4	3	4	3,5
3.Gestió dels recursos humans dels serveis objecte del contracte (5 punts)	4	4	4	3,5
4.Formació dels treballadors (6 punts)	5	5	5	3,5
5.Metodologia de gestió del servei (9 punts)	8	8	8	6
6. Model de polítiques d'igualtat de gènere a l'empresa prestatària del servei(5 punts)	4	4	4	4
TOTAL (35 punts)	28	29	27,5	23,5