

MEMÒRIA

2024



FUNDACIÓ PRIVADA
NOSTRA SENYORA
DE MERITXELL

ÍNDEX

1	La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell	2
2	Línies estratègiques: projectes, objectius i reptes de futur	5
3	Marc teòric i metodològic	7
4	Àrees, serveis i programes	10
5	Sistema de qualitat i mecanismes d'avaluació	28
6	Equip humà	29
7	Formació i desenvolupament professional	33
8	Treball en xarxa	35
9	Dades financeres i auditories	37
10	Bibliografia	40
11	Annexos	41

1. La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell

Descripció

La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell (FPNSM) és una entitat de caràcter privat i sense ànim de lucre, dedicada de manera exclusiva a l'atenció integral de les persones amb discapacitat al llarg de tot el seu cicle vital, des de la infància fins a l'edat adulta i la vellesa. La Fundació ofereix una àmplia cartera de serveis i programes que abasten els àmbits social, sociosanitari, educatiu i laboral, amb la finalitat de promoure el desenvolupament personal i la inclusió activa de les persones amb discapacitat en la societat, contribuint així a la millora de la seva qualitat de vida. Com a principal entitat d'interès públic, prestadora de serveis al Govern d'Andorra per a l'atenció a persones amb discapacitat, l'entitat es regula mitjançant convenis entre el Govern, la Caixa Andorrana de la Seguretat Social i la mateixa Fundació.

Missió i valors

La missió fonamental de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell és contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, promovent la seva dignitat, garantint l'exercici efectiu dels seus drets i generant oportunitats per a una vida plena i satisfactòria. Aquesta missió s'inspira en els principis establerts pel Conveni relatiu als drets de les persones amb discapacitat, adoptat a Nova York el 13 de desembre de 2006, així com en la normativa vigent que conforma l'ordenament jurídic andorrà.

En coherència amb aquest compromís, la Fundació també assumeix com a propis els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) definits per l'Assemblea General de les Nacions Unides en el marc de l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible.

Amb aquesta missió, la Fundació ofereix una atenció personalitzada i centrada en la persona, mitjançant un conjunt de suports i intervencions especialitzades orientades a l'habilitació, la rehabilitació, l'aprenentatge i la promoció del paper actiu de la persona amb discapacitat en el seu propi projecte de vida. Aquest enfocament també inclou el suport als familiars i representants legals que l'acompanyen en aquest procés.

Confidencialitat	Compromís	Transparència
Independència	Dignitat	Professionalitat
Ètica i honestedat	Respecte	Autodeterminació
Igualtat d'oportunitats	Dret	Inclusió i participació

Beneficiaris

Els serveis i programes de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell s'adrecen principalment a persones amb discapacitat, amb especial atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (PDID) que tenen reconeguda aquesta condició per la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA).

Tanmateix, i d'acord amb les necessitats detectades pels ministeris competents o en virtut de convenis establerts amb altres institucions i organismes, la Fundació també pot oferir atenció especialitzada a altres col·lectius que requereixin suports específics.

Òrgans de govern i organigrama

La Fundació es regeix per un patronat, que és el seu òrgan de govern i representació.

PRESIDÈNCIA HONORÍFICA

Bisbat d'Urgell
S. E. Mons. Joan-Enric Vives i Sicília

PRESIDÈNCIA

Sra. Maria Pilar Díez Betriu

PATRONS PERMANENTS

Bisbat d'Urgell
Representat pel mossèn Antoni Elvira i Gorgorió

Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública
Representat per la M. I. Sra. Trini Marín González

Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i Universitat
Representat pel M. I. Sr. Ladislau Baró Solà

Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)
Representat pel president del Consell d'Administració,
Sr. Marc Galabert Macià

PATRONS DESIGNATS

Presidenta
Sra. Maria Pilar Díez Betriu (societat civil)

Tresorera
Sra. Sílvia Bonet Perot (societat civil)

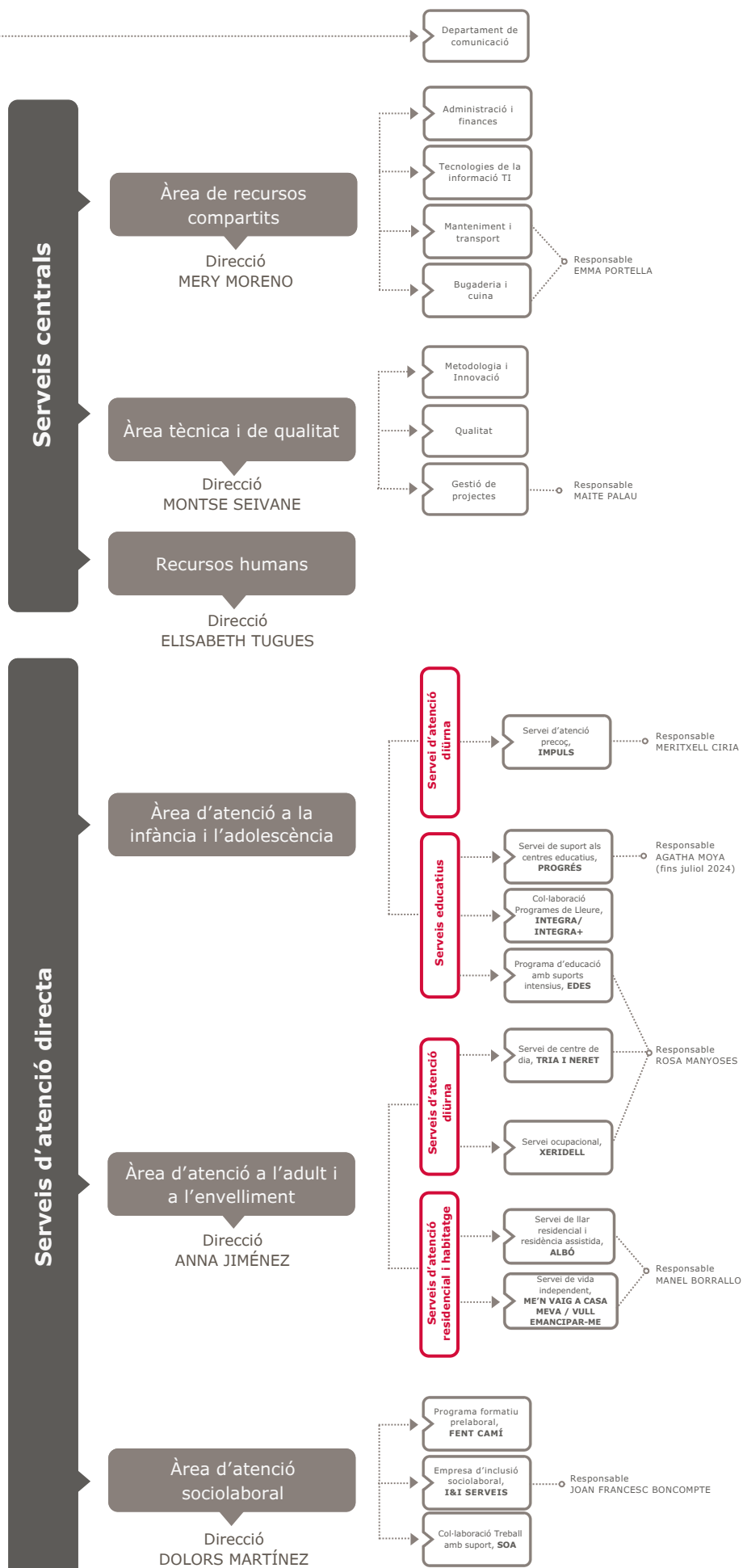
Membre de l'Associació d'Usuaris, Familiars i Representants Legals de l'FPNSM (AUFARE)
Sra. Jordi Cuberes Call



Organigrama

PATRONAT

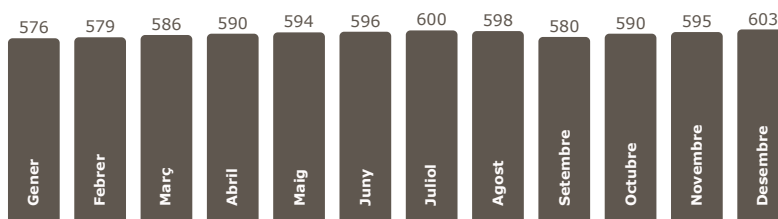
Direcció general
CELINE MANDICÓ



Dades principals

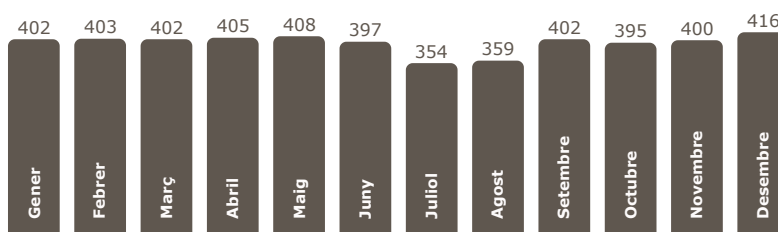
A data de 31 de desembre de 2024, la Fundació registra un total de 603 persones ateses, sense tenir en compte les ateses a través del Servei d'Ocupació d'Andorra. En aquesta mateixa data, l'entitat disposa de 416 professionals vinculats als diferents serveis, programes i departaments.

Evolució anual de persones ateses



La mitjana anual de persones ateses durant l'any 2024 és de 591.

Evolució del nombre de professionals

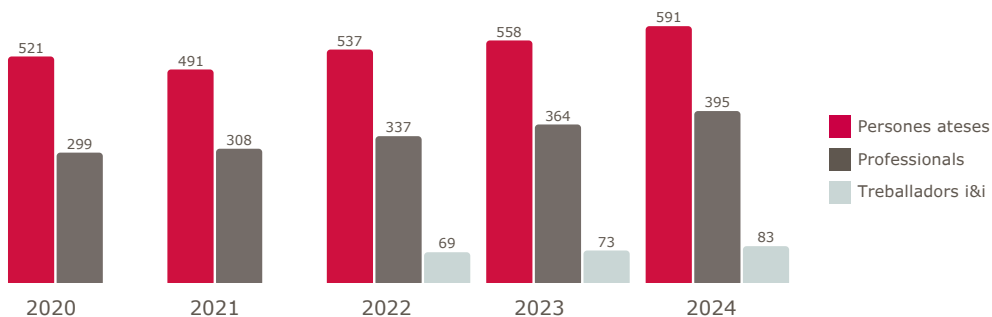


La mitjana anual de professionals de l'any 2024 és de 395.

Evolució de l'FPNSM en els darrers anys

Entre els anys 2020 i 2024, l'FPNSM ha experimentat una trajectòria de creixement sostingut, tant en l'abast de les seves actuacions com en la seva estructura interna. Aquesta evolució es reflecteix en l'augment continuat de persones ateses, així com en l'ampliació dels equips professionals i dels treballadors amb discapacitat intel·lectual vinculats a i&i Serveis.

Concretament, respecte al 2023, destaca el creixement de prop del 14% en el nombre de treballadors de l'empresa d'inclusió sociolaboral. Aquest augment reflecteix l'aposta decidida de l'FPNSM per generar oportunitats laborals reals i sostenibles per a persones amb discapacitat intel·lectual.



*Mitjanes anuals

2. Línies estratègiques: projectes, objectius i reptes de futur

La Fundació ha desenvolupat accions i projectes orientats principalment a promoure la qualitat en l'atenció a la persona i la família, i a la millora contínua dels serveis i de l'organització. A continuació, es presenten els projectes i activitats més destacats i la seva vinculació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb el compromís de la Fundació amb l'Agenda 2030.

Atenció a la persona i la família

Projecte d'Accessibilitat Cognitiva



Amb la finalitat de contribuir a la igualtat d'oportunitats i a l'exercici efectiu dels drets de les PDID, la Fundació està desenvolupant un servei especialitzat en accessibilitat cognitiva amb la participació activa de les PDID. Enguany, aquest servei ha ofert suport i assessorament tècnic, formatiu i estratègic en accessibilitat cognitiva a diferents agents de la comunitat, per tal de garantir entorns, materials i processos comprensibles per a tothom:

- Senyalística accessible a les Escoles Bressol del Comú d'Andorra la Vella.
- Accessibilitat cognitiva del Saló del Videojoc, organitzat per Andorra Telecom, senyalitzant els espais i adaptant els fulletons a lectura fàcil.
- Formació en "Bon tracte a les PDID" a la Universitat d'Andorra.
- Senyalística dels espais interns de l'edifici principal i de l'edifici vell de l'FPNSM.

Al llarg del 2025 i 2026 es preveu consolidar l'FPNSM com a centre de referència en accessibilitat cognitiva i obtenir el reconeixement extern del servei d'assessorament i acompanyament especialitzat.

Projecte ERVI, Entorn de Realitat Virtual Immersiva



Aquest projecte té com a objectiu dissenyar i implementar intervencions innovadores a través d'experiències immersives a l'ERV, basades en criteris de Bones Pràctiques, i adreçades a persones ateses, famílies i professionals.

Aquest any s'han dut a terme les intervencions amb PDID i famílies per avaluar la seva eficàcia mitjançant:

- Generació d'evidències en les intervencions en els diferents àmbits de la persona:
 - Benestar emocional: evidència sòlida de l'eficàcia de l'ERV en la reducció de l'ansietat i la millora del benestar emocional. Les intervencions han generat una millora significativa en l'estat de relaxació, amb increments mitjans destacats en els índexs STAI-7 i d'ansietat. Els valors de "p" extremadament baixos ($p < 0,001$) confirmen que els resultats no són atribuïbles a l'atzar, sinó a l'efecte real de la intervenció.
 - Estimulació cognitiva: s'observa una millora qualitativa en l'atenció i la participació, amb alta motivació i interès per part dels participants. No es compten amb dades quantitatives robustes.
 - Estimulació sensorial: on no s'han observat millores significatives. Cal adaptar l'ús de l'ERV a intervencions individualitzades i contextualitzades, o bé explorar altres eines més adequades per a aquest perfil.
- Generació d'evidències de les intervencions per afavorir el benestar emocional amb familiars de PDID que presenten conducta repte, on s'han obtingut resultats positius en la millora del benestar emocional i de l'autoeficàcia percebuda. Aquesta pràctica ha estat reconeguda com a bona pràctica en el 36è Congrés de Dincat.

Es preveu ampliar la intervenció a altres grups de familiars i als professionals, per tal de millorar el seu benestar i la seva resiliència.

Millora dels serveis

Projecte de Remodelació dels Espais de Centre de Dia



Durant aquest any, s'han executat les obres per a la remodelació dels espais del Centre de Dia, dissenyats des d'un enfocament centrat en la persona. Aquesta transformació ha tingut com a objectiu principal adaptar els entorns físics a les necessitats i preferències dels diferents perfils de persones ateses, tot integrant criteris de disseny universal que garanteixen l'accessibilitat, la comprensibilitat i el confort.

Els nous espais afavoreixen l'autonomia, la participació activa i la interacció social, i esdevenen un entorn facilitador per al desenvolupament personal. Durant el 2025 es durà a terme una jornada de portes obertes per a les famílies de les PDID ateses al servei, i s'inauguraran oficialment els espais.

Aquesta remodelació no només representa una millora funcional i estètica dels espais, sinó que marca també el tancament i la consolidació del **projecte d'atenció a l'Envel·liment: EnvActiu**, desenvolupat per l'entitat al llarg dels darrers anys, i que compta amb un programa d'atenció propi, que emmarca els criteris d'intervenció, les línies d'actuació i els valors específics que orienten el treball.

Millora organitzativa

Desenvolupament d'un sistema digital d'elaboració i control automatitzat dels horaris



Amb l'objectiu de promoure una gestió més eficient, transparent i adaptada a les necessitats reals dels professionals i dels serveis de l'entitat, s'ha iniciat un procés de transformació digital en la planificació i el seguiment dels horaris. Aquesta iniciativa es concreta en la implementació d'una eina digital que permet millorar el control horari, tot reduint la càrrega administrativa associada.

Durant l'any 2024, l'eina s'ha dissenyat i desplegat al Servei de Progrés, incorporant funcionalitats que contemplen el temps de dedicació a la persona, les coordinacions i altres activitats, així com el temps de desplaçament i el registre del quilometratge.

De cara als anys 2025 i 2026, es preveu una evolució progressiva de l'eina, amb la incorporació de l'automatització d'altres conceptes associats i l'adaptació i extensió del seu ús a la resta de serveis de l'entitat.

Protecció i continuïtat dels sistemes d'informació



Amb l'objectiu de complir els estàndards i les bones pràctiques en matèria de seguretat de la informació, i d'assolir un nivell òptim de protecció davant d'amenaques, al llarg d'aquest any s'han implementat les principals mesures correctores identificades en l'auditoria externa de seguretat tècnica i tecnològica.

Així mateix, s'ha reforçat la protecció dels sistemes per garantir la continuïtat operativa en cas d'incident i incrementar la resiliència de l'organització davant de possibles riscos.

Durant el 2025 i 2026 s'implementaran controls i mesures per minimitzar el risc derivat de possibles incidents de seguretat. Les mesures són l'adquisició i implementació d'infraestructura tecnològica i la contractació d'un Centre d'Operacions de Seguretat per dur a terme un monitoratge continuat i en temps real per detectar possibles amenaces i incidents.



3. Marc teòric i metodològic

Models d'atenció, metodologies i tècniques d'intervenció

A l'FPNSM situem la **persona amb discapacitat al centre** de tota la nostra acció, i treballem per **acompanyar-la en el seu desenvolupament personal al llarg de la vida**, promovent la seva autonomia, benestar i participació activa en la comunitat.

Els enfocaments que guien la nostra intervenció es fonamenten en:

- El respecte i la promoció dels drets de les persones amb discapacitat, d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides (Nova York, 2006).
- La millora contínua de la seva qualitat de vida.
- L'atenció integral amb un abordatge biopsicosocial.
- La inclusió i la participació activa i significativa en tots els àmbits de la vida.

Aquest marc d'intervenció es concreta en dos models d'atenció adoptats per la Fundació:

- El **Model d'Atenció Integral i Centrat en la Persona (AICP)**, que promou l'autodeterminació i el disseny de suports personalitzats.
- El **Model d'Atenció Centrat en la Família i els Entorns Naturals (ACFEN)**, que reconeix el paper clau de la família i l'entorn en el desenvolupament de la persona.

Aquests models es despleguen mitjançant metodologies específiques com:

- La **Planificació Centrada en la Persona (PCP)**, que facilita la definició d'objectius vitals a partir dels interessos i capacitats de cada persona.
- El **Suport Conductual Positiu (SCP)**, que ofereix estratègies educatives i preventives davant conductes repte.

Els models d'atenció de la Fundació es tradueixen en pràctiques professionals alineades amb la nostra missió, valors i compromís ètic. Es desenvolupen a través de metodologies fonamentades, orientades a generar resultats significatius, amb criteris de qualitat, seguiment i evidència terapèutica, sempre que sigui possible.

La nostra cultura organitzativa aposta per la innovació social i tecnològica com a motor de transformació i millora contínua, tal com s'ha explicat en el punt 2 de línies estratègiques, mitjançant la incorporació de nous serveis, com el d'accessibilitat cognitiva o el d'atenció a l'envelliment, i l'ús de tecnologies avançades com l'Entorn de Realitat Virtual Immersiva (ERVVI).

Altres metodologies i tècniques d'intervenció

TEACCH (Treatment and Education of Autistic and related Communication-handicapped Children)

Metodologia d'ensenyança que estructura l'aprenentatge i organitza l'espai i fomenta la independència.

GNPT (Guttman Neuropersonaltrainer)

Metodologia d'estimulació cognitiva informatitzada basada en la neuroplasticitat cerebral, que permet entrenar funcions executives i atencionals de manera personalitzada, adaptativa i sistemàtica, per millorar el rendiment cognitiu i funcional de la persona.

Teràpia d'integració sensorial

Metodologia d'intervenció que busca millorar la capacitat del cervell per processar, organitzar i respondre la informació sensorial.

Glifing

Metodologia digital d'entrenament lector basada en el joc i en la neurociència, que millora la fluïdesa i la comprensió lectora mitjançant una pràctica personalitzada, estructurada i motivadora.

Metodologia inclusiva educativa

Estratègia pedagògica que adapta i dissenya les pràctiques docents per respondre a la diversitat de l'alumnat, assegurant l'accés equitatiu a l'aprenentatge, la participació activa i el desenvolupament personal i acadèmic de tothom.

Estimulació basal

Metodologia d'intervenció centrada en la percepció i el contacte corporal, que té com a objectiu afavorir el desenvolupament, la comunicació i la connexió amb l'entorn en persones amb necessitats importants.

Planificació per avançat

Metodologia de comunicació i reflexió estructurada que permet a la persona expressar anticipadament com vol ser cuidada i atesa en situacions futures de fragilitat o incapacitat, per tal que els professionals i familiars puguin respectar i aplicar la seva voluntat. Aquesta pràctica està estretament vinculada a l'ètica de l'autonomia, la dignitat i el respecte a la voluntat de la persona en el procés d'envelliment o situació de final de vida.

Metodologia d'inclusió laboral

- IPS (Individual Placent and Suport): promou la inserció en llocs de treball ordinaris per a persones amb trastorn mental.
- Treball amb suport: proporciona els suports necessaris a les PDID per poder accedir al mercat obert.
- Treball personalitzat: crea nous llocs de treball personalitzats per les PDID que tenen majors necessitats de suport.

Eines i tecnologies de suport per a la intervenció

Lectura Fàcil: adaptació i validació de documents

Sistema de redacció, disseny i presentació de textos que segueix la normativa d'*Inclusion Europe* i que contempla la validació de la seva comprensió per part de PDID. És una eina clau per garantir l'accessibilitat cognitiva i la inclusió informativa.

ERVI (Entorn de Realitat Virtual Immersiva)

Tecnologia immersiva que permet crear entorns digitals personalitzats per treballar aspectes emocionals, cognitius i sensorials, com a suport a la intervenció.

Deskomunal: ordinador per a baixa visió

Equip informàtic adaptat amb pantalla tàctil, teclats de contrast i suports ajustables, dissenyat per facilitar l'accés a la tecnologia a persones amb baixa visió i millorar-ne l'autonomia.

Eines 3D: impressora i escàner 3D

Disseny i producció de suports adaptats i personalitzats per millorar l'autonomia en les activitats de la vida diària.

SAAC (Sistemes Augmentatius i Alternatius de Comunicació)

Sistemes dissenyats per afavorir la comunicació expressiva i/o receptiva de persones amb dificultats comunicatives, facilitant la seva participació, autonomia i qualitat de vida.

Eyetracking: seguiment ocular

Tecnologia que permet mesurar i registrar el moviment dels ulls, concretament on, quan i com es mouen mentre una persona observa un entorn, una pantalla o un dispositiu. S'utilitza amb un enfocament en accessibilitat a dispositius i a comunicació augmentativa i alternativa.

Comunicadors d'alta tecnologia

Dispositius electrònics amb sortida de veu i interfícies personalitzables (pantalles tàctils, teclats virtuals, accés per mirada, etc.) que permeten a persones amb dificultats comunicatives expressar-se, comprendre i participar activament en el seu entorn.



Prestacions

Socials

- Atenció psicosocial: persona atesa, família i professional.
- Intervencions especialitzades en l'adquisició d'hàbits personals, socials i de relació amb l'entorn.
- Suport en les activitats de la vida diària i en les ocupacionals.
- Intervencions especialitzades pel manteniment funcional.
- Capacitació per a la vida independent: autogestió.
- Suport en les activitats d'oci, lleure i cultura.

Sociosanitàries

- Atenció psicològica: diagnòstic/avaluació funcional i seguiment.
- Atenció mèdica especialitzada: metge referent (*), metge rehabilitador i psiquiatre (*).
- Fisioteràpia.
- Logopèdia.
- Teràpia ocupacional.
- Atenció d'infermeria.
- Suport en assistència higiènic-sanitària.
- Servei de farmàcia (*).



Educatives

- Intervencions especialitzades i suport en les activitats d'aprenentatge curricular.
- Intervencions especialitzades en les activitats d'aprenentatge funcional i significatiu.
- Intervencions especialitzades en comunicació i llenguatge.
- Intervencions especialitzades en l'adquisició del llenguatge no visual: Braille i estimulació visual.
- Interpretació en llengua de signes.
- Psicomotricitat.
- Intervencions especialitzades en educació física.
- Capacitació prelaboral.
- Suport en les activitats de la vida diària escolar i formativa, en el transport i en el menjador.

Sociolaborals

- Avaluació i orientació laboral.
- Capacitació i preparació laboral.
- Suport i acompanyament en l'activitat laboral.
- Adaptació del lloc de treball.
- Prospecció de llocs de treball i assessorament a les empreses.

(*) Exclou al servei de Residència Albó.

4. Àrees, serveis i programes

4.1 Àrea d'atenció a la infància i l'adolescència

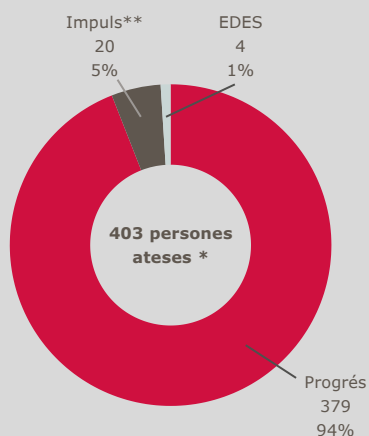
L'àrea d'atenció a la infància i l'adolescència de la Fundació s'estructura des d'una perspectiva holística i longitudinal, amb l'objectiu d'oferir un acompanyament continuat al menor amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament, així com a la seva família, des del naixement fins a la transició cap a l'edat adulta. Aquesta visió garanteix la coherència i la continuïtat de la intervenció al llarg de les diferents etapes evolutives.

L'àrea disposa d'equips professionals altament qualificats i amb recursos tècnics especialitzats, orientats a potenciar les capacitats del menor i a afavorir el seu benestar emocional, cognitiu i físic. Es promou, així, la seva participació activa en la comunitat i la seva inclusió social en condicions d'igualtat d'oportunitats.

Objectius d'àrea

- | | |
|--|---|
| <p>01 Facilitar el seguiment evolutiu continuat del menor amb una resposta coordinada i de qualitat.</p> | <p>04 Disposar d'equips altament especialitzats i actualitzats en les eines i metodologies d'avantguarda pròpies de l'etapa.</p> |
| <p>02 Acompanyar a les famílies al llarg de l'etapa vital del seu fill/a, assegurant la continuïtat de l'atenció.</p> | <p>05 Sensibilitzar l'entorn comunitari a través de xerrades informatives, assessoraments i formacions.</p> |
| <p>03 Desenvolupar projectes que millorin l'atenció a l'infant, l'adolescent i les seves famílies.</p> | |

Dades generals de l'àrea



*Mitjana anual de persones ateses.

**Els 26 infants atesos des de Parenting, es contemplen només al servei de Progrés.

Aproximadament, el 68% de les persones ateses de l'FPNSM s'atenen des dels serveis de l'àrea d'atenció a la infància i l'adolescència.



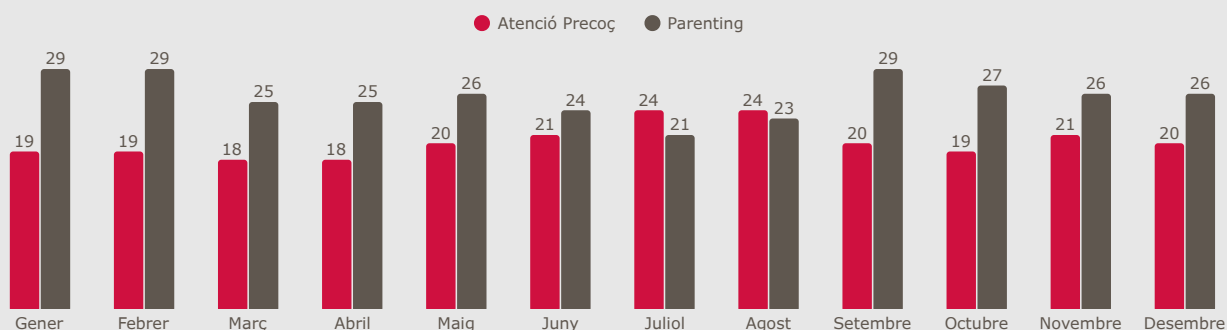
Servei d'Atenció Precoç IMPULS

Impuls és el servei d'atenció precoç que ofereix l'acompanyament i els suports necessaris als infants d'entre 0 i 6 anys i a les seves famílies per afavorir el seu desenvolupament i contribuir a la millora de la qualitat de vida familiar.

L'atenció de caràcter global i preventiva es realitza en els entorns naturals de l'infant, principalment el familiar i el de l'escola bressol.



Evolució d'infants atesos en les modalitats d'Atenció Precoç i Parenting



Les accions més significatives

- 1 → S'inicien accions per obtenir el reconeixement en **la Promoció de la Parentalitat Positiva** del servei, el qual acredita que es promouen les capacitats i habilitats de les famílies per contribuir al desenvolupament integral dels infants i a la qualitat de vida familiar.
- 2 → Es realitzen **xerrades de sensibilització** adreçades a pares i mares de l'escola bressol, Kids International Preeschool, en el marc del programa "Parents' Coffee Morning". (Veure punt 7.2; Formació Impartida)
- 3 → Amb l'objectiu de continuar garantint l'**alt nivell d'expertesa en el model d'atenció del servei**, dues professionals més obtenen la certificació com a 'Expert en Pràctiques recomanades en Atenció Precoç'. Aquesta acció s'emmarca dins l'estratègia d'especialització del servei.
- 4 → S'inclou la **valoració de riscos en els protocols d'avaluació de l'infant** per tal d'identificar precoçment els factors de vulnerabilitat (biològics, ambientals i relacionals) que poden comprometre el seu desenvolupament. Aquesta detecció facilita la planificació d'una intervenció ajustada a les necessitats reals de l'infant i la seva família, orientada a promoure factors protectors i a minimitzar l'impacte dels riscos mitjançant accions preventives i contextualitzades.

Servei de Suports Especialitzats als Centres Educatius, PROGRÉS

Progrés és el servei de suports educatius i socio-sanitaris que proporciona els recursos humans i tècnics als centres educatius públics dels diferents nivells i sistemes presents al país, per contribuir al ple desenvolupament dels alumnes amb discapacitat.



2024

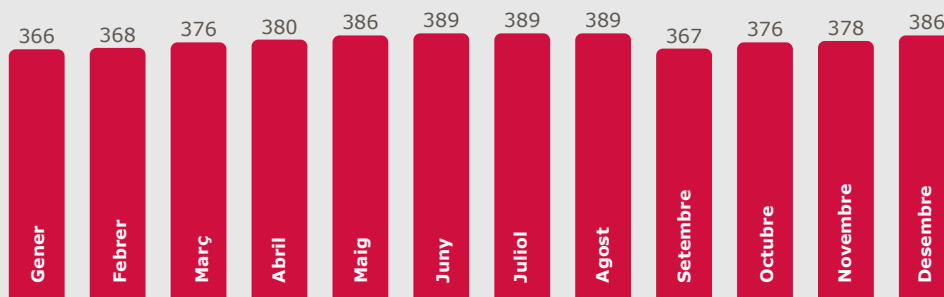
379 persones ateses



2024

222 professionals

Evolució del nombre de persones ateses



Les accions més significatives

1

Es posa en marxa un **nou circuit de tutorització** per als professionals de nova incorporació amb l'objectiu de facilitar una bona adaptació al nou lloc de treball i un desenvolupament òptim de les seves funcions. El nou circuit inclou:

- Reunió introductòria general amb tots els professionals, per informar sobre el model d'atenció de l'FPNSM i el funcionament del servei.
- Reunió específica per sistemes educatius, amb l'objectiu de detallar la metodologia de treball pròpia de cada sistema.
- Reunió amb tots els professionals, on s'informa sobre les metodologies i estratègies adaptades i les comunicacions i les relacions amb les famílies.
- Reunions de seguiment del nou professional.

Al llarg del curs es poden programar sessions d'acompanyament addicionals, tant a iniciativa del professional com a proposta del servei.

2

Amb l'objectiu de potenciar la qualitat i la calidesa de l'atenció a les famílies des del primer contacte, la Fundació implementa un **nou protocol per a les reunions d'acollida, vinculades a l'atenció socio-sanitària, de les noves famílies**. Aquest protocol no només estableix un marc estructurat per a la trobada inicial, sinó que també posa l'accent en una comunicació clara, bidireccional i empàtica, que permet construir una relació de confiança des del primer moment. A través d'aquesta iniciativa, es vol garantir una atenció socio-sanitària personalitzada i coordinada, capaç de respondre de manera proactiva a les necessitats específiques de cada infant i família, alhora que es promou la seva participació activa en tot el procés d'intervenció terapèutica dels seus fills/es.

3

S'estableix un **protocol específic de funcionament de l'atenció socio-sanitària** als centres educatius, que regula els procediments organitzatius de la intervenció dels professionals en aquests entorns, garantint la coordinació per al ple desenvolupament de l'alumnat amb discapacitat.



Programa d'Educació amb Suports Intensius, EDES

Edes és el programa educatiu i sociosanitari que ofereix una estructura amb suports intensius i personalitzats.



2024

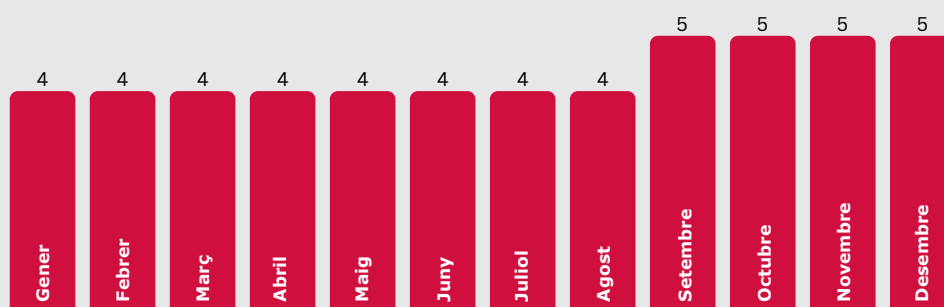
4 persones ateses



2024

5 professionals

Evolució del nombre de persones ateses



Les accions més significatives

- 1 → S'ofereix acompanyament i assessorament en matèria de sexualitat als adolescents atesos al servei, així com a les seves famílies, amb l'objectiu de promoure hàbits saludables i respectuosos d'aquesta etapa evolutiva.
- 2 → S'amplia l'oferta dels espais d'Edes per incloure també alumnes amb necessitats de suport intensiu que, tot i estar escolaritzats en centres ordinaris, requereixen un acompanyament específic en l'àmbit del lleure. Aquesta ampliació ha tingut molt bona acollida per part de les famílies.

Accions comunitàries destacables

- 1 → Amb la finalitat de diversificar els entorns on es duen a terme les sessions d'activitat física i ampliar les oportunitats de participació en espais comunitaris, **s'han iniciat activitats al centre esportiu LAUesport**. Aquesta iniciativa no només promou hàbits de vida saludables, sinó que també reforça la inclusió social i afavoreix la participació activa i significativa dels infants i joves en entorns accessibles, normalitzats i compartits amb la comunitat.

Col·laboració amb Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública: Programes de Lleure INTEGRA i INTEGRA PLUS

Els programes Integra i Integra Plus, en col·laboració Ministeri d'Afers Socials i Funció Públic, tenen la voluntat de promoure la inclusió dels infants i joves amb discapacitat, en l'àmbit del lleure.



2024

25 professionals

Durant el 2024, s'ha constatat un **augment** dels infants i joves atesos pel programa, tant en activitats extraescolars com en els diferents períodes de vacances escolars.

Activitats extraescolars

S'ha atès una mitjana de 28 infants durant el curs escolar, 8 més que l'any 2023.

Vacances escolars

S'ha donat suport a una mitjana de 24 infants durant els 6 períodes de vacances, 5 més que l'any anterior.

Vacances d'estiu

S'ha atès una mitjana de 60 infants i s'ha donat suport a 27 espais diferents.

Aquest increment reflecteix la consolidació del programa com a recurs essencial per garantir la inclusió i la participació activa dels infants i joves en activitats de lleure, adaptades a les seves necessitats.

4.2 Àrea d'atenció a l'adult i a l'envelliment

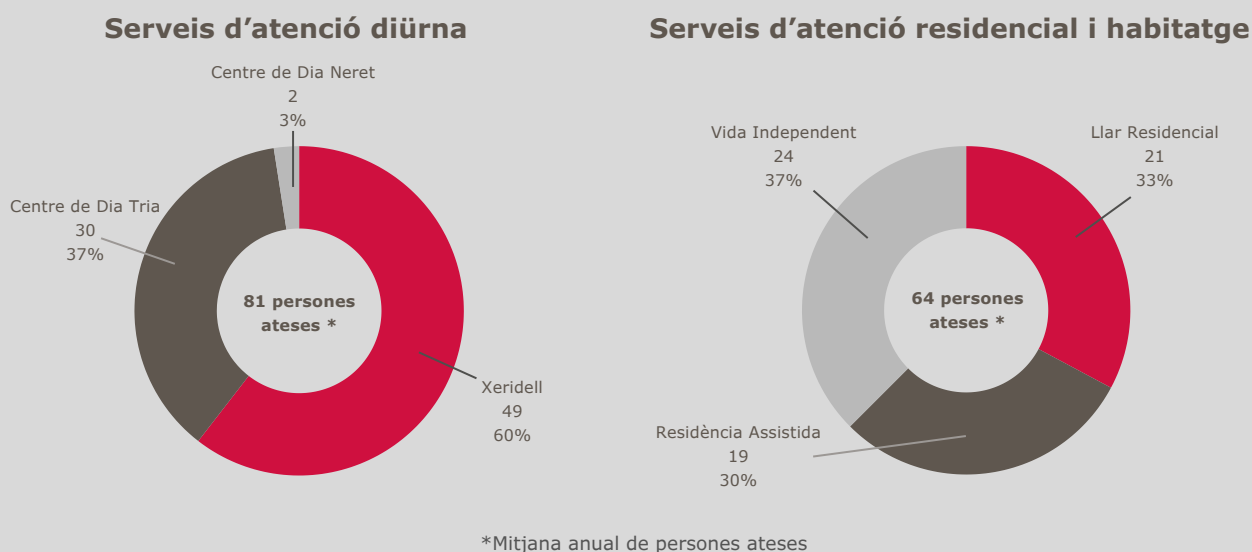
L'àrea s'estructura des d'una perspectiva holística i longitudinal, oferint un conjunt de serveis diversificats i flexibles que acompanyen a l'adult amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament en les transicions de l'etapa jove a l'adult, i d'aquesta cap a l'etapa d'envelliment i el final de vida.

Disposa dels professionals i recursos tècnics especialitzats per estimular i mantenir les capacitats de la persona, contribuint al seu benestar emocional, cognitiu i físic, promovent la seva participació en igualtat d'oportunitats i la seva inclusió social.

Objectius

- 01** Acompanyar a la persona i a la família en l'etapa vital garantint la continuïtat d'una atenció de qualitat.
- 02** Potenciar la transversalitat dels recursos i disposar d'una mirada unificada de 360° de la persona, del seu projecte vital i del de la seva família o xarxa de suport.
- 03** Desenvolupar projectes que millorin l'atenció a la persona promovent la seva independència i autodeterminació.
- 04** Disposar d'equips altament especialitzats i actualitzats en les metodologies d'avantguarda pròpies de l'etapa.
- 05** Sensibilitzar l'entorn comunitari a través de xerrades informatives, assessoraments i formacions.

Dades generals



Aproximadament, més del 15% de les persones ateses a la Fundació s'atenen des dels serveis de l'àrea d'atenció a l'adult i a l'envelliment. Concretament, prop de l'11% es troben en els serveis residencials i d'habitatge (aquestes persones es contemplen dins dels serveis d'atenció diürna)

Accions transversals de l'àrea

S'incorporen nous recursos terapèutics per a la millora del benestar físic i funcional de les persones ateses:

- 1** → **Un aparell d'electroteràpia** destinat a optimitzar els processos de rehabilitació física. Aquesta eina permet una intervenció més eficaç en la recuperació de lesions i contribueix significativament a l'al·leujament del dolor.
- 2** → **Un llit elàstic** per treballar el sistema vestibular, clau en el desenvolupament de l'equilibri, l'atenció i l'autoregulació emocional. Aquesta eina facilita intervencions personalitzades que promouen la regulació del to muscular, la consciència corporal i la millora de la concentració, aspectes fonamentals per al benestar global de les persones ateses.

Servei Ocupacional, XERIDELL

Xeridell és el servei ocupacional que ofereix un programa d'activitats ocupacionals, terapèutiques, rehabilitadores i assistencials adaptades a la persona. L'objectiu és proporcionar els suports necessaris per afavorir el desenvolupament del projecte de vida de cada usuari, promovent la seva autonomia i benestar.



2024

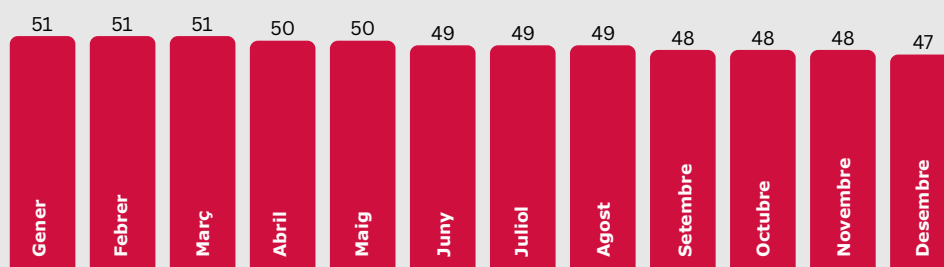
49 persones ateses



2024

14 professionals

Evolució del nombre de persones ateses



Les accions més significatives

- El servei manté un compromís constant amb la recerca i promoció de **noves accions formatives** que contribueixin a potenciar l'autonomia de les persones ateses, afavorir la seva inclusió social i reforçar habilitats útils per a la vida quotidiana. En aquest marc, s'han desenvolupat diverses activitats formatives gràcies a la col·laboració amb entitats externes, abordant temàtiques com:
 - Higiene bucodental (SAAS).
 - Activitat física (LAUesport).
 - Educació viària (Servei de circulació).
 - Drets de les persones amb discapacitat (L'Enclau).
 - Educació menstrual (SAAS).
 - Exploració de l'entorn natural (Banders d'Andorra).
- Les **sessions de robòtica pedagògica** es consoliden com una activitat clau per treballar l'estimulació cognitiva, l'orientació espacial i la lateralitat, alhora que es fomenta el treball cooperatiu. Amb l'adquisició d'un nou robot, el servei amplia i diversifica les propostes educatives, oferint més oportunitats d'interacció i adaptació a les necessitats individuals.
- Amb la voluntat de promoure el benestar emocional i la cohesió grupal, s'ha posat en marxa una nova activitat sociolúdica setmanal en col·laboració amb l'empresa AIMARA. Aquesta proposta integra tècniques d'**artteràpia, sonoteràpia i risoteràpia**, oferint un espai segur i creatiu on les persones ateses poden expressar-se lliurement, gestionar emocions i connectar amb els altres des d'una vessant lúdica i terapèutica.
- S'estableixen nous vincles amb el teixit empresarial per a l'enriquiment de les experiències ocupacionals. Es tracta de dues noves col·laboracions amb empreses del país, el Centre Comercial Andorrà i Viladomat, que permeten obrir nous escenaris d'aprenentatge en entorns reals, on es poden desenvolupar competències clau com l'atenció al client, la gestió d'estocs i la responsabilitat en l'àmbit laboral.

Accions comunitàries destacables

- Les persones ateses al servei han estat les creadores i impulsores de l'**exposició 'Dones (In)Visibles'**, organitzada al Centre Cultural de la Llacuna amb motiu del Dia de la Dona. A través d'aquesta iniciativa, han assumit el rol d'artistes per visibilitzar, amb veu pròpia, la contribució de dones amb diversitat funcional a la nostra història, reivindicant el seu lloc en la memòria col·lectiva.
- Es participa, per primera vegada, al festival "Endansa't 2024", compartint escenari amb escoles de dansa del país. Aquesta experiència és una oportunitat per promoure la inclusió, la creativitat i el reconeixement del talent divers.



Servei de Centre de Dia, TRIA I NERET

Tria/Neret és el servei de centre de dia que ofereix un programa d'activitats funcionals, terapèutiques, rehabilitadores i adaptades a la persona. L'objectiu principal és proporcionar els suports necessaris per afavorir el desenvolupament del projecte de vida de cada usuari, promovent el seu benestar i la seva qualitat de vida.

Centre de Dia Tria



2024

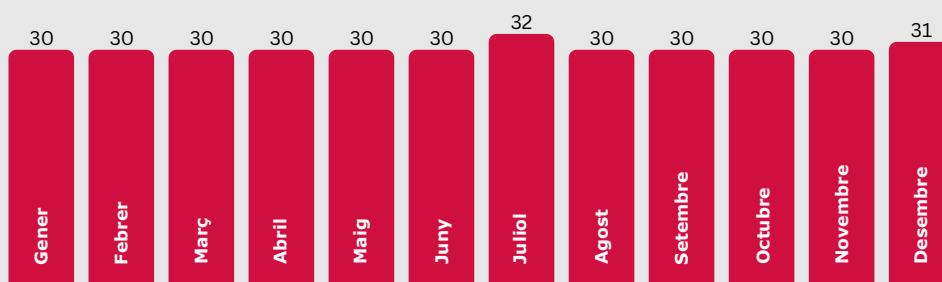
30 persones ateses



2024

11 professionals

Evolució del nombre de persones ateses



Centre de Dia Neret



2024

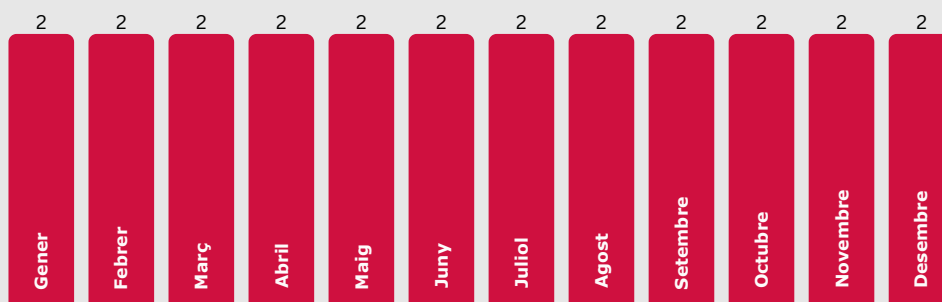
2 persones ateses



2024

1 professionals

Evolució del nombre de persones ateses



Les accions més significatives

1 →

S'ha dissenyat un **qüestionari de satisfacció en format de lectura fàcil** amb l'objectiu de recollir l'opinió de les persones participants del grup d'envelliment sobre el nou programa d'activitats. Aquesta adaptació ha garantit la comprensió del contingut i ha afavorit una participació més àmplia, amb resultats molt positius que reflecteixen un alt grau de satisfacció.



Accions comunitàries destacables

- 1 → En l'àmbit de la sensibilització comunitària, persones ateses del servei han impartit una **xerrada al casal d'avis de l'Enclau, centrada en els drets de les persones amb discapacitat**, amb l'objectiu de fomentar una societat més inclusiva, informada i respectuosa amb la diversitat.
- 2 → Es potencia la **participació activa del grup d'envelliment en esdeveniments comunitaris**, amb l'objectiu de promoure les relacions socials i afavorir l'envelliment actiu. En aquest marc, s'han dut a terme noves activitats en col·laboració amb entitats i espais de la comunitat:
 - Participació en el Carnaval Interparroquial de la Gent Gran d'Escaldes-Engordany.
 - Assistència a la Festa de la Gent Gran de la Seu d'Urgell.
 - Realització d'activitats conjuntes amb el Taller Claror de la Seu d'Urgell.

Juny
Juliol
Agost
Setembre
Octubre
Novembre
Desembre

Servei de Llar Residencial i Residència Assistida, ALBÓ

L'Albó és el servei d'atenció residencial que ofereix un lloc de vida permanent o temporal a persones amb discapacitat en situació de dependència que per diferents circumstàncies personals o familiars no poden continuar vivint a la seva llar. Així mateix, es proporcionen els suports necessaris per contribuir al desenvolupament del seu projecte de vida.

El servei compta amb dos tipus d'estructures organitzades en unitats de convivència:

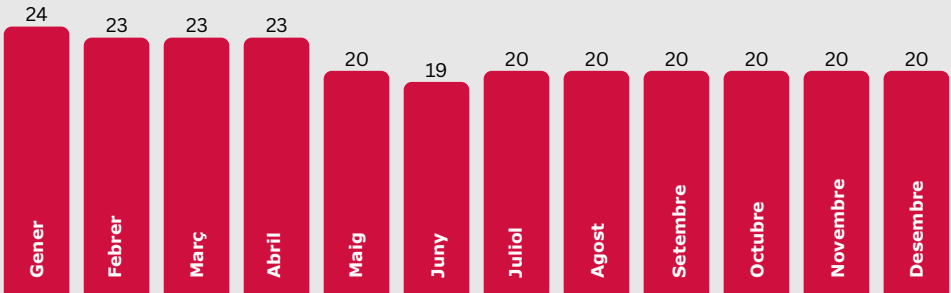
- El Servei de Llar Residencial, de caràcter social.
- El Servei de Residència Assistida, de caràcter sociosanitari.

L'Albó també proporciona el servei de RESPIR, adreçat a les famílies cuidadores per contribuir a la seva qualitat de vida, proporcionant un temps de descans i donant resposta, entre altres, a situacions imprevistes i d'emergència familiar. En aquest sentit, ofereix a les persones amb discapacitat les prestacions socials i sociosanitàries pròpies del servei residencial.

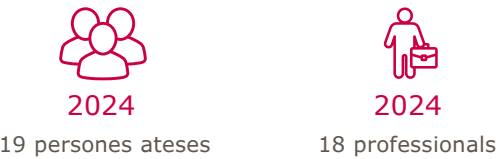
Llar Residencial



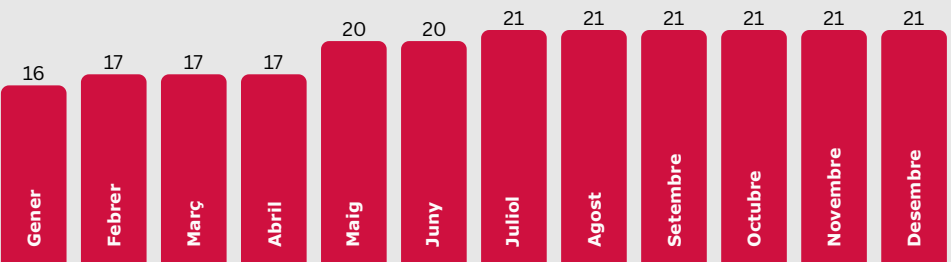
Evolució del nombre de persones ateses



Residència Assistida



Evolució del nombre de persones ateses

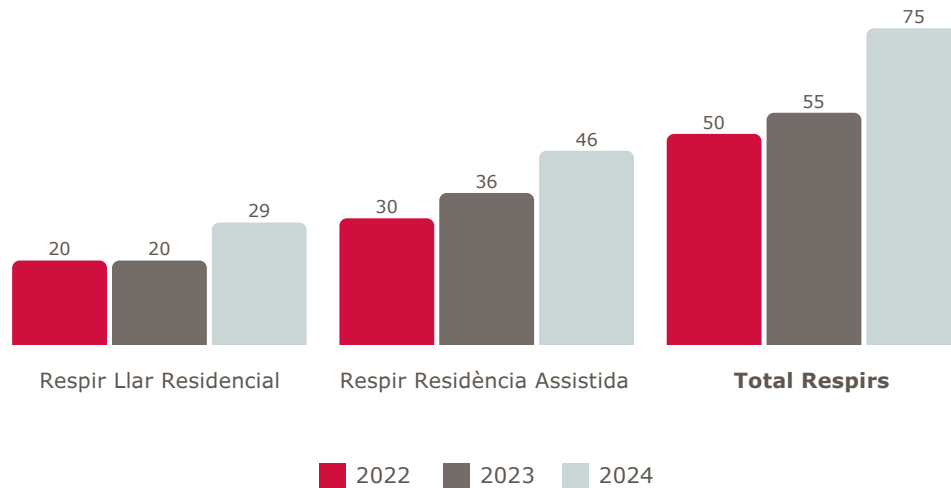




Evolució del nombre de demandes del servei de Respir, en els últims 3 anys

Durant els darrers anys, s'observa una tendència a l'alça en les demandes relacionades amb el servei de Respir. De fet, el nombre de sol·licituds ha passat de 50 l'any 2022 a 75 el 2024, fet que representa un increment del 50%. Aquesta evolució confirma la necessitat creixent de suport puntual per a les famílies cuidadores.

D'altra banda, cal destacar que les demandes de llar residencial, que fins ara es mantien estables, han experimentat un augment significatiu aquest any. Aquest canvi posa de manifest una nova realitat en les necessitats de les persones ateses i les seves famílies, que requereixen recursos més continuats i estructurats.



Les accions més significatives

- 1 → S'implementa un **nou protocol d'atenció al final de vida**, amb l'objectiu de garantir que les persones puguin viure aquest procés amb el màxim confort i respecte per les seves necessitats i desitjos.
- 2 → S'adapta el Servei de Llar Residencial per donar resposta als casos d'alta complexitat mitjançant la col·laboració amb els ministeris competents, amb l'objectiu d'oferir solucions a una necessitat creixent de país. Aquest procés inclou formacions especialitzades per als professionals, el reforç del paper del psicòleg en les intervencions i assessoraments, i la incorporació de suports extraordinaris per garantir una atenció adequada i personalitzada.

Servei de Vida Independent: ME'N VAIG A CASA MEVA I VULL EMANCIPAR-ME

Vida Independent és el servei d'habitatge ubicat en l'entorn comunitari, que ofereix els suports necessaris a la persona atesa per contribuir al desenvolupament del seu projecte de vida. El servei compta amb dos tipus de programes: "Me'n vaig a casa meva" i "Vull emancipar-me".

Me'n vaig a casa meva



2024

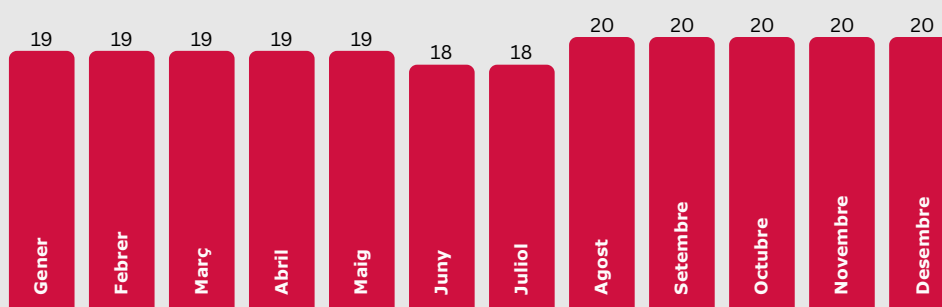
19 persones ateses



2024

3 professionals

Evolució del nombre de persones ateses



Vull emancipar-me



2024

5 persones ateses



2024

1 professional

Evolució del nombre de persones ateses





Les accions més significatives

- 1 → Es promou la **difusió dels programes “Vull emancipar-me” i “Me’n vaig a casa meva”**, amb l’objectiu de donar-los a conèixer i facilitar-ne l’accés a les persones que se’n poden beneficiar. En aquest marc, s’han organitzat dues sessions informatives del programa “Me’n vaig a casa meva” a les persones ateses de Fent Camí i i&i Serveis, així com una sessió del programa “Vull emancipar-me”, dirigida específicament als joves de Fent Camí.
- 2 → Amb la finalitat de **promoure l’intercanvi d’experiències** i facilitar l’adquisició de competències relacionades amb la convivència i la vida comunitària, es promou la participació activa de les persones ateses en el programa “Vull emancipar-me” en les activitats grupals, assemblees i tallers del servei. Aquesta iniciativa contribueix a generar xarxes i vincles entre els joves i els adults amb més experiència, i fomenta processos d’aprenentatge compartit en entorns reals de participació.

4.3 Àrea d'atenció sociolaboral

L'àrea s'estructura des d'una perspectiva holística i longitudinal, oferint l'acompanyament al jove amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament en la seva transició al món laboral, posterior inserció i manteniment de l'activitat laboral durant l'etapa adulta, adaptació en l'etapa d'envelliment i acompanyament al procés de jubilació, moment en què acaba l'activitat laboral.

Disposa dels professionals i recursos tècnics especialitzats per desenvolupar les capacitats laborals implicades que faciliten l'accés al món laboral contribuint al seu benestar emocional, cognitiu i físic, promovent la seva participació en igualtat d'oportunitats i la seva inclusió social.

Objectius d'àrea

01

Acompanyar a la persona en la seva etapa laboral, garantint la continuïtat del model d'atenció amb una resposta coordinada i de qualitat.

02

Promoure i facilitar la inserció laboral personalitzada i adaptada, tenint en compte tots els perfils ocupables.

03

Desenvolupar projectes que millorin l'atenció a la persona, promovent la seva independència, autonomia i autodeterminació.

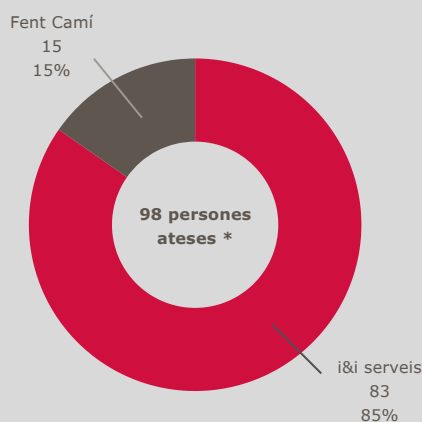
04

Disposar d'equips altament especialitzats i actualitzats en les eines i metodologies d'avantguarda pròpies de l'etapa.

05

Sensibilitzar l'entorn comunitari a través de xerrades informatives, assessoraments i formacions.

Dades generals de l'àrea



*Mitjana anual de persones ateses.

Aproximadament, el 17% de les persones ateses de l'FPNSM s'atenen des dels serveis de l'àrea d'atenció sociolaboral.

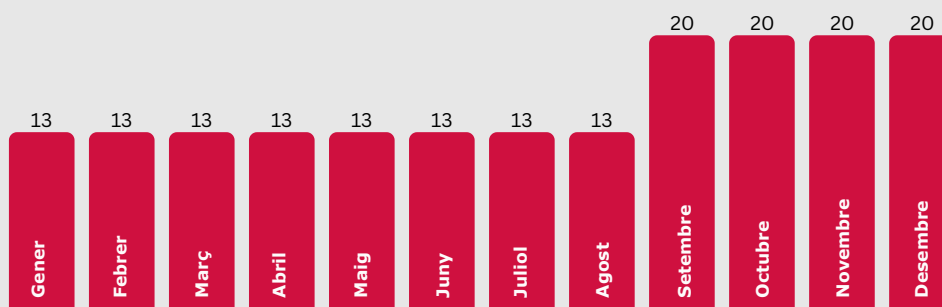


Programa Formatiu Prelaboral, FENT CAMÍ

Fent Camí és un programa prelaboral de capacitació i de tecnificació que ofereix una estructura formativa personalitzada als joves en procés d'inserció laboral per facilitar la transició del món educatiu a l'entorn professional.



Evolució del nombre de persones ateses



Les accions més significatives

- 1 → Es reestructura la fase 1 del programa per incrementar les accions formatives i adaptar-se millor a la diversitat de ritmes d'aprenentatge dels joves, afavorint una inserció més àgil per a aquells que ho requereixen:
 - S'amplien de 2 a 3 els períodes de pràctiques formatives, passant de 21 a 28 experiències de pràctiques.
 - S'incrementa el nombre de visites a empreses, que passen de 21 a 32, amb l'objectiu de reforçar el coneixement del teixit laboral i les oportunitats professionals.
- 2 → Amb la voluntat d'adaptar-se a les necessitats emergents dels joves, s'incorporen **noves propostes formatives** que aborden temes clau per al seu benestar i preparació per a la vida adulta. Aquestes formacions no només ofereixen coneixements pràctics, sinó que també promouen actituds responsables i conscients davant dels riscos actuals:
 - 'Salut i Seguretat en el Treball', que proporciona eines i estratègies per identificar i gestionar els riscos laborals.
 - 'Espais protegits i segurs. Tria el que veus al mòbil, no deixis que et faci mal', una formació orientada a la prevenció dels riscos associats a l'ús d'internet i les xarxes socials, amb recomanacions pràctiques per a una navegació segura.
- 3 → S'implementa la **Setmana dels Oficis**, organitzada en coordinació amb el comú d'Andorra la Vella, amb l'objectiu que els joves coneguin les tasques desenvolupades en diferents departaments i la diversitat d'oficis existents. Aquesta iniciativa pretén orientar i ajudar a definir l'itinerari laboral dels participants.

Empresa d'Inclusió Sociolaboral, I&I SERVEIS

i&i Serveis és una iniciativa empresarial sense ànim de lucre, complementària al mercat laboral actual, que ofereix una estructura de treball i d'aprenentatge que genera i gestiona oportunitats de treball estables, donant resposta a les necessitats més intensives de suport que tenen algunes persones amb discapacitat.

Actualment, l'empresa compta amb 5 línies de negoci:

01 Serveis de missatgeria i reciclatge.

02 Serveis de destrucció confidencial de paper.

03 Servei de càterin BDGust.

04 Creació d'articles promocionals i de regal.

05 Serveis de suports a empreses en àmbits com l'administratiu, neteja i manteniment, cuina, restauració i comerç.



2024

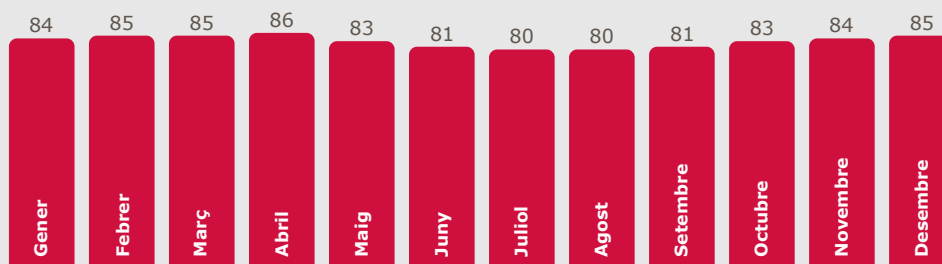
83 persones ateses



2024

14 professionals

Evolució del nombre de persones ateses



Les accions més significatives

- 1 Es desenvolupen les **proposes de millora recollides al Manual de Bones Pràctiques**, basades en la valoració anual de la satisfacció dels treballadors. Aquestes accions promouen l'autodeterminació de les persones ateses, afavorint les interaccions socials significatives i garantint la seva participació i responsabilitat.
- 2 En el marc del projecte d'Accessibilitat Cognitiva, i en col·laboració amb diferents entitats del país, es duen a terme els **primers assessoraments de validació d'entorns i textos en lectura fàcil**. (Veure punt 2; Línies Estratègiques)
- 3 S'adapta l'«Escala de Intensidad de Apoyos» (SIS) de Verdugo, Arias Ibáñez (2006), per a la creació d'una eina de gestió de l'organigrama del servei (organigrama viu). Aquesta nova eina permet categoritzar de manera homogènia les necessitats de suport i optimitzar la planificació dels recursos i la distribució de la càrrega dels professionals d'atenció directa.
- 4 Es duu a terme el **reconeixement del grau de satisfacció de les empreses contractants de serveis** mitjançant l'Enquesta de Satisfacció d'Empreses. A partir dels resultats obtinguts, es valoren aspectes clau del funcionament del servei amb l'objectiu de millorar-ne la qualitat i afavorir la inserció de les persones ateses.



Accions a nivell d'empresa

- 1 → S'obren **5 nous punts de venda d'articles promocionals i de regal**, amb un nou format de petits expositors de fusta, més sostenibles i atractius a nivell comercial. Es distribueixen a l'Oficina d'Andorra Turisme d'Ordino, Museu Espai Columba, Museu Casa d'Areny Plandolit, Museu Casa Rull i Museu Nacional de l'Automòbil.
- 2 → Es crea una **landing page al web de l'FPNSM vinculada a la línia d'articles ilú**, amb accés als diferents catàlegs en línia, oferint una experiència de consulta i promoció més clara, visual i accessible.

Document

Col·laboració amb el Ministeri de Presidència, Economia, Treball i Habitatge: programa de suport a la inclusió laboral ordinària del Servei d'Ocupació d'Andorra (SOA)

El programa proporciona el personal tècnic especialitzat i expert, en matèria de treball amb suport, per a la inclusió laboral de persones amb discapacitat, i persones en situació de vulnerabilitat.

El programa compta amb una comissió de coordinació, avaluació i qualitat, com a òrgan consultiu i assessor, a través del qual es fa el seguiment del funcionament del servei. Aquesta comissió està formada per representants de l'àrea d'ocupació del Departament de Treball, representants d'Afers Socials i representants de l'FPNSM que es reuneixen de forma periòdica.

El programa s'adreça a persones majors de 16 anys inscrites al SOA amb una discapacitat reconeguda, i a col·lectius en situació de vulnerabilitat acreditada.



2024

5 professionals



5. Sistema de qualitat i mecanismes d'avaluació

L'FPNSM reafirma el seu compromís estratègic amb la qualitat, la innovació i la millora contínua mitjançant la implementació del **model de Qualitat Plena**, impulsat per Plena Inclusión. Aquest model, àmpliament reconegut en l'àmbit espanyol, estableix estàndards d'excel·lència i sistemes d'avaluació rigorosos, actuant com a vector de transformació cap a serveis més ètics, eficients i centrats en la persona, d'acord amb els principis de gestió avançada i l'enfocament de drets.

Amb més de 15 anys de trajectòria, el model incorpora indicadors alineats amb l'**Atenció Integral i Centrada en la Persona (AICP)** i l'**Atenció Centrada en la Família i els Entorns Naturals (ACFEN)**. Això permet a l'entitat avaluar tant l'eficiència operativa com l'impacte real en la qualitat de vida de les persones ateses i el respecte als seus drets.

Durant el 2024, l'FPNSM ha completat amb èxit el procés d'autoavaluació participativa, una fase clau del model que ha comptat amb la implicació activa de persones ateses, famílies i professionals. Aquesta participació transversal ha permès obtenir una visió rica i diversa de la realitat dels serveis, identificant fortaleeses i àrees de millora des d'una perspectiva col·lectiva i compartida.

Com a resultat d'aquest procés, s'ha elaborat un pla de millora, que actua com a full de ruta per a la transformació organitzativa, orientant les accions futures cap a l'excel·lència, la sostenibilitat i la cultura de la millora contínua.

Per al 2025, està prevista l'avaluació externa independent, a càrrec de Plena Inclusión, que permetrà validar els avenços assolits i consolidar el posicionament de l'FPNSM com a entitat referent en qualitat i innovació en l'àmbit dels suports a les persones amb discapacitat.

Resultats de l'avaluació interna

En paral·lel, i en coherència amb el cicle de millora contínua, s'ha dut a terme una **avaluació interna** de caràcter anual, mitjançant els **quadres de comandament d'indicadors**, que combinen estàndards reconeguts per la literatura científica amb indicadors propis adaptats als models d'atenció de l'entitat (Veure punt 11; Annexos). Els resultats obtinguts mostren un **alt nivell d'acompliment**, superant els estàndards establerts en tots els serveis analitzats.

RESULTATS AVALUACIÓ INTERNA 2024			
SERVEI / PROGRAMA	ESTÀNDARD	AVALUACIÓ DEL SERVEI	VALORACIÓ
Atenció Precoc, Impuls	83%	89%	✓
Programa educatiu amb suports intensius, Edes	83%	91%	✓
Programa prelaboral, Fent Camí	80%	98%	✓
Centre de Dia i Servei Residencial, Albó	83%	90%	✓
Servei Ocupacional, Xeridell	80%	91%	✓
Vida Independent: Me'n Vaig a Casa Meva	90%	98%	✓
Empresa d'Inclusió Sociolaboral: i&i serveis	84%	98%	✓

(*) Annexos: avaluació detallada dels indicadors dels quadres de comandament per a cada servei.

Cal destacar que els serveis desenvolupats en col·laboració amb altres organismes —com el servei de suports als centres educatius, Progrés, o el servei de treball amb suport dins del Servei d'Ocupació d'Andorra— no s'han inclòs en aquesta avaluació, atesa la seva especificitat metodològica i de gestió.

6. Equip humà

6.1. Professionals

L'equip humà de l'FPNSM es distingeix pel seu compromís ferm i sostingut amb les persones amb discapacitat intel·lectual i amb les seves famílies, actuant en tot moment en plena coherència amb la missió i els valors de l'entitat. La seva dedicació, formació especialitzada i professionalitat, esdevé un element clau per a l'assoliment dels objectius estratègics de la Fundació. En aquest sentit, la inversió constant en formació i desenvolupament professional, així com les estratègies per retenir el talent, són essencials per garantir una atenció de qualitat i uns serveis ajustats a les necessitats específiques de les persones ateses.

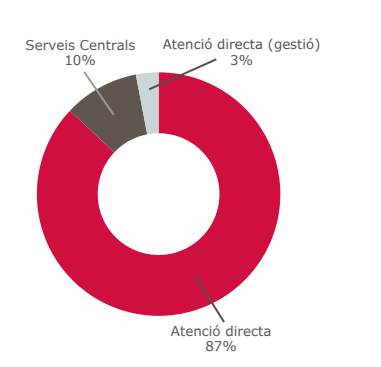
És rellevant destacar que el 87% del personal de l'FPNSM està dedicat a l'atenció directa. El col·lectiu de professionals està integrat per joves talents, amb un 46% de la plantilla amb menys de 35 anys, i predominantment format per dones, representant el 81%, en comparació amb el 19% d'homes.

Durant l'exercici 2024, la mitjana anual de persones empleades a la Fundació ha estat de 395 treballadors, distribuïts en diverses categories professionals i àmbits d'actuació:

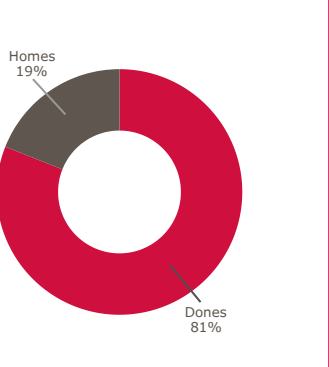
Personal d'atenció directa	Personal dels serveis centrals	Personal de gestió d'atenció directa	Personal sociosanitari
- Psicòleg/Psicòloga - Tècnic/a d'avaluació i orientació laboral - Preparador/a laboral - Educador/a - Educador/a d'educació física - Psicomotricista - Prospector/a laboral - Monitor/a de llar - Monitor/a laboral - Monitor/a de lleure - Auxiliar d'educació - Auxiliar d'esquí	- Director/a general - Director/a - Responsable - Tècnic/a coordinador/a - Tècnic/a - Cap de cuina - Encarregat/da - Cuiner/a - Administratiu/iva - Secretari/ària - Ajudant de cuina - Xòfer - Auxiliar de transport - Operari/Operària - Suport base - Recepcionista - Marmitó - Empleat/da de neteja	- Director/a - Responsable - Tècnic/a coordinador/a - Administratiu/iva	- Psiquiatre (*) - Metge / Metgessa referent (*) - Metge / Metgessa rehabilitador/a (*) - Infermer/a (*) - Logopeda - Fisioterapeuta - Terapeuta ocupacional - Auxiliar sociosanitari

(*) Aquests perfils professionals no se sumen a les xifres del personal de l'entitat, perquè estan regulats a través del conveni de prestació de serveis assistencials sanitaris, entre l'FPNSM i el SAAS.

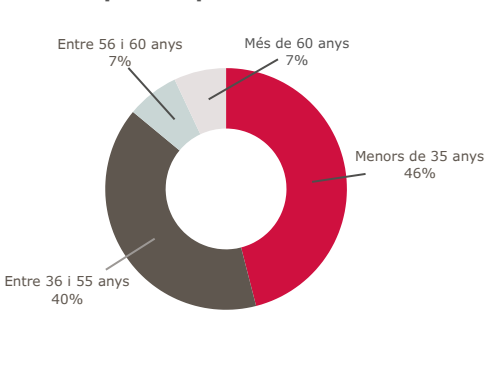
Composició de la plantilla



Composició per sexe



Composició per trams d'edat

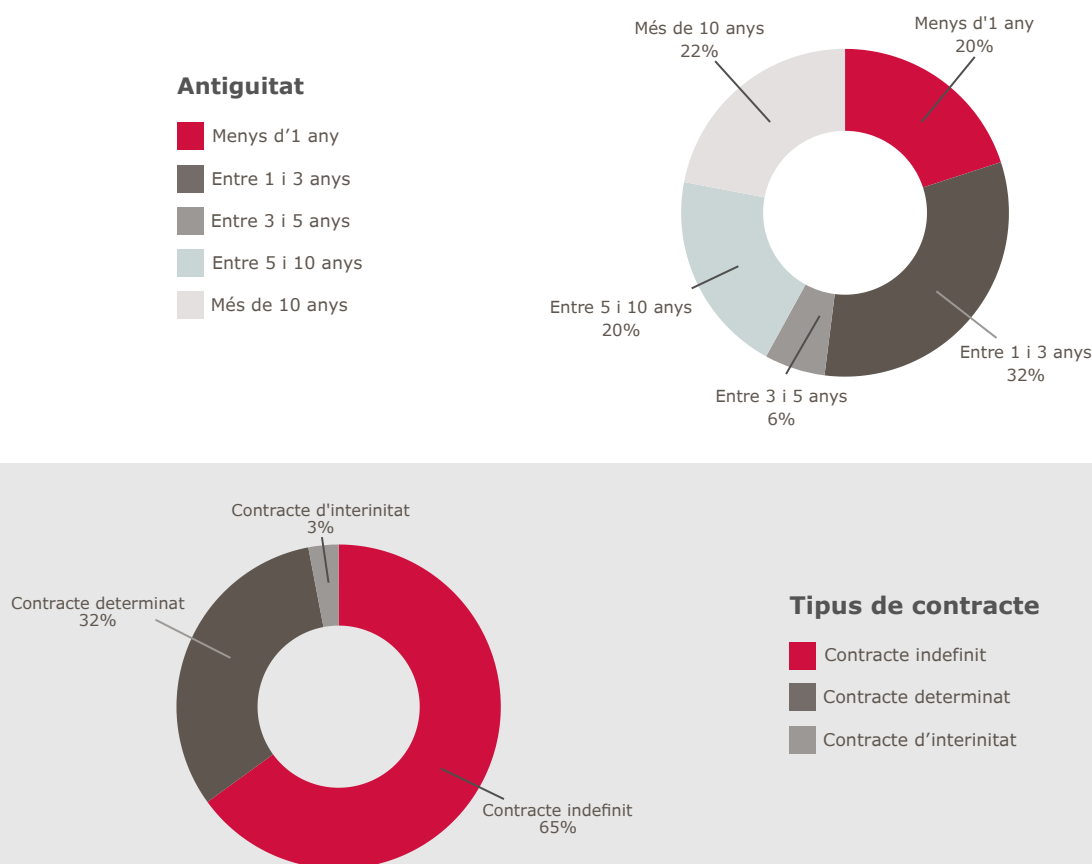




Fidelització dels professionals

Per a l'FPNSM és essencial disposar d'un equip humà compromès, estable i amb experiència. En aquest cas, prop del 50% de la plantilla fa més de tres anys que està vinculada a la Fundació, i el 65% disposa d'un contracte indefinit. Un fet que reflecteix l'estabilitat laboral de tota la plantilla.

Aquesta continuïtat és clau per al bon funcionament de l'organització i es reforça amb la implementació d'estratègies orientades a garantir la igualtat d'oportunitats, fomentant el desenvolupament professional, la promoció interna i la retenció del talent.



Rotació i absentisme laboral

Tot i que la fidelització i l'estabilitat de la plantilla són aspectes clau per a l'FPNSM, també cal reconèixer que una certa rotació de personal és inevitable. De fet, aquesta renovació pot tenir un impacte positiu, ja que facilita la incorporació de nous professionals amb coneixements, experiència i habilitats diverses, que poden enriquir l'equip i aportar valor afegit a l'organització.

L'any 2024, la Fundació Meritxell ha tingut una rotació de personal del 12,9%, calculada tenint en compte la fórmula que l'empresa Randstad Research defineix en el seu "Informe de Rotació Laboral a Espanya", el novembre de 2022:

$$\text{Índex de rotació} = (\text{Nombre de baixes voluntàries, incloent-hi les jubilacions} / \text{nombre mitjà de treballadors de tot l'any}) \times 100$$

Durant l'any 2024, l'índex percentual de rotació interna del personal de l'FPNSM, en relació amb el total de la plantilla, s'ha situat en un 4,03%. Aquesta dada reflecteix el volum de moviments interns, ja sigui per canvis de lloc, reorganitzacions o reubicacions funcionals dins de l'organització. Concretament, més del 70% d'aquests moviments han estat per promocions internes.

En relació amb l'absentisme, aquest s'entén com la no presència (o absència) dels professionals en el seu lloc de treball per diferents motius, com són els permisos retribuïts i no retribuïts, les absències justificades i no justificades i els aturs laborals.

Durant el 2024 l'índex d'absentisme de l'FPNSM ha estat del 13,47%, calculat de la següent manera:

$$\text{Índex d'absentisme} = (\text{dies d'absència a la feina} / \text{dies laborables del total de la plantilla}) * 100$$

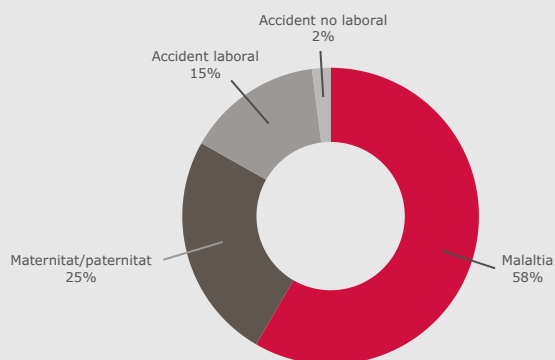
Pel que fa a les tipologies d'absències, han estat les següents:

- 81% de baixes mèdiques o aturs laborals (per malaltia, per accident laboral, per accident no laboral i per maternitat i/o per paternitat).
- 9% d'absències justificades.
- 4% de permisos no retribuïts.
- 3% d'absències no justificades.
- 3% de permisos retribuïts.

Les dades mostren que l'atur laboral és el factor que té més impacte a la Fundació. Tenint en compte el total de dies de treball durant l'any, es pot afirmar que l'atur laboral ha representat un 10,83% de dies no treballats, el que equival a 9.420 dies. Calculat amb la següent fórmula:

$$\text{Índex d'absentisme per atur laboral} = (\text{dies d'atur laboral} / \text{dies laborables del total de la plantilla}) * 100$$

Cal destacar que, durant el 2024, prop del 25% dels dies d'absència per atur laboral han estat motivats per permisos de maternitat o paternitat, un augment molt significatiu respecte al 2023, quan aquests només van representar el 5% del total.



La distribució dels dies d'absentisme per tipologia d'atur laboral és la següent:

- 5.499 dies d'atur per malaltia
- 2.336 dies d'atur per maternitat/paternitat
- 1.395 dies d'atur per accident laboral
- 190 dies d'atur per accident no laboral



6.2 Pla d'Igualtat

L'any 2024 ha estat clau per a la implementació efectiva del Pla d'Igualtat aprovat el 2023. Aquest document estratègic ha guiat les accions de l'FPNSM en matèria d'igualtat d'oportunitats, equitat de gènere i prevenció de qualsevol forma de discriminació dins l'organització.

En aquest marc, s'han assolit avenços significatius com:

- 1** → **Constitució del Comitè d'Igualtat.** S'ha creat formalment un òrgan específic per vetllar per a la igualtat d'oportunitats i de tracte entre dones i homes en l'àmbit laboral. El comitè s'ha constituït de manera paritària, reforçant el compromís amb la representativitat i la participació equitativa.
- 2** → **Prevenció de l'assetjament sexual.** S'ha iniciat l'elaboració d'un protocol específic per prevenir l'assetjament sexual i establir pautes clares d'actuació en cas de detecció. Aquest procés es duu a terme amb el suport d'una empresa externa especialitzada, que aporta experiència i rigor tècnic.
- 3** → **Protecció de les professionals embarassades.** S'ha revisat i actualitzat el protocol d'actuació per garantir un entorn de treball segur i adaptat a les necessitats de les professionals embarassades, assegurant la seva protecció i benestar durant tot el període laboral.
- 4** → **Manual d'estil comunicatiu.** S'ha iniciat l'elaboració d'un manual d'estil amb perspectiva inclusiva i no sexista, amb l'objectiu de promoure una comunicació institucional coherent, respectuosa i alineada amb els valors d'igualtat i diversitat.

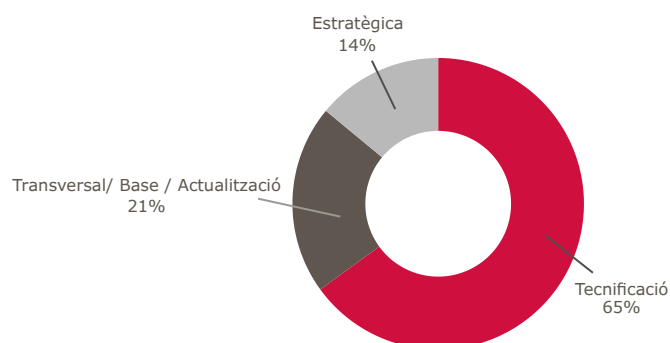
D'altra banda, i d'acord amb la Llei 6/2022, del 31 de març, per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes, la Fundació ha realitzat el registre anual intern de la bretxa professional de gènere, tal com recull la norma.

En definitiva, aquests avenços reflecteixen el compromís ferm de l'FPNSM amb la construcció d'un entorn laboral segur, inclusiu i respectuós per a totes les persones que en formen part.

7. Formació i desenvolupament professional

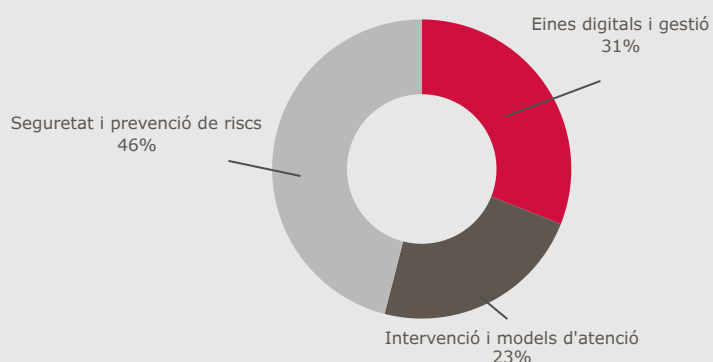
7.1 Formacions rebudes

Durant el 2024, els professionals de l'FPNSM han participat activament en formacions internes i externes, amb l'objectiu de fomentar el desenvolupament continu de competències i millorar la qualitat dels serveis. El pla formatiu contempla tres nivells: formació transversal (de base o actualització), formació de tecnificació per categoria professional, i formació estratègica. En total, s'han dut a terme 130 accions formatives, que han suposat 14.648 hores dedicades a la professionalització i especialització de la plantilla.



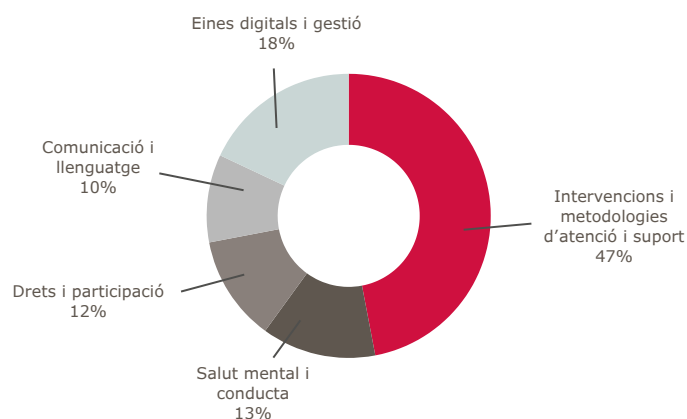
Formacions transversals, de base o actualització

En les formacions transversals, de base o actualització, cal destacar que el 69% es corresponen a formacions vinculades a l'àmbit d'atenció a la persona. D'aquestes, un 46% se centren en la seguretat en l'atenció i la prevenció de riscos, mentre que el 23% restant fan referència a intervencions especialitzades i als nostres models d'atenció.



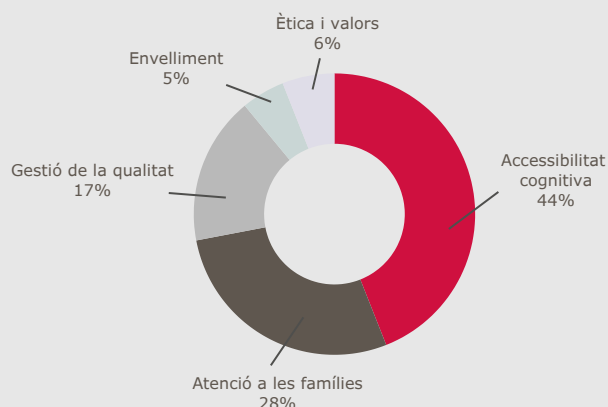
Formacions de tecnificació

La distribució d'aquestes formacions posa en relleu una orientació clara cap a l'atenció integral. El 47% se centren en intervencions i metodologies de suport, complementades per àmbits com la salut mental i la conducta (13%), els drets i la participació (12%) i la comunicació i el llenguatge (10%). Aquesta estructura formativa respon a la necessitat d'oferir suports especialitzats al llarg de totes les etapes de la vida i des de tots els àmbits: educatiu, laboral, social i comunitari.



Formacions estratègiques

Igual que el 2023, es consolida l'aposta per les formacions vinculades a l'accessibilitat cognitiva, que representen un 44% del total de les formacions estratègiques. També es reforça el compromís amb l'atenció a les famílies i amb una gestió orientada a la qualitat i l'excel·lència.





7.2 Formacions impartides

Formacions internes

Les següents formacions han estat organitzades i impartides internament per professionals de la mateixa entitat:

Qualitat

Impartida per: Montse Seivane
(Directora de l'Àrea Tècnica i de Qualitat)

L'objectiu principal ha estat reforçar els protocols de qualitat i fomentar una cultura de millora contínua dins dels diferents serveis de la fundació.

Epilèpsia

Impartida per: Sofia Romero
(Coordinadora Sanitària)

S'han abordat els principals aspectes clínics i d'atenció a les persones amb epilèpsia, reforçant el coneixement del personal en situacions d'actuació sanitària i suport a persones ateses.

Comunicació interna

Impartida per: Adrià Solé
(Coordinador de Comunicació)

Aquesta formació ha tingut com a objectiu millorar els canals i estratègies de comunicació dins de l'organització, fomentant un entorn laboral més col·laboratiu i eficient.

Formacions externes

Durant l'any 2024, els professionals de l'FPNSM també han impartit formacions en altres entitats i institucions del país. Concretament, la responsable del servei d'Atenció Precoç (Impuls), Meritxell Ciria, va participar en el "Parents Coffee Morning" oferint dues xerrades destinades als pares i mares dels infants de l'escola bressol, Kids International Preschool Andorra.

- **La rutina com a oportunitat d'aprenentatge.**
Febrer del 2024

- **Desenvolupament i aprenentatge infantil.**
Octubre del 2024

En una altra ocasió, la coordinadora sanitària, Sofia Romero, va impartir un seminari a la Universitat d'Andorra, dirigit als estudiants d'infermeria. Aquest seminari pretenia proporcionar una dimensió holística en l'atenció de les persones, tenint en consideració no només els aspectes fisiològics sinó també els aspectes psicològics i socials.

- **Intervencions psicosocials d'infermeria.**
Novembre del 2024

Per part del servei Progrés, es va fer una xerrada/formació a l'escola Andorrana d'Escaldes Engordany, on hi van assistir una trentena de monitors de menjador de les escoles andorranes de tot el país.

- **Sensibilització sobre la discapacitat.**
Abril del 2024

7.3. Estades Formatives

La Fundació acull cada any a joves estudiants que volen conèixer i endinsar-se en el món de la discapacitat. Les estades formatives que realitzen, els permeten aprofundir i posar en pràctica els coneixements adquirits dels estudis que estiguin cursant tenint en compte l'àmbit al qual es volen dedicar professionalment.

Aquestes estades no només representen una oportunitat formativa de gran valor, sinó que també afavoreixen la captació de talent i obren portes a futures oportunitats laborals per als joves un cop finalitzats els seus estudis.

Durant el 2024, la demanda d'estades formatives ha experimentat un augment notable en comparació amb l'any anterior. En total, s'han acollit 29 estudiants, 8 més que el 2023, fet que suposa un increment del 38%. Aquesta tendència consolida el creixement iniciat l'any passat i reforça el posicionament de la Fundació com a entitat de referència al país en la generació de coneixement i en la promoció d'oportunitats d'apropament al món de la discapacitat.

Centre formatiu de procedència	Tipus de formació	Alumnes
Centre de formació professional Aixovall	Batxillerat Professional TSOCO	22
Centre de formació Professional Aixovall	DEP Secretariat multilingüe	1
Universitat Carlemany	Bàtxelor en psicologia	2
Lycee Compte de Foix	CAP Assistant Techniques en milieux Familial et Collectif	1
Universitat d'Andorra	Bàtxelor en infermeria	2
Universitat Internacional de València	Grau en psicologia	1

8. Treball en xarxa

La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell (FPNSM) manté una quarantena de **convenis** amb diverses entitats i institucions del país. D'entre aquests, en destaquen especialment dos que regulen el funcionament de l'activitat de l'entitat:

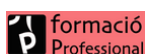
- El conveni de col·laboració per a la prestació de serveis entre el Govern d'Andorra, la CASS i l'FPNSM (2020), que estableix el marc de col·laboració en matèria d'atenció integral a les persones amb discapacitat, mitjançant serveis i programes concertats amb la Fundació.
- El conveni de prestacions de serveis assistencials sanitaris entre el SAAS i l'EENSM (2015), que regula l'atenció sanitària en aquest àmbit.

A través d'aquests convenis de col·laboració, també es promou el desenvolupament de projectes i accions dirigides a les persones ateses, es reconeixen les experiències pràctiques impulsades des de l'FPNSM i es generen sinergies amb altres entitats del sector.

El 2024 destaca la signatura del conveni de col·laboració amb el Centre de Formació Professional d'Aixovall per organitzar estades formatives a la Fundació per a estudiants de formació professional del sistema educatiu andorrà.



Entitats, empreses i institucions col·laboradores



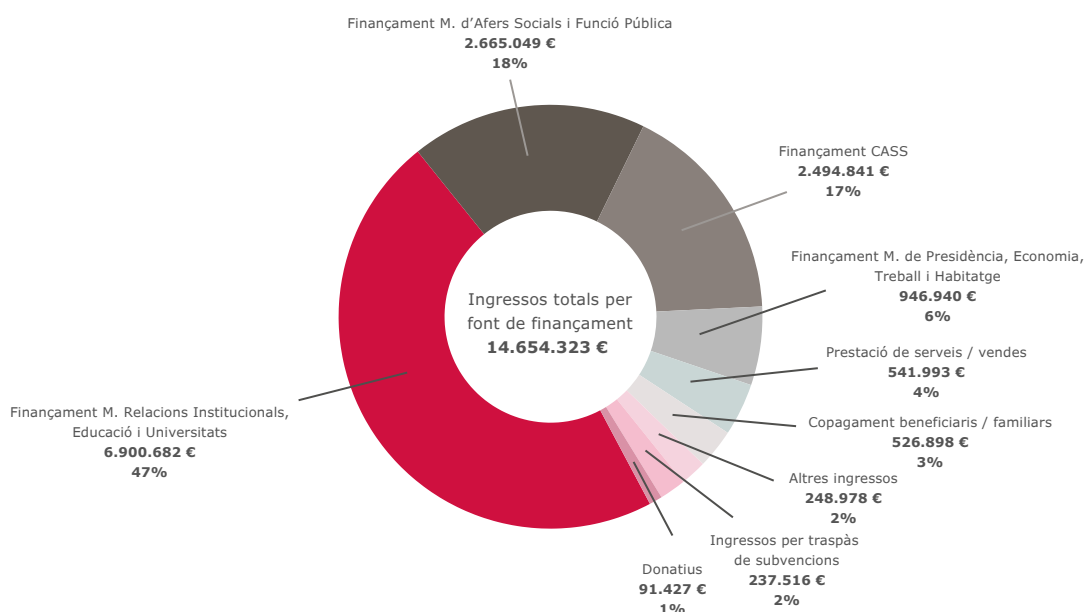
9. Dades financeres i auditories

9.1 Dades financeres

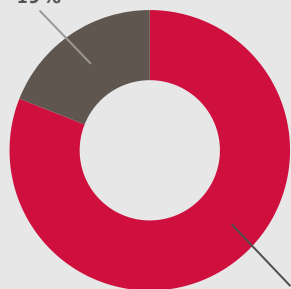
Al llarg de l'exercici 2024, la Fundació Meritxell ha mantingut una gestió econòmica orientada a la sostenibilitat financera. Aquesta gestió s'ha fonamentat en l'optimització dels recursos disponibles i en l'aplicació de criteris d'eficiència en l'administració i execució pressupostària. En aquest marc, s'ha dut a terme una anàlisi exhaustiva de la composició dels ingressos segons les diferents fonts de finançament, així com una distribució detallada de les despeses de funcionament.

Ingressos per font de finançament

Els ingressos a 31 de desembre del 2024 ascendeixen a 14.654.323 euros. La seva distribució per font de finançament és la següent:



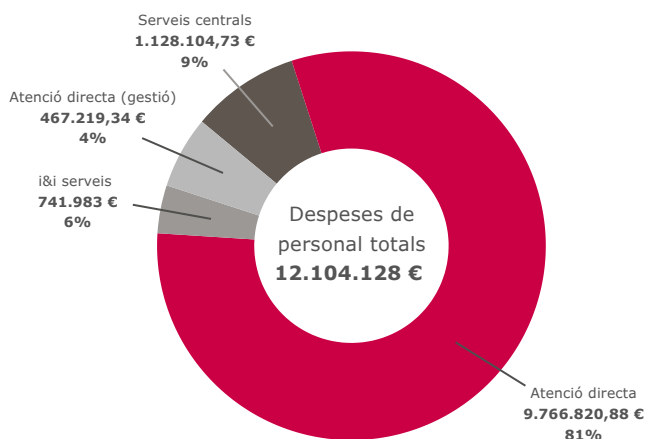
Resta de despeses d'explotació
2.910.144 €
19%



Despeses de personal
12.104.128 €
81%

Distribució de les despeses d'explotació

Atès que la finalitat principal de l'FPNSM és oferir suport i atenció a les persones ateses, les despeses de personal representen la part més important en el conjunt de la distribució de la despesa. La suma total de les despeses d'explotació ascendeix a 15.014.272 €.

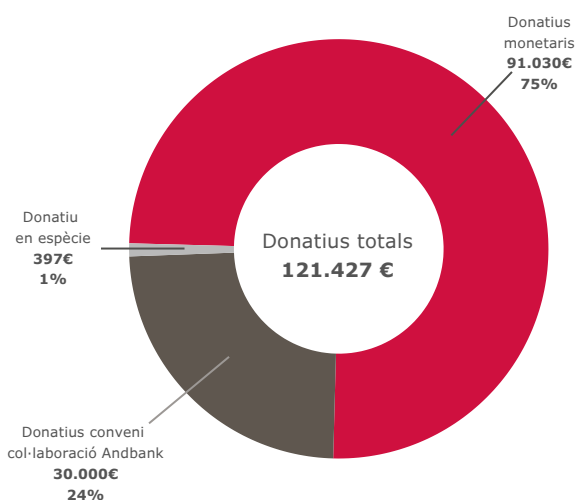
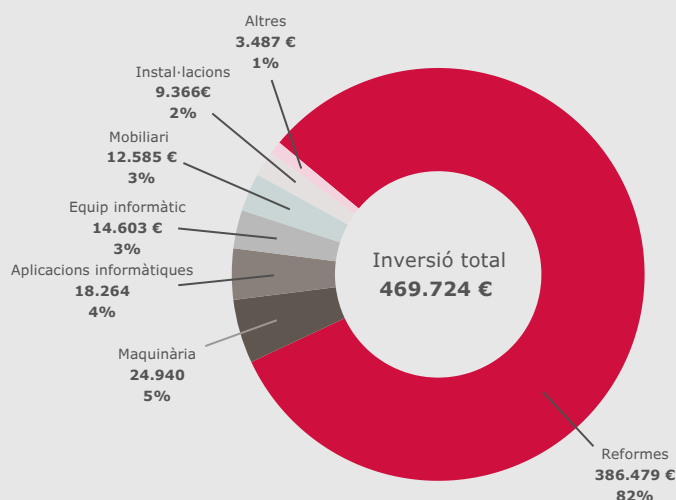


Distribució de les despeses de personal

Les despeses de personal es distribueixen en quatre categories: l'atenció directa, que fa referència als professionals que treballen directament amb les persones ateses; la gestió de l'atenció directa, que inclou les persones encarregades de gestionar i coordinar a aquests equips; els serveis centrals, que engloben els costos salarials dels equips de suport, com ara direcció, administració i finances, qualitat, recursos humans, cuina, manteniment i altres departaments transversals; i i&i Serveis, que recull les despeses relatives a les persones amb discapacitat contractades per l'empresa d'inclusió sociolaboral.

Inversions

La Fundació ha realitzat inversions per valor de 469.724 euros. La major part d'aquestes han estat destinades a la reforma integral de les instal·lacions del Centre de Dia de l'entitat. Aquesta actuació ha tingut com a finalitat la modernització dels espais, la millora de la seva funcionalitat i l'adequació d'aquests a les necessitats actuals (veure punt 2; Línies estratègiques).



Donatius i convenis de col·laboració

Les aportacions econòmiques rebudes per part d'entitats, institucions i empreses durant l'exercici 2024 s'han estructurat en tres categories principals: donatius en efectiu, donatius en espècie i el finançament provinent del conveni de col·laboració amb Andbank. Aquesta classificació permet una millor traçabilitat dels recursos i facilita l'anàlisi de l'impacte de cada via de finançament en el desenvolupament dels projectes de la Fundació.

La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell ha rebut donatius monetaris provinents tant d'entitats privades com de particulars, amb una distribució del 16% i el 84%, respectivament.

Del total dels fons recaptats mitjançant donatius, un 86% s'ha destinat específicament a les obres de reforma dels espais del servei Centre de Dia Tria/Neret. El 14% restant s'ha utilitzat per finançar altres projectes, incloent-hi la compra d'equipaments i materials per als serveis, així com per a la realització d'activitats complementàries.

A continuació, es presenta el compte de resultats, amb una comparativa respecte a l'exercici anterior.*

	2024	2023
Ingressos d'exploració	14.654.323 €	13.463.986€
Finançament M. d'Afers Socials i Funció Pública	2.665.049 €	2.496.073 €
Finançament M. Relacions Institucionals, Educació i Universitats	6.900.682 €	6.076.173 €
Finançament M. de Presidència, Economia, Treball i Habitatge	946.940 €	905.685 €
Finançament CASS	2.494.841 €	2.373.953 €
Copagament beneficiaris / familiars	526.898 €	487.434 €
Prestació de serveis / vendes	541.993 €	487.617 €
Altres ingressos	248.978 €	273.359 €
Ingressos per traspàs de subvencions	237.516 €	286.917 €
Donatius	91.427 €	76.775 €
Despeses d'exploració	-15.014.272 €	-13.759.210 €
Consum de mercaderies, matèries primeres i altres materials	-386.217 €	-385.998 €
Despeses de personal	-12.104.128 €	-11.013.255 €
Amortització, deteriorament i venda o baixa de l'immobilitzat	-819.640 €	-905.468 €
Deteriorament del circulat	-10.732 €	-14.492
Altres despeses d'exploració	-1.693.556 €	-1.439.997 €
Resultats de l'exploració	-359.949 €	-295.224 €
Ingressos i despeses financeres	-4.564	-4.339 €
Ingressos i despeses no recurrents		-1.101 €
Resultat de l'exercici	-364.513 €	-300.665 €

*Imports ajustats en base a l'informe d'auditoria financera de la firma d'OCPS Auditors.

9.2 Auditories

D'acord a les normatives establertes per la Llei 2/2019 de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell i la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, els comptes anuals de l'FPNSM estan sotmesos a un doble mecanisme de control i supervisió.

En primer lloc, una firma auditora externa i independent duu a terme la revisió financera dels estats comptables. En segon lloc, el Tribunal de Comptes efectua una auditoria anual dels comptes, en el marc de les seves competències de fiscalització del sector públic i del tercer sector.

A més, anualment la Fundació se sotmet a una auditoria de gestió, amb l'objectiu d'avaluar l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat de la gestió i de l'activitat desenvolupada.



10. Bibliografia

Nacions Unides. (2006). Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat.

Randstad Research (2022). Informe de rotación laboral. <https://www.randstadresearch.es/informe-rotacion-2022/>

Verdugo, M. Á., & Arias Ibáñez, M. I. (2006). Escala de Intensidad de Apoyos (SIS). Hogrefe TEA Ediciones.

11. Annexos

Resultats de l'avaluació dels quadres de comandament d'indicadors de cada servei

El **Servei d'Atenció Precoç, Impuls**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 89, essent l'estàndard demanat d'un 83. Així doncs, podem dir que l'avaluació interna de la qualitat en aquest servei és satisfactòria i superior a l'obtinguda en el 2023.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
IMPULS	Cartera de serveis	90	100	✓
	Entrevista d'acollida	90	100	✓
	Valoració integral i interdisciplinària	80	95	✓
	Pla Individual Atenció Família (PIAF)	80	92	✓
	El PIAF recull les mesures de suport sanitari	80	90	✓
	Promoció del desenvolupament infantil	80	95	✓
	Autonomia del menor	80	98	✓
	Pla Individualitzat Atenció Educativa (PIAE)	80	94	✓
	Avaluació i seguiment diagnòstic terapèutic	90	95	✓
	Expedient individual del menor	90	96	✓
	Informes de seguiment	80	100	✓
	Informe d'epicrisi	90	100	✓
	Drets dels menors i de les seves famílies	90	63	En procés de desenvolupament
	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	80	80	✓
	Estudi d'opinió	90	100	✓
	Pla d'actuació comunitari	90	0	En procés elaboració
	Activitats comunitàries de prevenció i detecció	80	48	*
	Coordinació amb guarderies i escoles infantils	90	95	✓
	Coordinació amb serveis de salut	80	100	✓
	Coordinació amb serveis de suport social	90	100	✓
	Procediment de suport a la família	80	98	✓
	Valoració de la situació familiar	80	81	✓
	Entrevistes d'orientació i assessorament a les famílies	85	100	✓
	Mesures de suport als pares	80	96	✓
	Gestió de les persones	80	90	✓
	Sessions d'equip coordinacions i transdisciplinar	90	97	✓
	Formació dels professionals	70	88	✓
	Protocols	80	80	✓



SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
IMPULS	Millora de la qualitat	80	100	✓
	Temps de resposta entre l'acollida i inici de les intervencions	80	93	✓
	Valoració Funcional	80	94	✓
	Temps elaboració PIAF	80	90	✓
	Temps elaboració PIAE	80	85	✓
	Formació professionals	80	100	✓
	Empoderament familiar	80	83	✓
	Millora Qualitat de Vida Familiar	80	86	✓
	Puntuació total dels indicadors	83	89	✓

El **Programa educatiu amb suports intensius, Edes**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 91, essent l'estàndard demanat d'un 83. Així doncs, podem dir que l'avaluació interna de la qualitat en aquest servei és satisfactòria i millora els resultats obtinguts en l'auditoria de l'any 2023.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
EDES	Demanda	80	75	✓
	Acollida	80	93	✓
	Atenció a l'Infant/Jove	90	90	✓
	Atenció a la família	86	85	✓
	Protocols	82	98	✓
	Sortida del servei	80	100	✓
	Gestió general del servei	85	93	✓
	Puntuació total dels indicadors	83	91	✓

El **Servei Ocupacional, Xeridell**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 91, essent l'estàndard demanat d'un 80. Així doncs, podem dir que l'avaluació interna de la qualitat en aquest servei és satisfactòria i millor en relació amb el 2023.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
XERIDELL	Demanda	80	90	✓
	Acollida	80	100	✓
	Atenció a la persona	80	100	✓
	Activitat a la comunitat	80	80	✓
	Atenció a la família	80	77	✓
	Protocols	80	94	✓
	Sortida del servei	80	100	✓
	Gestió general del servei	80	90	✓
	Puntuació total dels indicadors	80	91	✓

Els **serveis de Centre de Dia, el servei de Llar Residencial i el de Residència assistida, l'Albó**, obtenen una puntuació global d'acompliment d'un 90, essent l'estàndard demanat d'un 83. Així doncs, podem dir que l'avaluació interna de la qualitat en aquest servei és satisfactòria i amb millora considerable en relació amb el 2023.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
CENTRE DE DIA I ALBÓ	Valoració integral inicial	80	82	✓
	Valoració integral periòdica	80	100	✓
	Valoració dels suports necessaris	80	100	✓
	Valoració de qualitat de vida	70	100	✓
	Valoració inicial i periòdica de riscos	80	89	✓
	Programa individualitzat d'atenció i activitats actualitzat	80	100	✓
	Programa de salut	80	86	✓
	Programa d'atenció nutricional	80	100	✓
	Estat nutrional dels usuaris del centre	70	68	✓
	Programa d'utilització de productes de suport	80	85	✓
	Manteniment de capacitats preservades	65	83	✓
	Abordatge de trastorns del comportament	80	89	✓
	Seguretat en ús de la medicació	100	100	✓
	Prevenició de caigudes	80	100	✓
	Avaluació del protocol de contenció física/mecànica	100	97	✓
	Prevenició de lesions per pressió	90	100	✓
	Protocols	80	63	En procés de millora continua
	Atenció a les famílies i/o representants legals	75	66	En desenvolupament
	Satisfacció de les famílies	100	100	✓
	Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions	75	90	En procés de millora
	Satisfacció dels usuaris	100	100	✓
	Coordinació externa de l'atenció	80	67	*
	Coordinació interna de l'atenció	80	89	✓
	Gestió de l'organització	90	83	✓
	Pla de qualitat	90	100	✓
	Formació continuada	80	100	✓
	Informatització del centre	100	100	✓
	Puntuació total dels indicadors	83	90	✓



El **servei d'Habitatges Tutelats, Vida Independent: me'n vaig a casa meva** obté una puntuació global d'acompliment d'un 98, essent l'estàndard demanat d'un 90. Així doncs, podem dir que l'avaluació interna de la qualitat en aquest servei és satisfactòria i amb una millora respecte a la valoració del 2023.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
VIDA INDEPENDENT	Accessibilitat i Acol·lida	90	100	✓
	Valoració Integral - informe d'avaluació funcional	90	100	✓
	Pla d'atenció	90	100	✓
	Seguiment i avaluació del pla d'atenció	90	100	✓
	Qualitat de vida	90	100	✓
	Assamblees i processos participatius	90	100	✓
	Suport de la xarxa natural	90	100	✓
	Salut	90	100	✓
	Protocols d'atenció	90	75	En procés de millora contínua
	Educació per la salut	90	100	✓
	Documentació	90	100	✓
	Satisfacció de la persona usuària	90	100	✓
	Gestió del servei	90	100	✓
	Puntuació total dels indicadors	90	98	✓

El **Programa prelaboral, Fent Camí**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 98, essent l'estàndard demanat d'un 82. Així doncs, podem dir que l'avaluació interna de la qualitat en aquest servei és molt satisfactòria i superior a l'obtinguda l'any 2023.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
FENT CAMÍ	Acollida	80	100	✓
	Valoració Integral	80	100	✓
	Pla de treball	80	100	✓
	Seguiment i avaluació del pla de treball	80	100	✓
	Programa d'activitats	100	100	✓
	Satisfacció de les persones ateses	80	100	✓
	Orientació/acompanyament	80	100	✓
	Protocols d'atenció	80	100	✓
	Atenció a les famílies	87	100	✓
	Satisfacció de les famílies	80	100	✓
	Sistema de coordinació de l'equip de professionals	80	80	✓
	Formació	80	100	✓
	Gestió de la informació	80	100	✓
	Coordinacions de seguiment i suport a l'empresa	89	100	✓
	Satisfacció de l'empresa	80	100	✓
	Puntuació total dels indicadors	80	98	✓



L'empresa d'inclusió sociolaboral, **i&i Serveis**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 98, essent l'estàndard demanat d'un 84. Així doncs, podem dir que l'avaluació interna de la qualitat en aquest servei és molt satisfactòria i superior a l'obtinguda l'any 2023.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
I&I SERVEIS	Dossier d'acollida	85	100	✓
	Valoració sociolaboral	83	100	✓
	Pla individualitzat	80	100	✓
	Seguiment i avaluació	80	100	✓
	Satisfacció de les persones ateses	80	100	✓
	Orientació/acompanyament	80	100	✓
	Protocols d'Atenció	80	100	✓
	Atenció a les famílies en cas de demanda de l'usuari o representants legals, si s'escau	90	85	En procés de desenvolupament
	Anàlisi del mercat laboral d'Andorra	80	100	✓
	Atenció a la demanada empresarial	80	100	✓
	Relació presencial amb l'empresa	80	100	✓
	Gestió de les demandes	80	100	✓
	Resultats del treball amb l'empresa	90	100	✓
	Treball en xarxa	80	100	✓
	Desenvolupament del personal	80	80	✓
	Confort i entorn	100	100	✓
	Gestió de la informació	100	100	✓
	Puntuació total dels indicadors	84	98	✓



FUNDACIÓ PRIVADA
NOSTRA SENYORA
DE MERITXELL

Adreça

Carrer dels Barrers, 10 | AD500 Santa Coloma
Andorra la Vella – Principat d'Andorra

Contacte

(+376) 721 731

www.fprivadameritxell.ad