



MEMÒRIA

2025



FUNDACIÓ PRIVADA
NOSTRA SENYORA
DE MERITXELL



ÍNDEX

1	La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell	2
2	Qualitat i millora contínua	5
3	Línies estratègiques: objectius i accions destacades	7
4	Marc teòric i metodològic	12
5	Àrees, serveis i programes	16
6	Equip humà	29
7	Desenvolupament professional	33
8	Mecanismes d'avaluació	35
9	Treball en xarxa	36
10	Dades financeres i auditories	38
11	Bibliografia	40
12	Annexos	41



1. LA FUNDACIÓ PRIVADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL

La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell (FPNSM) és una entitat privada i sense ànim de lucre, dedicada a l'atenció integral de les persones amb discapacitat, des del naixement fins a la vellesa. Ofereix una àmplia cartera de serveis i programes socials, sociosanitaris, educatius i laborals amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida i afavorir la inclusió social de les persones amb discapacitat. Com a principal ens d'interès públic, prestador de serveis al Govern d'Andorra, l'entitat es regula mitjançant convenis entre el Govern, la Caixa Andorrana de la Seguretat Social i la mateixa Fundació.

Missió i valors

L'FPNSM té com a missió fonamental millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, promovent la seva dignitat, garantint els seus drets i generant oportunitats per a una vida plena i satisfactòria, d'acord amb el Conveni relatiu als drets de les persones amb discapacitat i la normativa andorrana vigent. Amb aquest compromís, també es compromet amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), definits per l'Assemblea General de les Nacions Unides.

La Fundació es guia per aquests valors:

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

Beneficiaris

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

Òrgans de govern

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

PRESIDÈNCIA HONORÍFICA

Bisbat d'Urgell
S. E. Mons. Josep-Lluís
Serrano i Pentinat

PRESIDÈNCIA

Sra. Maria Pilar Díez
Betriu

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)
Sr. Jordi Cuberes Call

PATRONS PERMANENTS

Bisbat d'Urgell
Representat pel mossèn Antoni Elvira i Gorgorió

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

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

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

Organigrama

PATRONAT

Direcció general
CELINE MANDICÓ

Serveis centrals

Àrea de finances i recursos compartits

Direcció
MERY MORENO

Àrea tècnica i de qualitat

Direcció
MONTSE SEIVANE

Àrea de recursos humans

Direcció
ELISABETH TUGUES

Àrea d'atenció a la infància i l'adolescència

Comissió d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

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

Direcció
ANNA JIMÉNEZ

Àrea d'atenció sociolaboral

Direcció
DOLORS MARTÍNEZ

Serveis d'atenció directa

Àrea jurídica

Responsable
DANIEL PEÑA

Administració i finances

Responsable
DAVID FERNANDEZ

Tecnologies de la informació (TI)

Responsable (prestació de serveis)

Manteniment i transport

Responsable
EMMA PORTELLA

Bugaderia i cuina

Metodologia i Innovació

Qualitat

Oficina de projectes i processos

Responsable
MAITE PALAU

Comunicació

Talent i desenvolupament

Relacions laborals

Benestar, Salut i Igualtat

Servei d'atenció diürna

Servei d'atenció precoç, **IMPULS**

Responsable
MERITXELL CIRIA

Serveis educatius

Servei de suport als centres educatius, **PROGRÉS**

Responsables
MIREIA MIR
ASUN PÉREZ

Programa d'educació amb suports intensius, **EDES**

Serveis d'atenció diürna

Servei de centre de dia, **TRIA**

Responsable
ROSA MANYOSES

Servei ocupacional, **XERIDELL**

Serveis d'atenció residencial i habitatge

Servei de residència assistida, **ALBÓ**

Responsable
MANEL BORRALLÓ

Servei de llar residencial, **ALBÓ**

Servei de vida independent, **ME'N VAIG A CASA MEVA / VULL EMANCIPAR-ME**

Programa formatiu prelaboral, **FENT CAMÍ**

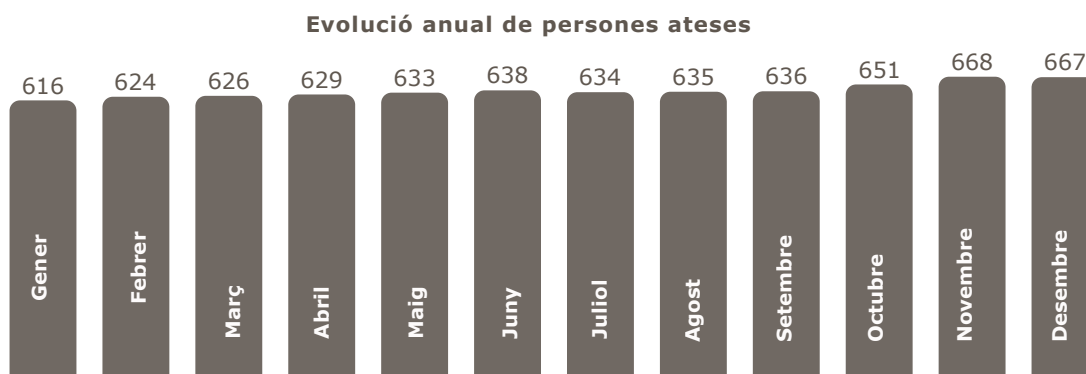
Empresa d'inclusió sociolaboral, **I&I SERVEIS**

Treball amb suport, **Servei d'Ocupació d'Andorra**

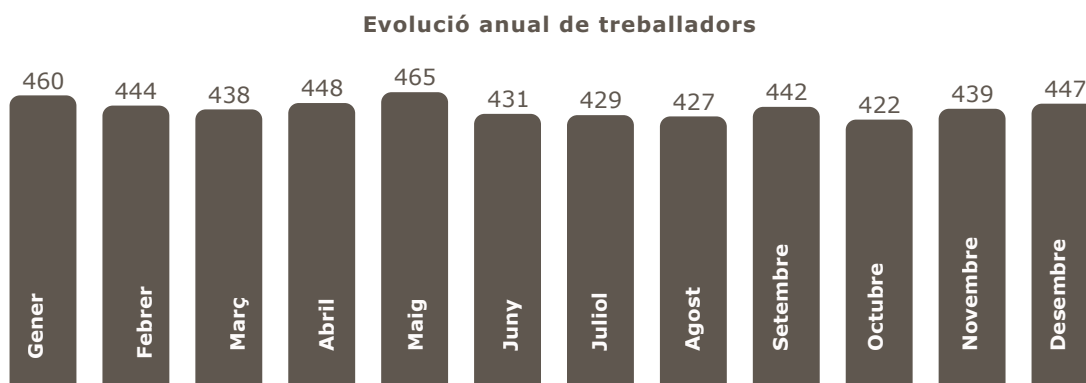


Dades principals

L'exercici 2025 es tanca al desembre amb 667 persones ateses i 447 professionals vinculats als diferents serveis, programes o departaments de l'entitat.



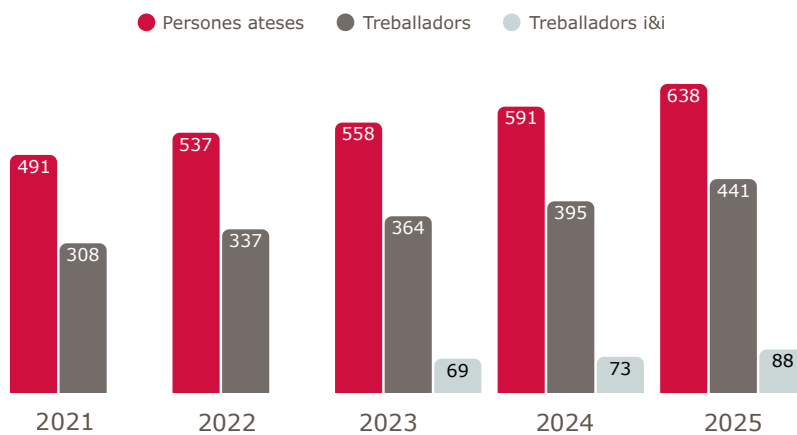
Una mitjana anual de 638 persones ateses en l'exercici del 2025.



La mitjana anual de treballadors en l'exercici 2025 és de 441.

Evolució de l'FPNSM en els darrers anys

Al llarg dels últims cinc anys es dona un creixement progressiu, tant en el nombre de persones ateses com en el de professionals que treballen a l'entitat, amb dades corresponents a les **mitjanes anuals**.



2. QUALITAT I MILLORA CONTÍNUA

El sistema de qualitat de la Fundació impulsa l'avaluació i la millora contínua dels serveis, incorporant estàndards de referència validats i reconeguts pel sector.

En aquest sentit, destaca l'obtenció de l'Acreditació de Qualitat Plena que, a través d'un procés d'avaluació externa, certifica la solidesa del model organitzatiu i del sistema de qualitat de la Fundació. Aquest assoliment es complementa amb el reconeixement del model de Parentalitat Positiva del servei d'Atenció Precoç Impuls i la validació tècnica del programa EnvActiu per part de Fundació Pílares.

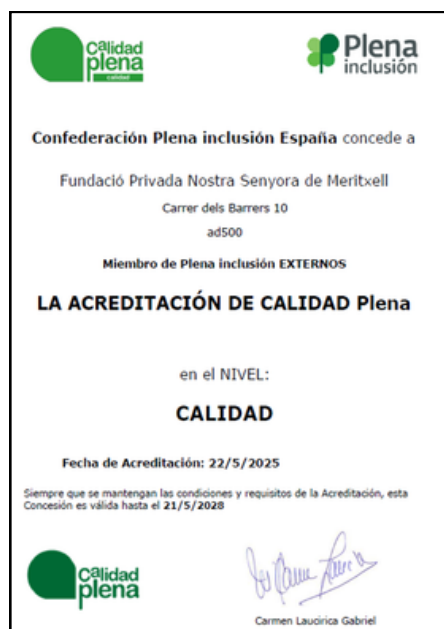
Acreditació de Qualitat Plena

La Fundació ha obtingut l'Acreditació de Qualitat Plena de la Confederació Plena Inclusión, organització de referència en l'àmbit de la discapacitat a l'Estat espanyol, que agrupa prop d'un miler d'entitats.

Aquesta acreditació s'emmarca en el Model de Qualitat Plena, que avalua les entitats a partir de tres eixos: qualitat de vida, qualitat en la gestió i compromís ètic. El primer garanteix l'impacte real en la millora de la qualitat de vida de les persones i les seves famílies; el segon assegura una gestió orientada a resultats, eficient i transparent; i el tercer vetlla pel respecte als drets, la dignitat i l'autodeterminació.

El procés d'avaluació acredita la solidesa del model de la Fundació. També reconeix la integració dels drets en la pràctica professional, així com una gestió orientada a l'excel·lència i la participació activa de persones, famílies i professionals.

En aquest marc, la Fundació ha assolit el nivell 4 del Model de Qualitat Plena i queda a un únic nivell de l'excel·lència. L'acreditació incorpora també un pla de millora que orienta els àmbits de desenvolupament i consolida el sistema de qualitat com a eina de governança, planificació estratègica i millora contínua.



	Extensión de la Autoevaluación	Contraste / Evaluación	Puntuación mínima	Nivel
Nivell Contrast	Cualquier combinación distinta a los otros niveles	Contraste	Plan de mejora	Reconocimiento específico
Nivell 1 Compromís	3 dimensiones de cada uno de los 3 ejes	Contraste	1a-1b	
Nivell 2 Bàsic	Completa	Evaluación	2a-2b	
Nivell 3 Desplegament	Completa	Evaluación	3a-3b	
Nivell 4 Qualitat	Completa	Evaluación	4a-4b	
Nivell 5 Excel·lència	Completa	Evaluación	5a-5b	

Tabla 8: Concordancias de la puntuación general y los niveles de reconocimiento y acreditación



Reconeixement en Parentalitat Positiva

El servei d'Atenció Precoç Impuls ha rebut el reconeixement en el model de Parentalitat Positiva, atorgat pel Ministerio de Derechos Sociales i la Federación Española de Municipios y Provincias.

Aquest reconeixement acredita la qualitat de la intervenció que fa el servei amb les famílies, basada en el respecte, el vincle afectiu i el desenvolupament de les competències parentals, i reforça el seu compromís amb el desenvolupament i el benestar dels infants.

També consolida un model d'intervenció alineat amb estàndards reconeguts i reforça el posicionament del servei en l'àmbit de l'atenció precoç.



Validació tècnica del programa EnvActiu

El programa d'envelliment ha obtingut la validació tècnica del seu model d'intervenció per part de la Fundació Pilares, entitat de referència a Espanya en l'àmbit de la innovació i el suport a la gent gran.

Aquesta validació avala el rigor metodològic del programa, reconeix el seu model d'atenció basat en els principis de l'Atenció Integral i Centrada en la Persona (AICP) i reforça el seu compromís per procurar un envelliment actiu i participatiu.

3. LÍNIES ESTRATÈGIQUES: OBJECTIUS I ACCIONS DESTACADES

Durant l'any s'han desplegat diferents actuacions orientades al reforç i l'evolució del model d'atenció de la Fundació, amb especial èmfasi en el model de qualitat, la millora contínua i la generació de valor per a les persones ateses. Tot i així, més enllà de les actuacions específiques vinculades a la qualitat de la Fundació descrites a l'apartat anterior, les principals iniciatives s'han centrat en el desenvolupament de projectes d'innovació social i tecnològica, juntament amb actuacions orientades a la millora organitzativa de l'entitat.

Les actuacions que es presenten a continuació s'alineen amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), reafirmant el compromís de la Fundació amb l'Agenda 2030.

Innovació social i tecnològica

Avaluació d'entorns i sensibilització en accessibilitat cognitiva



La Fundació ha continuat impulsant el servei d'accessibilitat cognitiva com a línia estratègica d'innovació social orientada a promoure entorns, serveis i informació més comprensibles per a la ciutadania. El projecte es basa en la participació activa de PDID com a avaluadores expertes en comprensibilitat, afegint la seva experiència en els processos d'anàlisi, validació i millora dels entorns. Així mateix, el servei ha desenvolupat accions de sensibilització i capacició adreçades a diferents col·lectius, i ha participat en iniciatives de generació i transferència de coneixement que han contribuït a impulsar i promoure l'accessibilitat cognitiva.

En aquest marc, s'han dut a terme les actuacions següents:

Avaluacions i millora d'entorns

- **S'ha realitzat l'avaluació a la Universitat d'Andorra** amb la participació de l'equip d'avaluadors, elaborant un informe tècnic amb les principals barreres detectades i propostes de millora. S'han dut a terme dues **postavaluacions, a l'escola bressol Conxita Mora Jordana i a les instal·lacions de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell**, per valorar les actuacions implementades i identificar noves oportunitats d'optimització. En aquest sentit, també s'han posat en funcionament els **nous espais del Centre de Dia de la Fundació**, dissenyats amb criteris d'accessibilitat cognitiva per afavorir l'orientació, la funcionalitat dels entorns i l'autonomia de les persones.

Sensibilització i capacició

- **Participació d'un membre de l'equip d'avaluadors a la taula rodona «De la teoria a la pràctica: cap a una accessibilitat real»**, en el marc del Dia Nacional del Conveni sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. Aquesta participació s'ha complementat amb la publicació a la premsa de l'article d'opinió «Del Conveni a l'acció: un pacte col·lectiu per obrir portes i tancar barreres».
- **Formació** impartida a l'escola bressol Conxita Mora Jordana i adreçada a les famílies per facilitar eines i estratègies que afavoreixin entorns quotidians més comprensibles i accessibles.



Cuidar els cuidadors



Accions vinculades a les famílies

La Fundació ha seguit duent a terme actuacions adreçades a les famílies, com a principals cuidadors, amb l'objectiu de promoure el seu benestar emocional. En aquest sentit, s'activa un nou grup d'ajuda mútua amb famílies que tenen un familiar en procés d'envelliment. La intervenció ha permès abordar algunes de les principals preocupacions associades a aquesta etapa vital, com el doble envelliment, l'increment de les necessitats de suport, la dependència o l'afrontament del final de vida.

Desenvolupament terapèutic

Les sessions conduïdes per un psicòleg especialitzat s'han dut a terme amb quatre famílies a través de l'Entorn de Realitat Virtual Immersiva (ERVI) amb l'objectiu de reduir la percepció de sobrecàrrega, reforçar el benestar emocional i potenciar els recursos personals dels participants, complementant el treball terapèutic amb el suport entre iguals i l'intercanvi d'experiències.

Les intervencions, orientades a la gestió de l'estrès associat al rol de cuidador, han inclòs estratègies de regulació emocional, tècniques de relaxació i mindfulness, identificació i reformulació de pensaments desadaptatius, habilitats de resolució de problemes i pautes d'autocura.

L'avaluació s'ha realitzat mitjançant un disseny pre-post que ha combinat la passació de les escales RCAS-VE i STAI-7 i entrevistes personalitzades.

Els resultats mostren un impacte positiu en el benestar emocional dels participants: un increment del 27,7% en el nivell de relaxació, una reducció del 14% en la càrrega subjectiva percebuda, una millora del 13,2% en la satisfacció amb el rol de cuidador i un increment del 27,1% en la competència percebuda.

Les valoracions qualitatives dels participants han evidenciat un elevat grau de satisfacció amb la intervenció, especialment han destacat la utilitat dels continguts psicoeducatius, l'aprenentatge d'estratègies d'autoregulació emocional i el valor del suport entre iguals.

Accions vinculades als professionals

La Fundació també ha desenvolupat actuacions adreçades als professionals, amb l'objectiu de promoure el seu benestar emocional i proporcionar eines per afrontar les situacions de desgast associades a les tasques de suport i cura. Durant el 2025 s'ha implementat una prova pilot adreçada a professionals d'atenció directa que treballen amb persones amb discapacitat intel·lectual amb conductes repete.

Desenvolupament terapèutic

Les sessions, conduïdes mitjançant l'Entorn de Realitat Virtual Immersiva (ERVI), s'han dut a terme amb 9 professionals d'atenció directa. La intervenció ha combinat la tècnica de relaxació muscular progressiva de Jacobson amb entorns immersius específicament seleccionats per facilitar l'aprenentatge i la pràctica d'estratègies de relaxació i regulació emocional.

L'avaluació s'ha realitzat mitjançant un disseny pre-post incorporant l'escala STAI-7, per valorar els nivells d'ansietat i una escala subjectiva de relaxació percebuda.

Els resultats mostren un impacte molt positiu en el benestar emocional dels professionals: una reducció del 72,7% en els nivells d'ansietat, un increment del 60% en el nivell de relaxació percebuda, una millora del rang d'ansietat en el 68,8% de les avaluacions i una satisfacció amb la intervenció del 94,6%.

Accions de sensibilització i difusió

Els resultats i el caràcter innovador de les experiències desenvolupades han tingut repercussió mediàtica a través del reportatge «Cuidar els que cuiden amb realitat virtual immersiva», emès per Ràdio i Televisió d'Andorra.

Així mateix, les conferències inaugurals del mes de setembre, «Tenim diagnòstic, i ara què?» i «Superar el dol amb amor» a càrrec de Pau i Fèlix Brunet, adreçades a professionals i famílies, han abordat la importància de l'acompanyament emocional a les famílies i el paper dels cuidadors al llarg de tot el cicle vital de les persones amb discapacitat intel·lectual, contribuint a generar reflexió i sensibilització sobre aquesta realitat.

Impressió 3D de suports tècnics personalitzats



La Fundació ha seguit desenvolupant el servei d'impressió 3D, que consolida una línia d'innovació aplicada, orientada a transformar necessitats individuals en suports tècnics funcionals. Durant l'any s'han produït 105 suports personalitzats, dels quals el 82% s'han destinat principalment al col·lectiu d'adults, a persones ateses al Centre de Dia. Aquestes solucions es desenvolupen mitjançant un model de codisseny que compta amb la participació de PDID i la col·laboració d'un equip multidisciplinari que garanteix l'adequació dels productes a les necessitats funcionals detectades.

Els indicadors de rendiment han mostrat un 91% d'èxit funcional, fet que evidencia la utilitat dels suports desenvolupats i la seva capacitat de resposta a les necessitats específiques de les persones ateses. L'impacte d'aquesta iniciativa també s'ha difós a través de diferents accions de sensibilització, com la publicació de l'article «Els suports tècnics: productes que transformen vides», que posa en valor la contribució de les impressions en la qualitat de vida de les persones.

Millores organitzatives

Anàlisi estratègica de la política retributiva i de la gestió de RRHH



Amb l'objectiu de reforçar la capacitat d'atracció i fidelització del talent, l'FPNSM ha impulsat una anàlisi de la seva política retributiva i del seu posicionament respecte al mercat laboral. Aquesta actuació s'ha orientat a identificar oportunitats de millora que contribueixin a incrementar la competitivitat de l'organització i a donar resposta als reptes actuals de captació de professionals qualificats. Com a resultat d'aquest treball, l'FPNSM disposa d'una nova graella salarial que es preveu implementar durant l'any 2026.

Paral·lelament, s'han realitzat diversos estudis tècnics i econòmics vinculats a la gestió de persones i a l'organització dels recursos humans, alguns dels quals han estat promoguts a petició del Comitè d'Empresa i d'altres impulsats pel mateix Departament de Recursos Humans. Aquestes anàlisis tenen per finalitat disposar d'informació objectiva i fonamentada que faciliti la presa de decisions estratègiques, contribueixi a la millora contínua de la gestió i garanteixi la sostenibilitat dels models organitzatius a mitjà i llarg termini.

Reestructuració del Departament de Recursos Humans



Durant el període s'ha impulsat una reorganització del Departament de Recursos Humans orientada a professionalitzar la gestió i a reforçar el seu paper estratègic dins l'organització.

Una de les actuacions principals ha estat l'externalització de la gestió de nòmines i processos laborals administratius a través d'un servei especialitzat, amb coneixement expert de les eines de gestió corporatives, fet que permet garantir una major eficiència, seguretat i fiabilitat d'aquests processos. Aquesta reestructuració també afavoreix un millor seguiment i control de la relació laboral del personal.

Al mateix temps, s'ha reforçat l'àmbit de gestió del talent, dotant-lo d'una major especialització i d'una coordinació específica per impulsar polítiques de captació, desenvolupament professional, formació i fidelització dels equips, alineades amb els objectius estratègics de la Fundació.

Reestructuració del Departament de Manteniment



L'FPNSM disposa de prop de 8.000 m² d'instal·lacions amb una gran diversitat d'espais residencials, sociosanitaris, administratius i tècnics, cadascun amb requeriments específics en matèria de manteniment, seguretat i compliment normatiu.

Les anàlisis realitzades han evidenciat la necessitat d'evolucionar cap a un model de gestió capaç de garantir una millor planificació de les actuacions, un major control del compliment normatiu i un seguiment més eficient dels serveis contractats.

Per aquest motiu, s'ha impulsat un model organitzatiu basat en la prestació especialitzada del servei de manteniment, mantenint la figura interna de referència i la participació de les persones amb discapacitat que col·laboren en les tasques de suport. Aquest canvi permet incorporar una major expertesa tècnica, reforçar els mecanismes de control i supervisió, optimitzar la gestió de proveïdors i incrementar l'eficiència operativa, garantint una gestió de les instal·lacions més professionalitzada i alineada amb les necessitats de la Fundació.



Reforç del compliment normatiu, la seguretat jurídica i el control intern



Per tal de reforçar els sistemes de control intern i garantir una major rigorositat en el compliment normatiu, l'FPNSM ha impulsat diverses actuacions orientades a millorar la supervisió dels processos interns, la seguretat jurídica de l'organització i la gestió dels riscos associats a la seva activitat. Aquestes actuacions, coordinades a través de la figura del responsable jurídic, permeten reforçar el control dels processos de contractació i licitació, garantir una aplicació homogènia de la normativa vigent, millorar el seguiment en àmbits com la protecció de dades i la seguretat de la informació, i assegurar una major coordinació amb els diferents serveis externs especialitzats.

Aquesta línia de treball contribueix a incrementar la transparència, la traçabilitat dels procediments i l'eficiència dels sistemes de control, consolidant un model de governança més robust, segur i alineat amb els principis de responsabilitat institucional i bona gestió.

Governança i relacions institucionals



En el marc de les relacions institucionals amb l'Administració, s'han desenvolupat diverses actuacions d'anàlisi, estudi i valoració tècnica dels diferents serveis i recursos de la Fundació amb l'objectiu de disposar d'una base sòlida per a la revisió i negociació del Conveni Marc.

Aquest treball ha permès avaluar els models d'atenció, els requeriments organitzatius, els recursos necessaris i els costos associats a la prestació dels serveis, identificant oportunitats de millora i àmbits d'adaptació a les necessitats actuals i futures de les persones ateses. L'anàlisi també ha incorporat criteris de qualitat, sostenibilitat econòmica, compliment normatiu i alineament amb les polítiques públiques del sector.

Modificació del Reglament de Contractació



Per enfortir els mecanismes de control intern i la transparència institucional, s'ha impulsat la revisió del Reglament de Contractació de la Fundació.

Aquesta actualització té per objectiu assegurar que tots els processos de contractació es desenvolupin sota els principis de transparència, publicitat, concurrència, igualtat de tracte, no discriminació i eficiència en la gestió dels recursos. Igualment, permet adequar els procediments a les necessitats actuals de l'organització i clarificar els circuits d'autorització i presa de decisions previstos als Estatuts de la Fundació.

La revisió del reglament constitueix una eina clau per reforçar la seguretat jurídica, la traçabilitat dels processos i l'ús responsable dels recursos econòmics de l'entitat.

Disseny del procés d'elaboració del Pla Estratègic participatiu



L'FPNSM ha dissenyat el procés d'elaboració del seu nou Pla Estratègic amb un enfocament participatiu, en coherència amb les tendències actuals del sector social i amb els principis de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Aquest procés té com a objectiu implicar de forma activa els principals grups d'interès de l'entitat, especialment les persones ateses, les famílies, els professionals i els òrgans de govern, en la definició de les línies estratègiques que han d'orientar el desenvolupament futur de la Fundació.

La participació dels diferents agents permetrà identificar necessitats, oportunitats i reptes compartits, afavorint la construcció d'un projecte institucional consensuat, sostenible i alineat amb les expectatives de les persones per a les quals treballa l'organització.

Reforç en la seguretat de la 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'ha elaborat i difós entre els professionals les polítiques específiques de seguretat, un document que defineix els principis i les regles bàsiques per a la gestió de la seguretat de la informació. També s'han desenvolupat accions formatives i de sensibilització adreçades als professionals, amb l'objectiu de promoure una major consciència i corresponsabilitat en la gestió de les dades i dels recursos digitals.

Transferència de coneixement i expertesa

La Fundació genera, aplica i comparteix coneixement a partir de l'experiència, la innovació i l'aprenentatge adquirits en la seva activitat. A través de ponències, formacions i la difusió de coneixement, contribueix al desenvolupament del sector i al progrés de la societat.

A continuació es recullen les principals accions:

Participació a les 'Jornades 0-3 anys, Conèixer per Créixer Millor'

La responsable del servei d'atenció precoç Impuls ha participat com a experta en les "Jornades 0-3 anys, Conèixer per Créixer Millor" organitzades pel Patronat Dames de Meritxell. En la xerrada, s'han difós els principis del model d'atenció i s'han destacat els entorns quotidians com a espais clau per a l'aprenentatge i el desenvolupament primerenc.

Ponència a les III Jornades Educatives, organitzades per la Consejería de Educación de l'Ambaixada d'Espanya a Andorra

Les responsables del servei de suports especialitzats als centres educatius Progrés han ofert la ponència "Inclusió com a repte, accessibilitat com a resposta" en les III Jornades Educatives, organitzades per la Consejería de Educación de l'Ambaixada d'Espanya a Andorra, on han destacat el Disseny Universal per a l'Aprenentatge (DUA) i l'accessibilitat en totes les seves dimensions com a elements clau per garantir una inclusió educativa real.

Seminari sobre el bon tracte a persones amb discapacitat a la Universitat d'Andorra

En el marc del Cicle de Perfeccionament Professional de la Universitat d'Andorra, s'ha dut a terme una sessió formativa sobre pautes per al bon tracte a persones amb discapacitat, conduïda per una tècnica especialista en accessibilitat i una treballadora de l'empresa d'inclusió sociolaboral i&i Serveis. La formació, oberta a tota la ciutadania, ha proporcionat eines pràctiques per garantir una atenció respectuosa i inclusiva, així com exemples per identificar barreres en diferents situacions de la vida.

Participació en les Jornades d'Accessibilitat Universal del Govern d'Andorra

La Fundació ha participat a les II Jornades sobre Accessibilitat Universal d'Andorra amb la xerrada titulada "Quan tot és més fàcil d'entendre, tothom hi guanya" en la que s'ha presentat el projecte d'accessibilitat cognitiva, la seva metodologia i els reptes de futur. A més, una membre de l'equip d'avaluadors i treballadora de l'empresa d'inclusió sociolaboral i&i Serveis ha explicat en primera persona la seva experiència en el projecte.

Coautoria de publicacions sobre accessibilitat cognitiva

En col·laboració amb Dincat, la Fundació és coautora de la guia «10 passos per implementar un pla d'accessibilitat cognitiva a la teva entitat», del manual «Accessibilitat cognitiva i discapacitat intel·lectual. Què hem de saber?» i de la publicació «Guia de formació per a formadors sobre accessibilitat cognitiva i bon tracte», contribuint a la generació i difusió de coneixement, metodologies i recursos per a professionals i organitzacions.



4. MARC TEÒRIC I METODOLÒGIC

L'FPNSM fa efectiva una atenció centrada en els drets, la qualitat de vida i la participació activa de les persones amb discapacitat. Integra els drets com a criteri operatiu transversal, amb el marc referencial que proporciona la Convenció de les Nacions Unides i amb l'exercici d'unes pràctiques que potencien l'autonomia de les persones.

Aquesta pràctica situa la persona com a protagonista del seu projecte vital i orienta l'acompanyament i els suports cap a l'exercici efectiu dels drets, la participació i l'autonomia.

4.1 Models d'atenció que es concreten en drets

AICP – Model d'Atenció Integral i Centrada en la Persona

Aquest model permet:

- L'exercici real del dret a decidir.
- La personalització dels suports des de criteris de qualitat de vida.
- Circuits de validació de les preferències i demandes de la persona.

ACFEN – Model d'Atenció Centrada en la Família i els Entorns Naturals

El model facilita:

- Rebre suports en els entorns significatius.
- Vincular la família i la xarxa natural com a agents actius.
- Treballar des d'un ecosistema de suport ampliat i corresponsable.

4.2 Metodologies de suport centrades en la participació activa i qualitat de vida

Planificació Centrada en la Persona (PCP)

- Processos participatius.
- Revisió dels objectius vitals orientada als interessos i capacitats de cada persona.
- Participació de la xarxa natural a petició de la persona.

Suport Conductual Positiu (SCP)

- Prevenció de conductes repte i anàlisi funcional.
- Estratègies educatives i preventives.
- Coordinació interdisciplinària en entorns reals.

4.3 Integració d'altres metodologies, tècniques, eines i tecnologies d'intervenció

METODOLOGIES I TÈCNIQUES D'INTERVENCIÓ



Planificació per avançat

Metodologia estructurada de comunicació i presa de decisions anticipades que permet a la persona definir preferències de cura en situacions futures de fragilitat o incapacitat, per garantir el respecte a la seva autonomia, dignitat i voluntat.



Metodologia inclusiva educativa

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



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 laboral.
- Treball personalitzat: crea nous llocs de treball personalitzats per les PDID que tenen majors necessitats de suport.



Teràpia d'integració sensorial

Intervenció basada en la modulació i el processament sensor perceptiu mitjançant estímuls corporals, orientat a optimitzar el desenvolupament funcional, la comunicació i la interacció amb l'entorn, en persones amb altes necessitats de suport.



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

Metodologia psicoeducativa d'ensenyament estructurat que organitza l'entorn i les tasques per afavorir l'autonomia i la independència funcional.



Estimulació basal

Metodologia d'intervenció centrada en la facilitació de la percepció somàtica i el contacte corporal, orientat a promoure el desenvolupament funcional, la comunicació i la connexió amb l'entorn en persones amb necessitats importants.



EINES I TECNOLOGIES DE SUPORT



GNPT (Guttman Neuropersonaltrainer)

Programa informatitzat d'estimulació cognitiva basat en la neuroplasticitat cerebral, dissenyat per entrenar de manera personalitzada i adaptativa les funcions executives i atencional, amb l'objectiu d'optimitzar el rendiment cognitiu i funcional de la persona.



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.



Glifing

Programa digital d'entrenament lector basat en principis neurocientífics i de gamificació, orientat a millorar la fluïdesa i la comprensió lectora mitjançant la pràctica personalitzada, estructurada i adaptativa.



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.



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.



ERVI (Entorn de Realitat Virtual Immersiva)

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



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.



Deskomunal: ordinador per a baixa visió

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



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.

4.4 Prestacions



(*) Exclusiu al servei de Residència Albó.



5. ÀREES, SERVEIS I PROGRAMES

Àrea d'atenció a la infància i l'adolescència

L'àrea d'atenció a la infància i l'adolescència integra el conjunt de serveis i programes adreçats als infants i adolescents amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament i a les seves famílies, amb l'objectiu de garantir una atenció especialitzada i adaptada al llarg d'aquest cicle vital.

L'àrea es configura a partir de serveis amb estructura i funcionament propis, que operen en marcs d'intervenció diferenciats i amb sistemes de gestió específics, donant resposta a la diversitat de necessitats i als diferents entorns d'atenció.

En aquest context, l'organització de l'àrea es basa en un model de coordinació funcional que permet articular els serveis tot preservant la seva autonomia operativa i els respectius marcs de referència. Per garantir aquesta coherència, l'àrea disposa de la Comissió d'Atenció a la Infància i l'Adolescència com a òrgan de coordinació, seguiment i impuls estratègic.

La Comissió d'Atenció a la Infància i l'Adolescència té com a objectius:

- Coordinar les actuacions entre serveis i garantir la continuïtat assistencial.
- Impulsar el desenvolupament professional i la tecnificació dels equips.
- Promoure la innovació i els projectes transversals.
- Fomentar la participació de les famílies i l'entorn comunitari.
- Avaluar els resultats i impulsar la millora contínua.

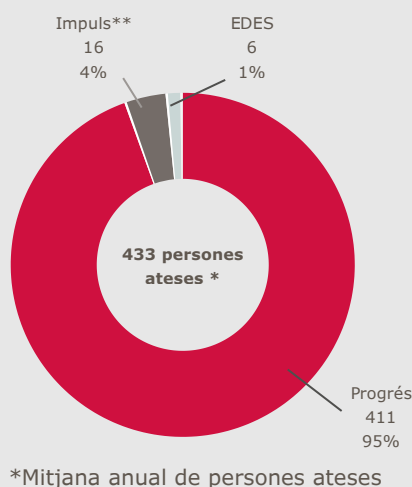
Aquest model organitzatiu garanteix una resposta integrada i eficient, orientada a la qualitat de l'atenció i, en l'àmbit educatiu del servei Progrés, a la qualitat de la prestació, assegurant la coherència del conjunt de serveis i l'adequació de les intervencions a les necessitats dels infants, adolescents i les seves famílies.

Acció transversal



Creació d'un grup d'expertesa en suport educatiu inclusiu per dissenyar estratègies innovadores i una guia de referència que garanteixi una atenció de qualitat als infants amb més necessitats de suport.

Dades generals de l'àrea



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

Un 68% de les persones ateses a l'FPNSM correspon als serveis de l'àrea d'atenció a la infància i l'adolescència, amb clar predomini dels alumnes atesos als centres educatius

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 seva qualitat de vida.

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.

Accions més significatives

1

Implementació d'una eina de valoració dels riscos psicosocials, basada en una *checklist* d'indicadors de risc i de protecció, en els àmbits biològic, emocional, familiar i social. Aquesta eina ajuda a detectar precoçment factors de vulnerabilitat social, valorar els riscos associats per a infants i famílies i facilitar una intervenció preventiva.

2

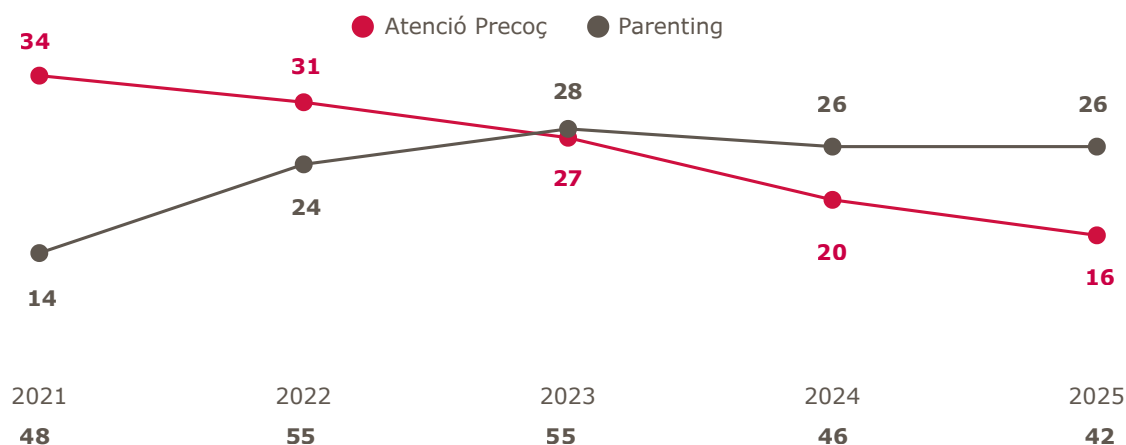
Elaboració de suports tècnics adaptats i personalitzats, com bipedestadors i seients de guix, per a infants que presenten dificultats en la motricitat grossa. Són solucions que milloren el posicionament, afavoreixen l'autonomia i faciliten la participació en les activitats quotidianes.

En modalitat d'Atenció Precoç i Parenting



42 infants atesos

Evolució del nombre d'infants atesos en els darrers cinc anys



Més informació



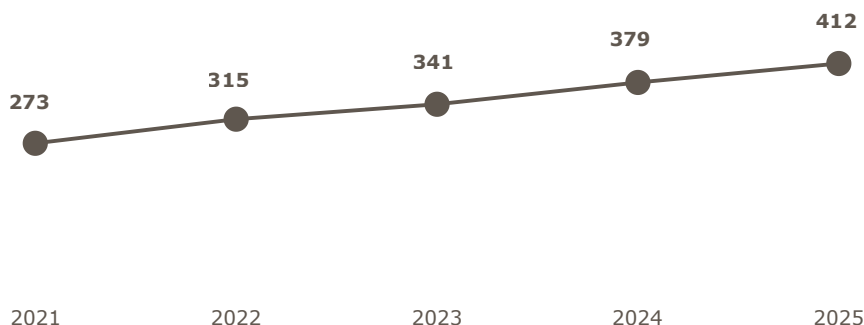
Servei de Suports Especialitzats als Centres Educatius, PROGRÉS

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.



412 persones ateses

Evolució del nombre d'infants atesos en els darrers cinc anys



[Més informació](#)

Programa d'Educació amb Suports Intensius, EDES

Edes és el programa educatiu i socio-sanitari que ofereix una estructura amb suports intensius i personalitzats.

Acció més significativa

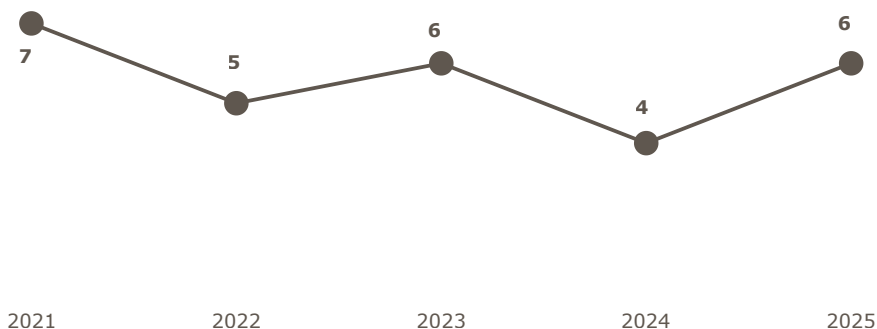


Ampliació de la intervenció terapèutica mitjançant la incorporació de sessions de musicoteràpia i sonoteràpia orientades a potenciar els processos d'autoregulació psicofisiològica, disminuir l'activació emocional i l'estrès, afavorir estats de relaxació, estimular l'atenció i la consciència corporal, i millorar la qualitat de vida i el benestar global de les persones ateses.



6 persones ateses

Evolució del nombre d'infants atesos en els darrers cinc anys



[Més informació](#)

Programes de Lleure INTEGRÀ i INTEGRÀ PLUS

(Col·laboració amb el Ministeri d'Afers Socials)

Els programes Integra i Integra Plus, del Ministeri d'Afers Socials, tenen com a missió garantir la inclusió efectiva dels infants i joves amb discapacitat dins l'àmbit del lleure. El Servei es fonamenta en el principi d'igualtat d'oportunitats, assegurant els suports necessaris perquè la participació a les activitats extraescolars i a les d'oci i lleure als períodes de vacances es desenvolupi amb normalitat, qualitat i seguretat.

Activitats extraescolars

Durant el curs 2025 s'ha atès **una mitjana de 35 infants**, xifra que suposa un increment mitjà de 7 infants en relació amb l'any anterior.

Vacances escolars

Durant els sis períodes de vacances de l'any (Nadal, Carnestoltes, Pasqua, estiu-juliol, estiu-agost i Tots Sants), s'ha registrat una **mitjana per període de 43 infants atesos**.

Estiu

Els períodes d'estiu són els que concentren una major demanda amb:

- **76 infants atesos**
- Cobertura a **25 campus, esplais i centres**



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

L'àrea s'estructura des d'una perspectiva holística i ofereix un conjunt de serveis diversificats i flexibles que acompanyen l'adult en les transicions de l'etapa jove a la vellesa i d'aquesta cap al final de vida.

Disposa dels professionals i recursos especialitzats per estimular 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 d'àrea

- Millorar i mantenir competències cognitives, comunicatives, motrius i sensorials amb atenció terapèutica.
- Fomentar l'autonomia, la presa de decisions i el creixement personal amb suports adequats i personalitzats.
- Impulsar la inclusió social mitjançant la participació en activitats comunitàries.
- Afavorir un estat psicoafectiu positiu.
- Potenciar les activitats personals amb activitats significatives i d'oci.

Accions transversals

1

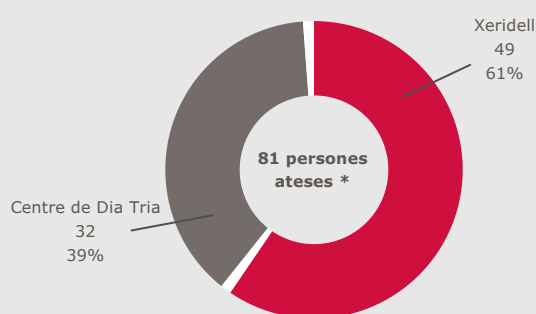
Implementació del programa Envactiu en l'acompanyament a l'envelliment en els diferents serveis de l'àrea. (Veure punt 3; Línies estratègiques: objectius i accions destacades)

2

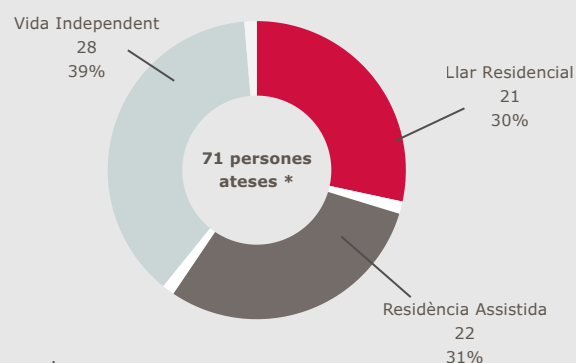
Innovació en la rehabilitació i l'activitat física adaptada en medi aquàtic amb la incorporació de noves eines adaptades, com poden ser una bicileta o un trampolí, que, utilitzades amb el suport d'un fisioterapeuta, faciliten exercicis de baix impacte i potencien la mobilitat, la força i la salut cardiovascular en perfils d'usuaris amb dificultats motrius molt importants.

Dades generals de l'àrea

Serveis d'atenció diürna



Serveis d'atenció residencial i habitatge



*Mitjana anual de persones ateses

Un 13% de les persones ateses a l'FPNSM correspon als serveis de l'àrea d'atenció a l'adult i l'envelliment. Per evitar la doble comptabilització, les persones vinculades als serveis residencials i d'habitatge s'inclouen dins el còmput dels serveis d'atenció diürna. Només 21 persones (3%) reben exclusivament serveis residencials o d'habitatge, sense vinculació a cap servei d'atenció diürna.

Servei Ocupacional, XERIDELL

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

Accions més significatives

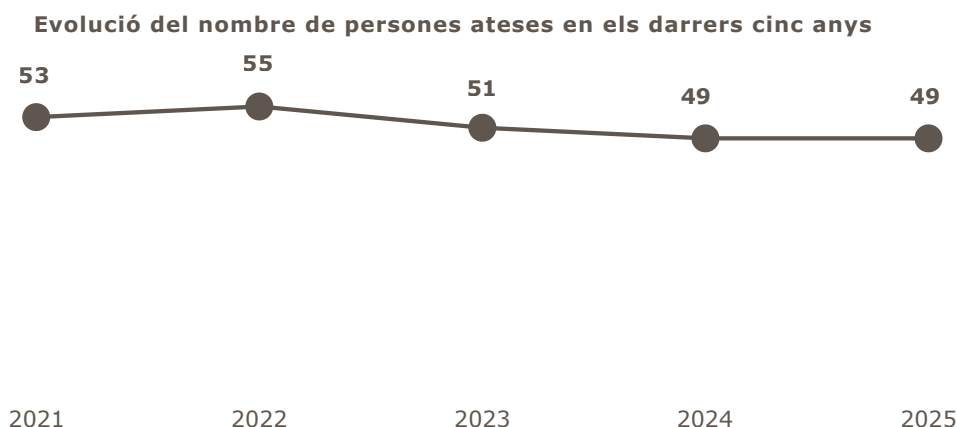
- 1 **Increment de noves experiències ocupacionals a la comunitat**, es destaca la col·laboració amb Andbank, JOCOR i l'Escola Bressol Dames de Meritxell, experiències que reforcen els aprenentatges funcionals en un entorn laboral.
- 2 **Incorporació d'un taller d'expressió corporal** impartit per un centre especialitzat en expressió corporal i moviment i conduït per una psicòloga.

Accions comunitàries destacables

- 1 **Reforç del posicionament en innovació tecnològica i social** amb la participació, per primera vegada, a la First Lego League d'Andorra Telecom amb l'equip Xeritronic. Una acció que posa en valor la tecnologia com a eina d'aprenentatge i inclusió.
- 2 **Visita al Futbol Club Andorra** per conèixer de prop l'entorn esportiu professional. Aquesta acció apropa les persones ateses a referents reals d'excel·lència i treball en equip, alhora que facilita experiències inspiradores en entorns reals.
- 3 **Sensibilització en drets** amb l'organització d'una activitat a l'Espai Jovent d'Escaldes-Engordany, que promou la interacció amb els joves en el marc del Dia del Nacional del Conveni sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- 4 **Foment de la inclusió i la cohesió social entre alumnat i persones ateses** al servei, a través d'activitats físiques adaptades, en el marc de la Jornada de convivència amb el Col·legi Mare Janer.
- 5 **Col·laboració amb el Bàsquet Club MoraBanc Andorra** per crear una mona de Pasqua de la mascota de l'equip amb l'ús de l'escàner 3D, juntament amb la pastisseria Estopiñán.



49 persones ateses



Més informació



Servei de Centre de Dia, TRIA

Tria 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 persona atesa, promovent el seu benestar i qualitat de vida.

Acció més significativa



Inauguració, al Centre de Dia, d'instal·lacions més funcionals, més accessibles i orientades a millorar benestar de les persones. *(Veure punt 3; Línies estratègiques: objectius i accions destacades)*

Accions comunitàries destacables



Participació a la Setmana de la Gent Gran de Sant Julià de Lòria, per promoure l'envelliment actiu.



Celebració de les festes tradicionals de Nadal, Carnaval i Castanyada, conjuntament amb l'Enclau, afavorint la convivència i la creació de vincles dins de la comunitat.



Participació en el concurs per definir la imatge del Congrés 'Compartir és Créixer' de DINCAT, per potenciar el talent i la creativitat de les persones ateses.

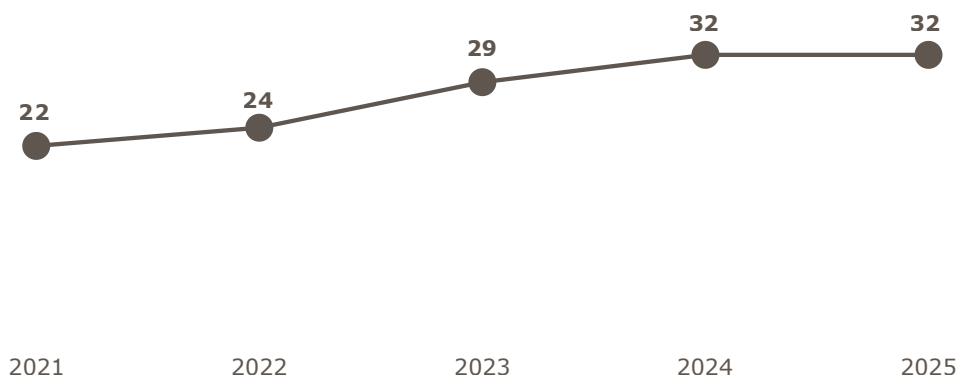


Incorporació d'un taller setmanal de memòria, en col·laboració amb Creand Fundació, que potencia l'estimulació cognitiva per a un envelliment actiu.



32 persones ateses

Evolució del nombre de persones ateses en els darrers cinc anys



Més informació

Servei de Llar Residencial i Residència Assistida, ALBÓ

L'Albó és el servei d'atenció residencial que ofereix un lloc de vida, que pot ser permanent o temporal, a persones amb discapacitat en situació de dependència que per diferents motius no poden viure a la seva llar.

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 de persones amb discapacitat. Aquest servei té com a objectiu proporcionar-los temps de descans, atenent de manera temporal les persones amb discapacitat al seu càrrec, amb les prestacions socials i sociosanitàries pròpies del servei residencial.

Durant el 2025 s'han atès **79 sol·licituds de Respir**, un lleuger increment respecte de l'any anterior (75). En aquest període també s'han gestionat peticions d'estada de menors d'edat, fet que ha requerit adaptar espais, programacions i suports específics per garantir una acollida adequada.

Accions més significatives

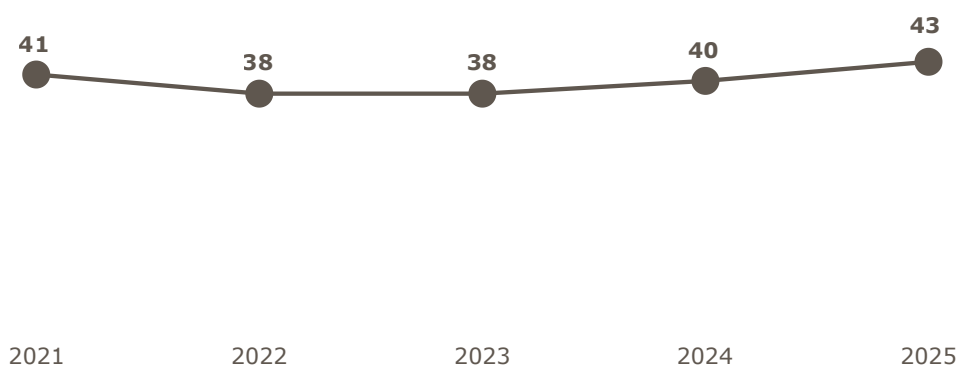
- 1 Formació i capacitat per a les persones ateses de la Llar Residencial** per desenvolupar la seva autonomia.
- 2 Desenvolupament d'una unitat d'envelliment a la Residència Assistida** que afavoreix un entorn propi al cicle vital, propiciant les relacions entre iguals i el manteniment de les rutines.
- 3 Incorporació d'una nova eina assistencial** -un canviador elèctric-, que afavoreix el confort de les persones ateses, preserva la seva intimitat i dignitat i millora les condicions d'atenció dels professionals.

Residència Albó



43 persones ateses

Evolució del nombre de persones ateses en els darrers cinc anys



Més informació



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'.

Acció més significativa



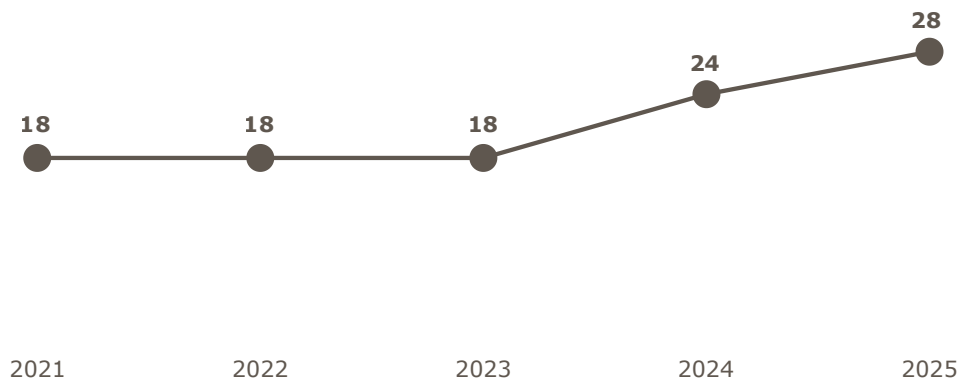
Reforç del model d'atenció comunitària preventiva, amb l'ampliació del servei de vida independent a persones que viuen al seu domicili i compten amb cuidadors d'edat avançada, promovent la permanència a la llar i evitant una possible institucionalització.

Vida Independent



28 persones ateses

Evolució del nombre de persones ateses en els darrers cinc anys



[Més informació](#)

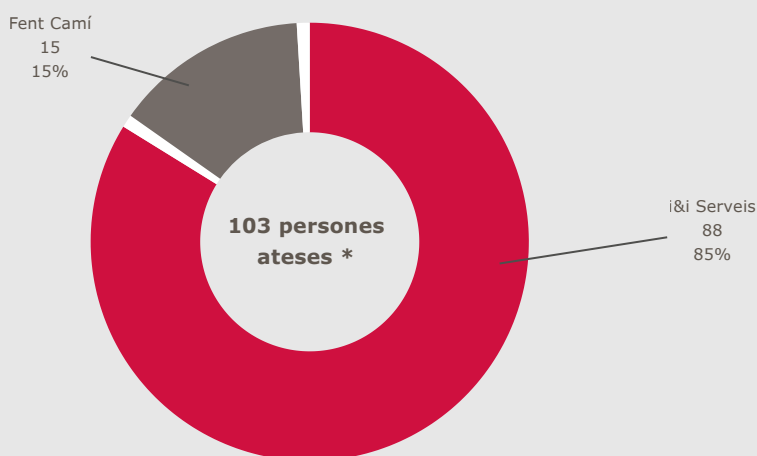
Àrea d'atenció sociolaboral

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

Objectius d'àrea

- Acompanyar la persona en la seva etapa laboral, garantint la continuïtat del model d'atenció amb una resposta coordinada i de qualitat.
- Promoure i facilitar la inserció laboral personalitzada i adaptada, tenint en compte tots els perfils ocupables.
- Desenvolupar projectes que millorin l'atenció a la persona, promovent la seva independència, autonomia i autodeterminació.
- Disposar d'equips altament especialitzats, actualitzats en les eines i amb metodologies d'avantguarda.
- Optimitzar els recursos i donar coherència als itineraris sociolaborals en coordinació estreta amb serveis educatius, socials, famílies i recursos comunitaris.
- Sensibilitzar l'entorn comunitari a través de xerrades informatives, assessoraments i formacions.

Dades generals



*Mitjana anual de persones ateses

Un 16% de les persones ateses a l'FPNSM correspon als serveis de l'àrea d'atenció sociolaboral.



Programa Formatiu Prelaboral, FENT CAMÍ

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

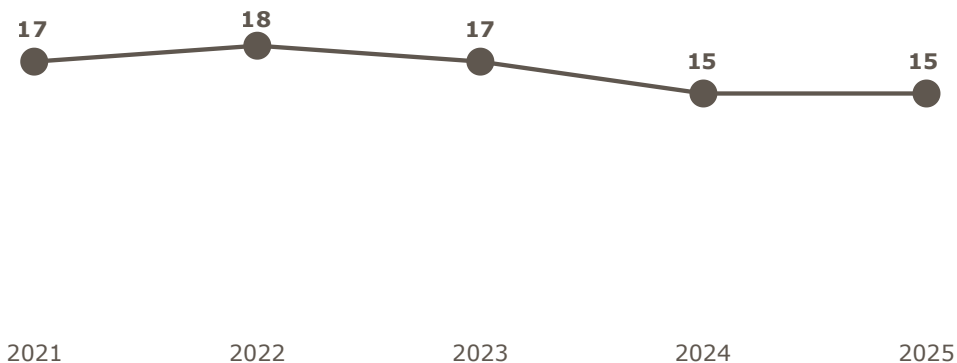
Accions més significatives

- 1 Incorporació de noves eines d'avaluació per a la millora contínua del programa,** amb qüestionaris de satisfacció per a joves i famílies sobre els itineraris formatius i el procés d'acollida.
- 2 Innovació en l'acompanyament,** amb l'elaboració d'una eina personalitzada d'autoregulació -un clauer- que facilita la gestió emocional i conductual dels joves en situacions quotidianes i laborals.
- 3 Informació més accessible per promoure la comprensió i l'autonomia** dels joves, amb l'adaptació a Lectura Fàcil de documents clau del programa: el 'Conveni d'experiències prelaborals de Fent Camí' i el 'Reglament de convivència de Fent Camí'.



15 persones ateses

Evolució del nombre de persones ateses en els darrers cinc anys



Més informació

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.

Accions més significatives

- 1 **Innovació en la gestió de l'envelliment laboral**, incorporant l'eina PROLAB76, elaborada per a la detecció d'indicadors de deteriorament laboral a fi de detectar les necessitats i prolongar satisfactòriament la vida laboral de les PDID.
- 2 **Foment de l'accessibilitat** gràcies a l'elaboració d'un qüestionari en Lectura Fàcil validat per les persones ateses que facilita una acollida al servei més segura i eficaç.

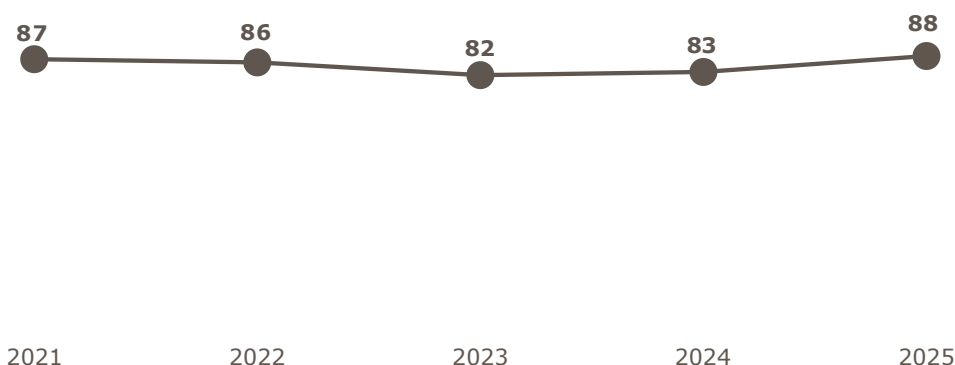
Accions d'àmbit empresarial

- 1 **Expansió de la xarxa comercial amb cinc nous punts de venda** en ubicacions estratègiques que amplien la presència dels productes d'i&i Serveis. En format de petit expositor, a l'Oficina de turisme de la Massana, el Santuari de Meritxell, l'Hotel Camp del Serrat i el Futbol Club Andorra; i en format gran d'exposició, al Centre Comercial Sant Eloi.
- 2 **Impuls de la marca Ilú**, amb la participació al Village de la Copa del Món de BTT Pal-Arinsal, reforçant la seva projecció i les oportunitats de comercialització.
- 3 **Diversificació de l'oferta de productes i promoció digital** amb un nou catàleg *online* de postals de Nadal.
- 4 **Implantació d'un procés que reforça els estàndards de seguretat i fiabilitat del servei** a la línia de destrucció confidencial de documentació.



88 persones ateses

Evolució del nombre de persones ateses en els darrers cinc anys



Més informació



Programa de suport a la inclusió laboral ordinària del Servei d'Ocupació d'Andorra (SOA)

(Col·laboració amb el Ministeri de Presidència, Economia, Treball i Habitatge)

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

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.

6. EQUIP HUMÀ

6.1 Professionals

L'equip humà de l'FPNSM impulsa la missió de l'entitat i garanteix l'acompanyament integral de les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies. Es tracta d'un equip altament compromès, que actua amb una visió professional i vocacional, aportant experiència, sensibilitat i rigor en les seves tasques.

La Fundació aposta per una gestió del talent centrada en les persones, promovent la formació contínua i el desenvolupament de competències. Aquest enfocament assegura que els professionals disposin de les eines necessàries per oferir una atenció de qualitat i reforça la millora continuada dels serveis.

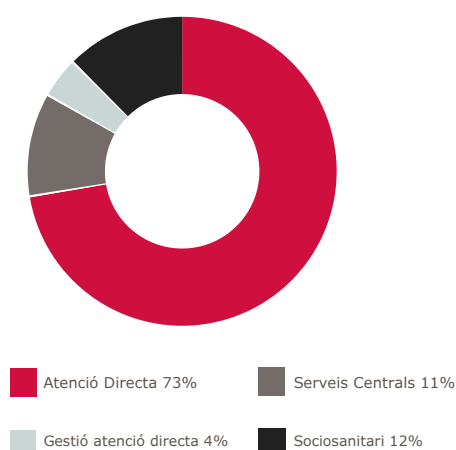
Des del departament de recursos humans es treballa per seguir desplegant polítiques actives de benestar laboral i de retenció del talent que promoguin un entorn professional saludable, motivador i sostenible. Aquest enfocament global assegura una resposta de qualitat a les necessitats canviants de les persones ateses.

Durant l'exercici 2025, la mitjana anual de persones empleades a la Fundació ha estat de 441 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 d'avaluació i orientació laboral • Tècnic d'habitatge • Psicopedagog/a • 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 educatiu/va	• Director/a General • Director/a • Responsable • Tècnic coordinador/a • Tècnic/a • Cap de Cuina • Cap de Manteniment • Cuiner/a • Administratiu/va • Recepcionista • Ajudant de Cuina • Marmitó/na • Personal de suport base • Xofer/a • Auxiliar de Transport • Operari/a	• Director/a • Responsable • Tècnic coordinador/a • Administratiu/va	• Psiquiatre/a (*) • Metge/Metgessa referent (*) • Infermer/a (*) • Logopeda • Fisioterapeuta • Terapeuta ocupacional • Auxiliar sociosanitari/ària

(*) Es tracten de perfils professionals que no s'afegeixen 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.

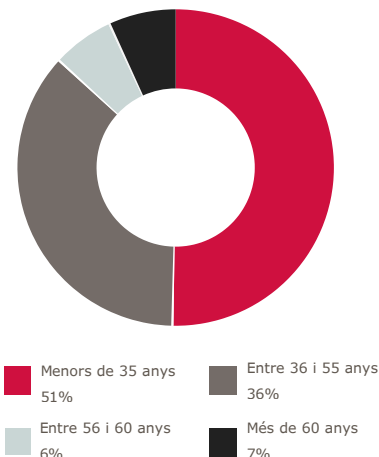
Composició de la plantilla



Composició per gènere



Distribució per trams d'edat

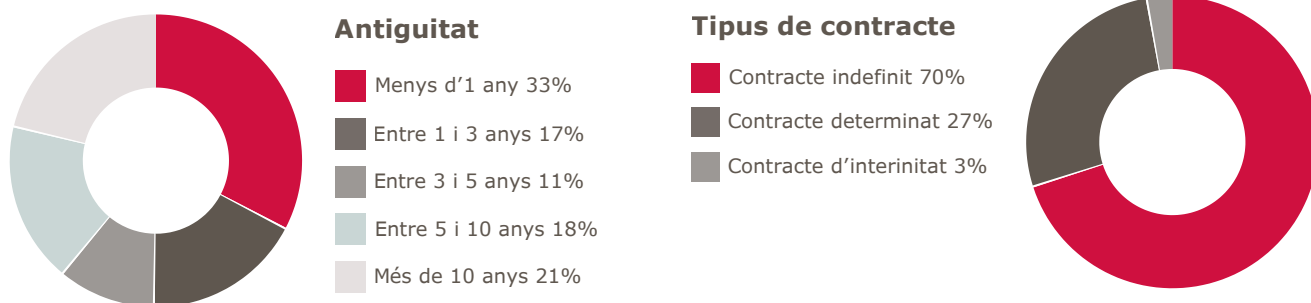




Fidelització dels professionals

Amb l'objectiu de contribuir a la fidelització dels professionals, la Fundació ha aprovat una nova graella salarial per als diferents llocs de treball i ha implementat una nova política contractual que afavoreix les contractacions indefinides.

En aquest context, l'any 2025 se segueix incrementant el pes dels contractes indefinits, que representen el 70% de la plantilla.



Sistema de Gestió de l'Acompliment

El Sistema de Gestió de l'Acompliment és l'eina que permet avaluar el desenvolupament professional dels treballadors/es, a partir de competències vinculades a cada lloc de treball. Combina competències transversals i específiques, amb una avaluació anual orientada a la millora contínua i la qualitat dels serveis.

En aquest exercici, el 91% dels professionals han superat l'avaluació, evidenciant un elevat nivell d'acompliment i alineació dels equips amb els estàndards professionals de l'entitat.

Rotació i absentisme laboral

La gestió de persones a l'FPNSM posa el focus en la creació d'equips estables i compromesos, però alhora reconeix que la rotació forma part de la dinàmica natural de qualsevol organització.

La Fundació ha tingut una rotació de personal del 13,4%, un nivell molt similar al de l'any anterior. La dada ha estat 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:

Índex de rotació = (Nombre de baixes voluntàries, incloent-hi les jubilacions / nombre mitjà de treballadors de tot l'any) * 100

L'índex percentual de rotació interna del personal, en relació amb el total de la plantilla, és de l'1,36%.

Aquest percentatge reflecteix una plantilla majoritàriament estable en el seu lloc de treball.

En relació amb l'**absentisme** (entès com l'absència dels professionals en el seu lloc de treball per motius com els permisos retribuïts i no retribuïts, les absències justificades i no justificades i els aturs laborals), l'índex de l'FPNSM ha estat del 10,8%.

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

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

- 81,1% de baixes mèdiques o aturs laborals (per malaltia, per accident laboral, per accident no laboral i per maternitat i/o per paternitat).
- 10,3% d'absències justificades.
- 5,5% de permisos retribuïts.
- 2,4% d'absències no justificades.
- 0,7% de permisos no retribuïts.

Es registra una **reducció de l'absentisme global** respecte l'any passat (13,47% el 2024), en un context de creixement de la plantilla. Les baixes mèdiques es mantenen estables, mentre disminueixen les absències no justificades i augmenta l'ús de permisos retribuïts en detriment dels no retribuïts, reflectint una evolució positiva cap a una gestió del temps de treball més ordenada i eficient.

Si es tenen en compte el total de dies de treball durant l'any, l'atur laboral ha representat un 6,4% de dies no treballats, que equivalen a 7.013 dies. Calculat amb la següent fórmula:

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



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

- 4.659 dies d'atur per malaltia 66%
- 1.309 dies d'atur per maternitat/paternitat 19%
- 1.045 dies d'atur per accident laboral 15%

6.2 Pla d'igualtat

L'FPNSM ha reforçat els seus mecanismes interns de prevenció, detecció i gestió de situacions de discriminació i assetjament, d'acord amb la normativa vigent i els estàndards de compliment en matèria d'igualtat i riscos psicosocials. Per al desplegament efectiu d'aquest marc, s'han constituït dos òrgans específics:

Comissió d'Igualtat

Òrgan de caràcter permanent, constituït de manera paritària, encarregat del seguiment, avaluació i actualització del Pla d'Igualtat, així com de la supervisió de les mesures implantades i de la seva eficàcia.

Comissió Instructora

Responsable de la recepció, valoració i instrucció dels casos vinculats a possibles situacions d'assetjament.

La Fundació també disposa d'un **Protocol d'Assetjament** que estableix un sistema clar d'actuació per a la prevenció, detecció i gestió de possibles situacions. Per tal de garantir-ne la correcta implementació, s'ha impulsat un pla de formació interna específic, amb sessions que han permès assegurar que tot el personal en conegui el contingut, el circuit d'actuació i els canals de comunicació.

Així mateix, s'ha dut a terme una formació específica adreçada als membres del Comitè d'Empresa, tenint en compte el seu paper clau en la representació dels treballadors i en la garantia de la transparència.



6.3 Bretxa salarial

La bretxa salarial de gènere, que és la diferència percentual entre els ingressos mitjans bruts d'homes i dones, és d'un 22% (uns 550 euros) a Andorra, segons dades del 2025 difoses pel Departament d'Estadística de Govern. Les dones cobren aproximadament una mitjana d'entre un 15% i un 20% menys que els homes, tant al Principat com als països de l'entorn.

L'any 2025, la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell presenta una situació diferent de la tendència general, amb una bretxa salarial negativa del -24% en la **mitjana de les retribucions anuals globals** entre dones i homes. Aquesta diferència s'explica principalment pel fet que el 80% de la plantilla de la Fundació està formada per dones.

La diferència retributiva total calculada a temps complet -en equivalència a una jornada laboral completa- és d'uns -1.700 euros (un -7%). Tenint en compte aquest mateix darrer indicador, a totes les franges d'edat calculades, la bretxa salarial és negativa, amb percentatges que se situen entre el -2%, entre els menors de 25 anys, i el -14%, entre els 25 i els 44 anys.

Diferències per franja d'edat

Franja	Import	Percentatge
Menors de 25 anys	-453,82 €	-2,15%
25 a 44 anys	-3.318,90 €	-13,86%
45 a 64 anys	-1.249,73 €	-4,40%
65 o més anys	-1.917,89 €	-7,00%

6.4 Representants dels treballadors

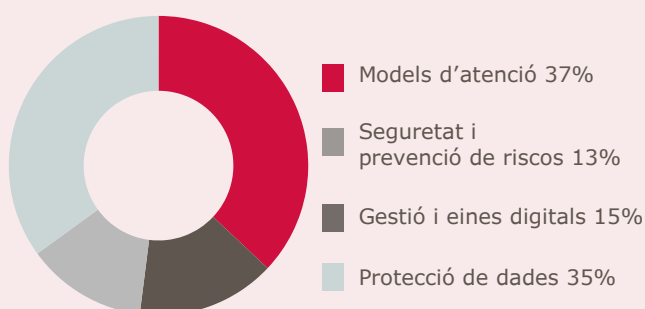
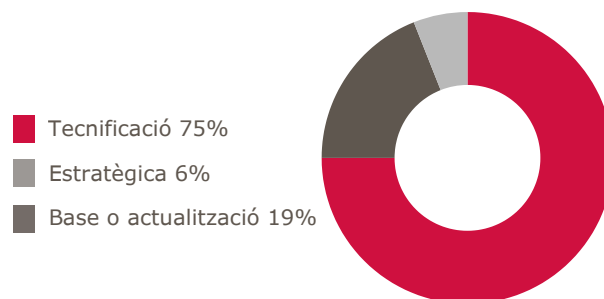
Durant el 2025, l'FPNSM ha viscut canvis rellevants en la representació dels treballadors. Al maig s'ha produït la dissolució del Comitè d'Empresa anterior, donant pas a un període transitori fins a la convocatòria de noves eleccions. El procés electoral s'ha dut a terme al novembre, moment en què el Comitè d'Empresa s'ha tornat a constituir formalment.

D'acord amb la normativa vigent, l'òrgan de representació està format per 9 representants, als quals se sumen 3 persones suplents escollides en el mateix procés electoral. Tal com marca la llei de relacions laborals, aquesta estructura garanteix una representació adequada i un funcionament estable per a l'exercici de les funcions de participació i interlocució amb l'organització.

7. DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

7.1 Formacions rebudes

Durant el 2025, els professionals de l'FPNSM han participat activament en accions formatives tant internes com externes, amb l'objectiu de potenciar el desenvolupament competencial i reforçar la qualitat dels serveis prestats. El pla formatiu s'ha estructurat, com en anys anteriors, en tres nivells: formació de base o d'actualització, formació de tecnificació vinculada a cada categoria professional i formació estratègica. En conjunt, s'han impulsat 130 accions formatives orientades a la professionalització i especialització de la plantilla.



Formacions de base o actualització

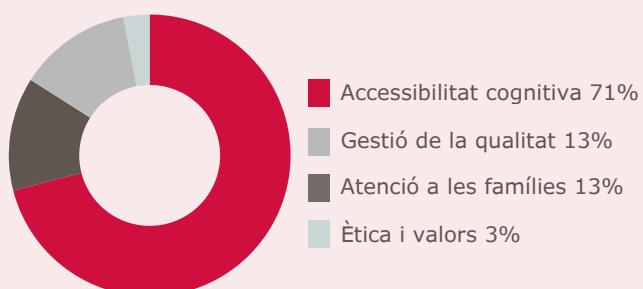
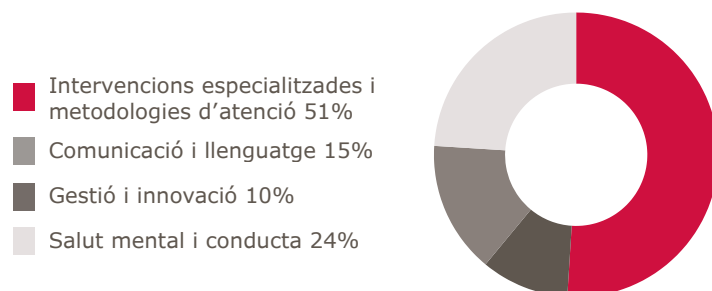
Aquestes formacions se centren en el reforç de competències essencials per garantir la qualitat assistencial, la seguretat i l'eficiència organitzativa. Destaquen les accions vinculades als models d'atenció de la Fundació.

També tenen un pes rellevant les formacions en protecció de dades que reforcen el compliment dels requisits de confidencialitat i seguretat de la informació.

Formacions de tecnificació

Les formacions de tecnificació reflecteixen l'alt nivell d'especialització dels nostres equips.

El 51% de les accions s'han centrat en intervencions especialitzades i metodologies de suport i atenció basades en l'evidència, de les quals un 24% han estat específicament orientades a l'atenció de les persones amb trastorn de l'espectre autista. Aquesta expertesa es complementa amb formació en salut mental i conducta i en comunicació i llenguatge, àmbits clau per garantir una atenció integral i de qualitat.



Formacions estratègiques

Les formacions estratègiques evidencien una clara aposta per l'accessibilitat com a eix prioritari de desenvolupament. El 71% de les accions s'han centrat en l'accessibilitat cognitiva, reforçant la implantació d'entorns, serveis i suports, més comprensibles i inclusius per a les persones ateses.

Aquesta orientació es complementa amb formació en gestió de la qualitat i atenció a les famílies, dos àmbits clau per millorar els resultats dels serveis i enfortir l'acompanyament a l'entorn proper de les persones.



7.2 Captació de talent

Trobada laboral “Oportunitats laborals per a la temporada d’estiu”

Abril del 2025

En el marc d’aquesta trobada organitzada pel Servei d’Ocupació d’Andorra, el departament de Recursos Humans han donat a conèixer la Fundació per facilitar la incorporació de candidats per a la temporada d’estiu. Durant la jornada s’han dut a terme entrevistes a diversos perfils interessats en cobrir les vacants disponibles.

Jornades del projecte d’actuació i servei al centre d’FP d’Aixovall

Novembre del 2025

El departament de Recursos Humans ha participat en les jornades del projecte d’actuació i servei adreçat a l’alumnat de Formació Professional d’Aixovall. En aquest espai s’ha presentat la Fundació i els diferents serveis que ofereix, amb l’objectiu d’apropar la realitat de l’entitat als estudiants i donar a conèixer les oportunitats professionals en l’àmbit social.

7.3 Estades Formatives

La Fundació acull cada any 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 afavoreixen la captació de talent i obren portes a futures oportunitats laborals per als joves un cop finalitzats els seus estudis.

Durant el 2025, la Fundació ha acollit 13 estudiants: vuit del centre de formació professional d’Aixovall, dos de la Universitat d’Andorra, un de la Universitat Blanquerna, un del Centre Integral de formació professional ILERNA i un de la Universitat de la Rioja.

Centre formatiu de procedència	Tipus de formació	Alumnes
Centre de formació professional Aixovall	Batxillerat Professional TSOCO	8
Universitat d’Andorra	Bàtxelor infermeria	1
Universitat d’Andorra	Màster Educació	1
Universitat Blanquerna	Professor esportiu	1
Centro Integral d’FP ILERNA	Grau superior tècnic superior d’integració social	1
Universidad de la Rioja	Màster en intervenció psicològica en nens i adolescents	1

8. MECANISMES D'AVALUACIÓ

L'Àrea Tècnica i de Qualitat ha dut a terme les auditories internes de caràcter anual previstes dins el cicle de millora contínua de la Fundació. En aquest context, s'han avaluat els quadres de comandament d'indicadors de qualitat de cada servei, elaborats amb estàndards reconeguts per la literatura científica i indicadors propis adaptats als models d'atenció de l'entitat.

Els resultats obtinguts mostren un alt grau d'acompliment dels processos i de la consecució dels objectius proposats, superant els estàndards establerts en tots els serveis analitzats.

Resultats de l'avaluació interna dels serveis

Servei/Programa	Estàndard	Grau d'acompliment	Valoració
Atenció Precoç, Impuls	83%	94%	✓
Programa educatiu amb suports intensius, Edes	83%	94%	✓
Programa prelaboral, Fent Camí	80%	91%	✓
Centre de Dia i Servei Residencial, Albó	83%	90%	✓
Centre de Dia, Tria i Neret	83%	90%	✓
Servei Ocupacional, Xeridel	80%	93%	✓
Vida Independent: Me'n Vaig a Casa Meva	90%	100%	✓
Empresa d'Inclusió Sociolaboral: i&i Serveis	84%	97%	✓

(*) Annexos: avaluació de tots els 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.



9. TREBALL EN XARXA

La Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell compta amb una 40ª de convenis amb diferents entitats i institucions del país, dels quals destaquen dos que regulen el funcionament de l'activitat de l'entitat.

Conveni de col·laboració (2020)

Entre el Govern d'Andorra, la CASS i l'FPNSM, regula l'atenció integral a persones amb discapacitat mitjançant serveis i programes concertats.

Conveni de prestacions sanitàries (2015):

Conveni entre el SAAS i l'EENSM per serveis sanitaris, impulsant projectes, reconeixent experiències de l'FPNSM i generant sinergies amb altres entitats.

Aquests convenis també impulsen projectes, reconeixen experiències de l'FPNSM i creen sinergies amb altres entitats del sector.

L'any 2025, destaca la signatura o la renovació dels convenis següents

1

Conveni de prestació de serveis amb l'UdA

Suport educatiu especialitzat per atendre els alumnes de la Universitat d'Andorra.



2

Renovació del conveni amb Andbank

Aportació econòmica anual destinada a finançar projectes, activitats i els materials que s'utilitzen per al desenvolupament dels programes del Servei Ocupacional Xeridell.



Entitats, empreses i institucions col·laboradores



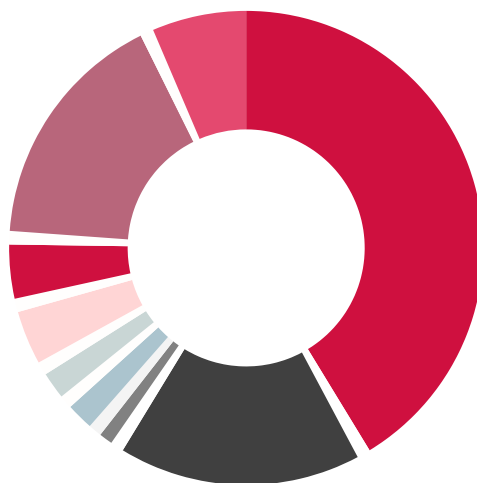


10.DADES FINANCERES I AUDITORIES

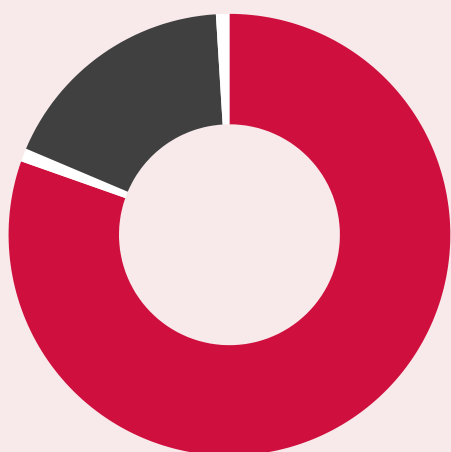
Distribució dels ingressos segons les diferents fonts de finançament i estructura de les despeses de funcionament.

Ingressos segons la font de finançament

Finançament M. Relacions Institucionals, Educació i Universitats	7.525.981 €
Finançament M. Afers Socials	2.999.778 €
Finançament CASS	2.655.066 €
Finançament M. de Presidència, Economia, Treball i Habitatge	971.581 €
Copagament beneficiaris / familiars	564.057 €
Prestació de serveis / vendes	542.892 €
Altres ingressos	230.243 €
Ingressos per traspàs de subvencions	196.841 €
Donatius	34.911 €



A 31 de desembre de 2025, els ingressos totals ascendeixen a 15.721.350 euros.



Despeses d'explotació

Despeses de personal	13.243.875 €
Altres despeses d'explotació	2.891.089 €

Tenint present que la missió de l'FPNSM és oferir suport i atenció de qualitat a les persones ateses, les despeses de personal representen la major part de despeses d'organització.

Donatius i convenis de col·laboració

El suport rebut a través d'aportacions per part de particulars, entitats, institucions o empreses, es distribueix en donatius monetaris i el finançament obtingut a través de la col·laboració amb Andbank.

Els donatius monetaris que ha rebut l'FPNSM al llarg del 2025 provenen d'entitats privades (12.981 €) i de particulars (18.802 €) amb una distribució del 41% i el 59%, respectivament. Durant aquest mateix període també s'han rebut 3.128 € de donatius en espècie.

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

	2024	2025
Ingressos d'exploració	14.654.323 €	15.721.350 €
Finançament M. d'Afers Socials	2.665.049 €	2.999.778 €
Finançament M. Relacions Institucionals, Educació i Universitats	6.900.682 €	7.525.981 €
Finançament M. de Presidència, Economia, Treball i Habitatge	946.940 €	971.581 €
Finançament CASS	2.494.841 €	2.655.066 €
Copagament beneficiaris / familiars	526.898 €	564.057 €
Prestació de serveis / vendes	541.993 €	542.892 €
Altres ingressos	248.978 €	230.243 €
Ingressos per traspàs de subvencions	237.516 €	196.841 €
Donatius	91.427 €	34.911 €
Despeses d'exploració	-15.014.272 €	-16.134.964 €
Consum de mercaderies, matèries primeres i altres materials	-386.217 €	-407.901 €
Despeses de personal	-12.104.128 €	-13.243.875 €
Amortització, deteriorament i venda o baixa de l'immobilitzat	-819.640 €	-611.530 €
Deteriorament del circulat	-10.732 €	-10.784 €
Altres despeses d'exploració	-1.693.556 €	-1.860.874 €
Resultats de l'exploració	-359.949 €	-413.613 €
Ingressos i despeses financeres	-4.564	-6.046 €
Resultat de l'exercici	-364.513 €	-419.659 €

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

Auditories

D'acord a les normatives vigents, la Fundació està sotmesa a les següents auditories:

Promogudes per Govern

- Auditoria del Tribunal de Comptes
- Auditoria operativa associada als controls d'oportunitat econòmica, eficiència i eficàcia

En compliment de 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

- Auditoria financera externa per part d'una firma independent
- Auditoria de gestió externa per part d'una firma independent

L'auditoria financera realitzada per una firma independent resol que *els comptes anuals de la Fundació expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel de patrimoni i de la situació financera de l'FPNSM a 31 de desembre de 2025.*

La resta d'auditories es troben en curs.



11. BIBLIOGRAFIA

- Nacions Unides. (2006). Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- Dincat. (2025). 10 passos per implementar un pla d'accessibilitat cognitiva a la teva entitat. Què hem de tenir en compte? Guia pràctica per a professionals. <https://www.dincat.cat/wp-content/uploads/2025/02/guia-10-passos-5.pdf>
- Dincat. (2025). Accessibilitat cognitiva i discapacitat intel·lectual. Què hem de saber? https://www.dincat.cat/wp-content/uploads/2025/01/Manual-d-accessibilitat_CA_5.pdf
- Dincat. (2025). Guia de formació per a formadors sobre accessibilitat cognitiva i bon tracte. <https://dincat.cat/publicacion/guia-de-formacio-per-formadors-sobre-accessibilitat-cognitiva-i-bon-tracte/>
- 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.

12.ANNEXOS

Avaluació detallada dels indicadors de qualitat de cada servei

El **Servei d'Atenció Precoç, Impuls**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 94, essent l'estàndard demanat d'un 83. Aquestes dades evidencien un grau elevat d'adequació en relació amb els criteris de qualitat definits i un funcionament global satisfactori.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
IMPULS	Cartera de serveis	90	100	✓
	Entrevista d'acollida	90	99	✓
	Valoració integral i interdisciplinària	80	96	✓
	Pla Individual Atenció Família (PIAF)	80	98	✓
	El PIAF recull les mesures de suport sanitari	80	90	✓
	Promoció del desenvolupament infantil	80	96	✓
	Autonomia del menor	80	99	✓
	Pla Individualitzat Atenció Educativa (PIAE)	80	94	✓
	Avaluació i seguiment diagnòstic terapèutic	90	97	✓
	Expedient individual del menor	90	96	✓
	Informes de seguiment	80	100	✓
	Informe d'epicrisi	85	87	✓
	Drets dels menors i de les seves famílies	90	90	✓
	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	80	80	✓
	Estudi d'opinió	90	100	✓
	Pla d'actuació comunitari	90	75	En procés de desenvolupament
	Activitats comunitàries de prevenció i detecció	80	89	✓
	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	99	✓
	Valoració de la situació familiar	80	87	✓
	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	100	✓
	Protocols	80	80	✓



SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
IMPULS	Millora de la qualitat	80	100	✓
	Temps de resposta entre l'acollida i l'inici de les intervencions	80	91	✓
	Valoració funcional	80	95	✓
	Temps elaboració PIAF	80	95	✓
	Temps elaboració PIAE	80	90	✓
	Empoderament familiar	80	83	✓
	Millora qualitat de vida familiar	80	94	✓
	Avaluació global de l'acompliment	83	94	✓

El **Programa educatiu amb suports intensius, Edes**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 94, essent l'estàndard demanat d'un 83. Aquestes dades evidencien un grau elevat d'adequació en relació amb els criteris de qualitat definits i un funcionament global satisfactori.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
EDES	Demanda	80	100	✓
	Acollida	80	100	✓
	Atenció a l'Infant/jove	90	100	✓
	Atenció a la família	86	90	✓
	Comunitat	80	80	✓
	Protocols	82	98	✓
	Sortida del servei	80	100	✓
	Gestió general del servei	85	84	✓
	Puntuació total dels indicadors	83	94	✓



El **Servei Ocupacional, Xeridell**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 93, essent l'estàndard demanat d'un 80. Aquestes dades evidencien un funcionament global satisfactori i un grau elevat d'adequació en relació als criteris de qualitat establerts.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
XERIDELL	Demanda	80	100	✓
	Acollida	80	94	✓
	Atenció a la persona	80	100	✓
	Activitat a la comunitat	80	83	✓
	Atenció a la família	80	85	✓
	Protocols	80	98	✓
	Sortida del servei	80	100	✓
	Gestió general del servei	80	80	✓
	Puntuació total dels indicadors	80	93	✓

El **Servei de Centre de Dia Tria** obté una puntuació global d'acompliment d'un 90, essent l'estàndard demanat d'un 83. Aquestes dades evidencien un funcionament global satisfactori i un grau elevat d'adequació en relació amb els criteris de qualitat establerts.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
CENTRE DE DIA	Valoració integral inicial	80	87	✓
	Valoració integral periòdica	80	100	✓
	Valoració dels suports necessaris	80	96	✓
	Valoració de qualitat de vida	70	100	✓
	Valoració inicial i periòdica de riscos	80	95	✓
	Programa individualitzat d'atenció i activitats actualitzat	80	100	✓
	Programa de salut	80	100	✓
	Programa d'atenció nutricional	80	100	✓
	Programa d'utilització de productes de suport	80	85	✓
	Manteniment de capacitats preservades	65	90	✓
	Abordatge de trastorns del comportament	80	100	✓
	Seguretat en ús de la medicació	100	100	✓
	Prevenició de caigudes	80	96	✓
	Avaluació del protocol de contenció física/mecànica	100	90	✓
	Prevenició de lesions per pressió	90	100	✓
	Protocols	80	70	En procés de millora contínua
	Atenció a les famílies i/o representants legals	75	91	✓
	Satisfacció de les famílies	100	100	Estudi de satisfacció en procés
	Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions	75	100	✓
	Satisfacció dels usuaris	100	100	✓
	Coordinació externa de l'atenció	80	80	✓
	Coordinació interna de l'atenció	80	80	✓
	Gestió de l'organització	90	90	✓
	Pla de qualitat	90	90	✓
	Formació continuada	80	93	✓
	Informatització del centre	100	100	✓
	Avaluació global de l'acompliment	83	90	✓



El **Servei d'Atenció Residencial, Albó**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 90, essent l'estàndard demanat d'un 83. Aquestes dades evidencien un grau elevat d'adequació en relació amb els criteris de qualitat definits i un funcionament global satisfactori.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
ALBÓ	Valoració integral inicial	80	100	✓
	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	90	✓
	Programa individualitzat d'atenció i activitats, actualitzat	80	100	✓
	Programa de salut	80	94	✓
	Programa d'atenció nutricional	80	100	✓
	Estat nutricional dels usuaris del centre	70	89	✓
	Programa d'utilització de productes de suport	80	94	✓
	Manteniment de capacitats preservades	65	98	✓
	Abordatge de trastorns del comportament	80	88	✓
	Seguretat en ús de la medicació	100	100	✓
	Prevenició de caigudes	80	100	✓
	Avaluació del protocol de contenció física/mecànica	100	100	✓
	Prevenició de lesions per pressió	90	99	✓
	Protocols	80	70	En procés de millora contínua
	Atenció a les famílies i/o representants legals	75	76	✓
	Satisfacció de les famílies	100	0	Estudi de satisfacció en procés
	Sistema de gestió dels suggeriments i de les reclamacions	75	100	✓
	Satisfacció dels usuaris	100	100	✓
	Coordinació externa de l'atenció	80	88	✓
	Coordinació interna de l'atenció	80	83	✓
	Gestió de l'organització	90	90	✓
	Pla de qualitat	90	90	✓
	Formació continuada	80	93	✓
	Informatització del centre	100	100	✓
	Avaluació global de l'acompliment	83	90	✓

El **Programa d'Habitatges Tutelats, Vida Independent: Me'n vaig a casa** meva obté una puntuació global d'acompliment d'un 100, essent l'estàndard demanat d'un 90. Aquestes dades evidencien un grau elevat d'adequació en relació amb els criteris de qualitat definits i un funcionament global satisfactori.

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	✓
	Assemblees i processos participatius	90	100	✓
	Suport de la xarxa natural	90	100	✓
	Salut	90	100	✓
	Protocols d'atenció	90	100	✓
	Educació per la salut	90	100	✓
	Documentació	90	100	✓
	Satisfacció de la persona usuària	90	100	✓
	Gestió del servei	90	100	✓
	Avaluació global d'acompliment	90	100	✓



El **Programa prelaboral, Fent Camí**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 91, essent l'estàndard demanat d'un 80. Aquestes dades evidencien un funcionament global satisfactori i un grau elevat d'adequació en relació amb els criteris de qualitat establerts.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
FENT CAMÍ	Acollida	80	100	✓
	Valoració Integral	80	88	✓
	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	80	✓
	Orientació/acompanyament	80	100	✓
	Protocols d'atenció	80	100	✓
	Atenció a les famílies	87	100	✓
	Satisfacció de les famílies	80	0	Estudi de satisfacció en procés
	Sistema de coordinació de l'equip de professionals	80	100	✓
	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	91	✓

L'empresa d'inclusió sociolaboral, **i&i Serveis**, obté una puntuació global d'acompliment d'un 97, essent l'estàndard demanat d'un 84. Aquestes dades evidencien un grau elevat d'adequació en relació amb els criteris de qualitat definits i un funcionament global satisfactori.

SERVEI	INDICADORS	ESTÀNDARD	PUNTUACIÓ FPNSM	VALORACIÓ
I&I SERVEIS	Dossier d'acollida	85	95	✓
	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	90	90	✓
	Anàlisi del mercat laboral d'Andorra	80	100	✓
	Atenció a la demandada 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	76	En procés de millora
	Desenvolupament del personal	80	80	✓
	Confort i entorn	100	100	✓
	Gestió de la informació	100	100	✓
	Puntuació total dels indicadors	84	97	✓

MEMÒRIA

2025



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