

Auditoria d'eficàcia i d'eficiència del Sistema de serveis socials i sociosanitaris d'Andorra (2022-2024)

Presentació Informe Auditoria



Govern d'Andorra

Ministeri d'Afers Socials

POES24079



Metodologia

La metodologia utilitzada per a la realització d'aquesta auditoria contempla dos blocs a realitzar cada dos anys segons l'establert per la Llei 6/2014, a més d'un tercer bloc, avaluant el procés de desemparament dels menors d'Andorra

Contingut de l'informe

- **Bloc 1:** Caracterització del Sistema de serveis socials i sociosanitaris d'Andorra
- **Bloc 2:** Avaluació del Sistema de serveis socials i sociosanitaris d'Andorra
- **Bloc 3** Avaluació de les 4 recomanacions de l'auditoria del 2021
- **Additional:** Avaluació del procés de desemparament dels menors d'Andorra

Persones entrevistades (14)

- Professionals de les àrees adscrites a la Secretaria d'Estat d'Afers Socials
- Professionals del Departament d'Afers Socials
- Professionals del Departament d'Infància i Adolescència
- Professionals d'alguns dels centres prestadors de serveis socials i sociosanitaris

Documentació revisada:

- Lleis
- Reglaments publicats
- Reglaments interns
- Protocols d'actuació
- Pressupostos
- Memòries anuals
- Altres documents d'interès

Bloc 1: Caracterització

El sistema de serveis socials i socio-sanitaris d'Andorra

Principals característiques del sistema de serveis socials

- Els sistema de serveis socials d'Andorra és un sistema **d'accés universalitat** basat en l'avaluació de les necessitats de les persones.
- El **model de prestació de serveis socials i socio-sanitaris és mixt**, però liderat des de la gestió pública.
- El finançament del sistema de serveis socials es basa en **el principi de copagament i corresponsabilitat**, amb un finançament compartit entre el beneficiari i l'Administració.

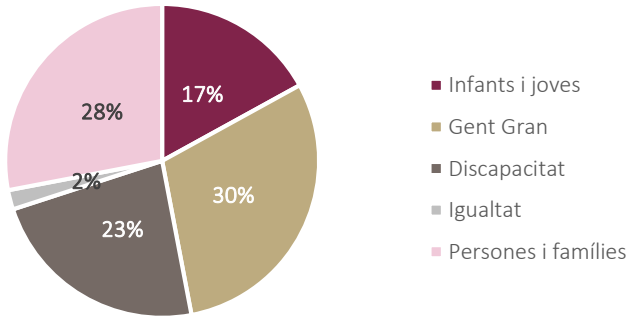
El pressupost total de la Secretaria d'Estat d'Afers Socials per l'any 2024 ha estat de 42.594.112,06 €...

- El Departament d'Afers Socials concentra el 82% del pressupost total (34,8 M€), amb els serveis d'atenció a l'autonomia personal i dependència (gent gran i discapacitat), els serveis sociosanitaris i les prestacions a les famílies.
- El 30% dels recursos (uns 12,6 milions d'€) es van destinar específicament a actuacions orientades a la gent gran. El col·lectiu de discapacitat va rebre un 23% del pressupost (9,8 milions d'euros), mentre que les polítiques adreçades a persones i famílies van concentrar el 28% (11,8 milions).

Pressupostos aprovats 2024 Ministeri d'Afers Socials

Activitat	Pressupost 2024
Departament d'Afers Socials	34.861.875,67 €
Departament d'Infància i Adolescència	6.405.740,77 €
SG, Administratius i Pressupostaris	856.423,36 €
Àrea de Polítiques d'Igualtat	470.072,26 €
Total	42.594.112,06 €

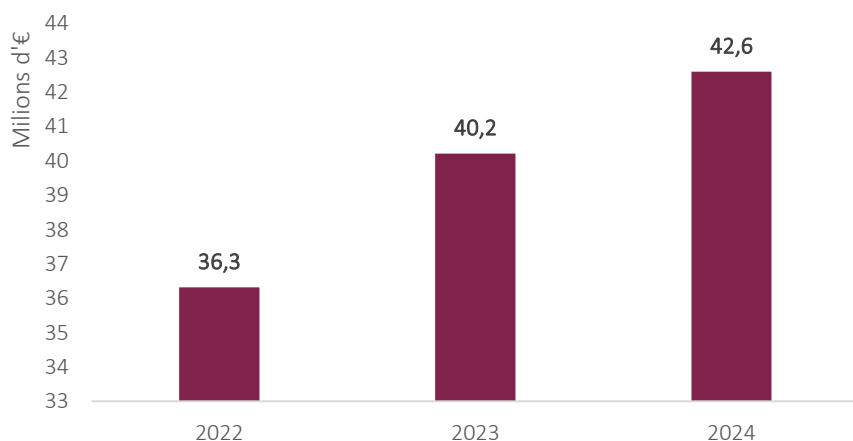
Distribució del pressupost del 2024 per grans col·lectius



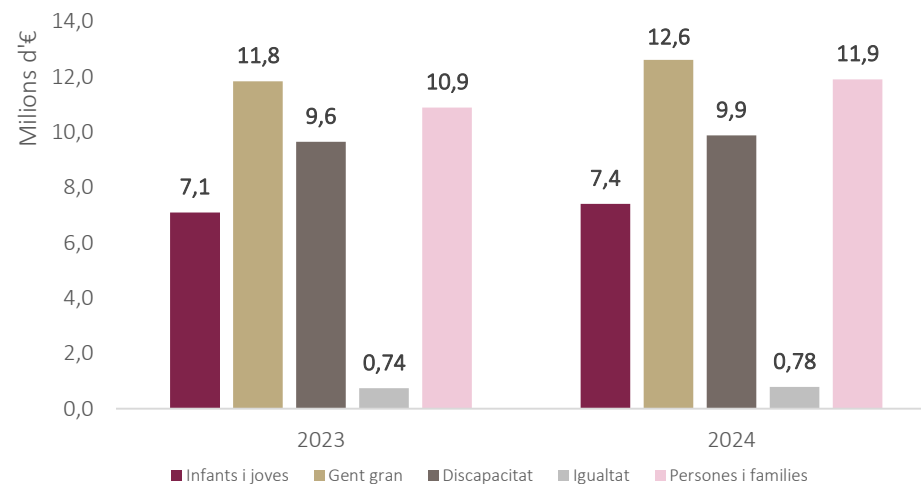
...amb un creixement de 6 milions des del 2022 (+8%)

- L'evolució del pressupost entre els anys 2022-2024 evidencia una trajectòria expansiva: en només dos exercicis, s'ha incrementat en més de 6 milions d'euros, assolint els 42,5 milions el 2024, amb una taxa d'increment anual composta propera al 8%.
 - Pel que fa a la gent gran, el pressupost s'ha incrementat en prop d'un milió d'euros (7% CAGR).
 - El col·lectiu de persones i famílies ha crescut en un 9% CAGR, passant d'un pressupost de 10,9 milions a 11,9 milions.
 - El col·lectiu d'infants i joves ha passat de 7,1 milions d'euros el 2023 a 7,5 milions el 2024 (4% CAGR).
 - El pressupost per al col·lectiu de discapacitat s'ha mantingut al voltant dels 10 milions d'euros (2% CAGR).

Evolució del pressupost del 2022 al 2024 en milions d'euros



Evolució del pressupost per grans col·lectius



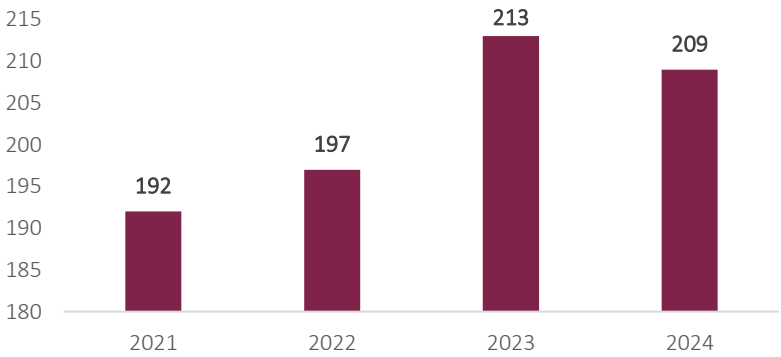
Entre el 2021 i el 2024, el nombre total de professionals del Ministeri d'Afers Socials ha augmentat en 17 places

- El desembre del 2024, el total de professionals adscrits al Ministeri d'Afers Socials és de 209 persones.
- La distribució de recursos humans és equitativa en pes relatiu entre el Departament d'Infància i Adolescència i el Departament d'Afers Socials, amb 89 professionals en cadascun, fet que representa el 43 % del total en ambdós casos.
- Entre el 2021 i el 2024, el nombre total de professionals ha augmentat en 17 places.
 - L'increment més elevat es registra l'any 2023, amb un total de 213 professionals.
 - La disminució posterior (2023-24) de 4 places, correspon a la sortida de Àrea de Participació i Promoció de Joventut i Voluntariat, que ja no forma part del ministeri.

Professionals del ministeri per departament al 2024

Activitat	Professionals 2024	Pes relatiu
Secretaria d'Estat	31	15%
Departament d'Afers Socials	89	43%
Departament d'Infància i Adolescència	89	43%
Total	209	100%

Professionals del ministeri per departament al 2024



Planificació

En el període 2022–2024 s'han aprovat diversos plans nacionals que han reforçat la planificació estratègica del sistema

Mecanismes de planificació

Àrea	Composició	Periodicitat
Pla Nacional dels Serveis Socials i Sociosanitaris (PNASS)	- Última versió al 2011.	- Aprovació cada 4 anys i avaluació i actualització cada any
Pla Nacional Sociosanitari per a la Gent Gran (2022-2024)	- 2022, l'objectiu de donar valor a les persones que necessiten atenció especialitzada per la seva dependència amb l'aplicació del model d'atenció integral i centrada en la persona, tant en els centres com en els serveis domiciliaris.	- Aprovació cada 2 anys
Pla Nacional de la Infància i l'Adolescència d'Andorra 2022-2026	- 2022, s'estableix en l'article 8 de la Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents.	- Aprovació cada 4 anys
Pla Nacional de Joventut 2025 - 2028	- Desenvolupat entre els anys 2022 i 2024 per ser implantat a partir del 2025.	- Aprovació cada 3 anys
Pla d'inspecció de centres i serveis socials i sociosanitaris	- 2022 per període 2023-2024.	- Avaluació cada any

Governança

Pel que fa als **mecanismes de coordinació** formalitzats, destaquen diverses comissions en les que participen diferents àrees i també professionals d'altres ministeris del Govern

Mecanismes de coordinació

Àrea	Composició	Periodicitat
Comissió Nacional de Valoració (CONAVA)	– Ministeri d'Afers Socials i professionals nomenats pel govern (salut, educació, treball social, ...).	Mensual
Comissió de Valoració Sociosanitària (COVASS)	– Ministeri d'Afers Socials i Ministeri de Salut.	Mensual
Comissió Atenció Infància i Adolescència (CAIA)	– Responsables àrees Ministeri d'Afers Socials.	Mensual
Comissió Nacional de Benestar Social (CONBS)	– Representants del Govern (afers socials, salut, justícia, habitatge, educació, cultura i esports). – Comuns.	Un cop l'any
Comissió Interministerial de Serveis Sociosanitaris (CISS)	– Ministeri d'Afers Socials, Ministeri de Salut, el SAAS i la CASS.	2 cops l'any
Comissió Nacional de la Infància i l'Adolescència (CNIA)	– Representants dels Govern (Afers Socials, Salut, Justícia i Interior, Cultura, Esports, Educació; Policia, SAAS, Fòrum Nacional de la Joventut, comuns; entitats tercer sector; Raonador del Ciutadà).	2 cops l'any
Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica (CONPVGD)	– Representants dels ministeris, d'Afers Socials, Salut, Justícia, Educació, Treball. També inclou un representant del Cos de Policia i de l'Equip d'Atenció Integral a la Dona.	2 cops l'any
Comissió Casos Alta Complexitat	– Infants i Adolescents: Àrea d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència, Àrea de Promoció a l'Autonomia Personal, representants del Ministeri d'Educació, Salut, CASS, Interior, SAAS (SM i UCA). – Joves i adults: Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, Àrea de Promoció a l'Autonomia Personal, Àrea de serveis i programes per a la infància, l'adolescència i la joventut, SAAS (SM i UCA) Salut, CASS.	2 cops l'any

Governança

Diversos **organismes de participació** estan adscrits al ministeri amb l'objectiu de reforçar la cooperació amb els actors del sistema de serveis socials i sociosanitaris

Mecanismes de participació

Àrea	Composició	Periodicitat
Comissió de Participació de les Entitats Cíviques en l'àmbit dels serveis socials i sociosanitaris (COPEC)	Òrgan de caràcter consultiu i assessor del Govern, format pel Ministeri d'Afers Socials i totes les entitats i organitzacions sense ànim de lucre que formen part del Sistema de serveis socials i sociosanitaris.	2 cops l'any
El Consell Nacional de la Discapacitat (CONADIS)	Òrgan de participació, de caràcter consultiu, assessor i de col·laboració en l'àmbit de la discapacitat. Participen els ministeris dels àmbits afectats i les entitats relacionades amb les persones amb discapacitat.	Un cop l'any
Taules Joventut	Ministeri d'Afers Socials. Presidència i responsables del Fòrum de la Joventut.	Trimestralment

Bloc 2: Avaluació del sistema de serveis socials i sociosanitaris d'Andorra

En l'àmbit dels serveis socials i sociosanitaris dirigits a la infància, l'adolescència i la gent gran, els criteris d'elegibilitat i temps de resposta varien segons l'edat i la urgència del cas

Criteri d'elegibilitat i temps de resposta

	Infants i adolescents (0-18 anys)	Joves (18-25 anys)	Gent Gran
Elegibilitat	Accés universal.	Acreditar la residència legal, efectiva i permanent en el moment de la sol·licitud i mentre es rebi la prestació econòmica, tècnica o tecnològica.	- Persones majors de 65 anys: acreditar la residència legal, efectiva i permanent en el moment de la sol·licitud i mentre es rebi la prestació i complir els requisits específics de cada prestació. - Persones menors de 65 anys: poden accedir-hi si acrediten un grau reconegut de dependència.
Temps	- Atenció urgent: immediata. - Resposta a la petició: màxim de 3 mesos, i en circuits preferents, en 1 mes. - Ingrés recurs: s'activa tan bon punt hi ha autorització judicial.	El temps mitjà entre la sol·licitud i l'assignació de la prestació o servei és de 35 dies (prestació econòmica) En casos d'urgència, immediatament.	- Valoració COVASS per l'assignació del recurs: - Casos urgents: el recurs s'assigna en un màxim de 24 hores. - Casos ordinaris: una setmana.

En l'àmbit dels serveis socials i socio-sanitaris dirigits a persones amb discapacitat, igualtat i persones i famílies, els criteris d'elegibilitat i temps de resposta varien segons l'edat i la urgència del cas

Criteri d'elegibilitat i temps de resposta

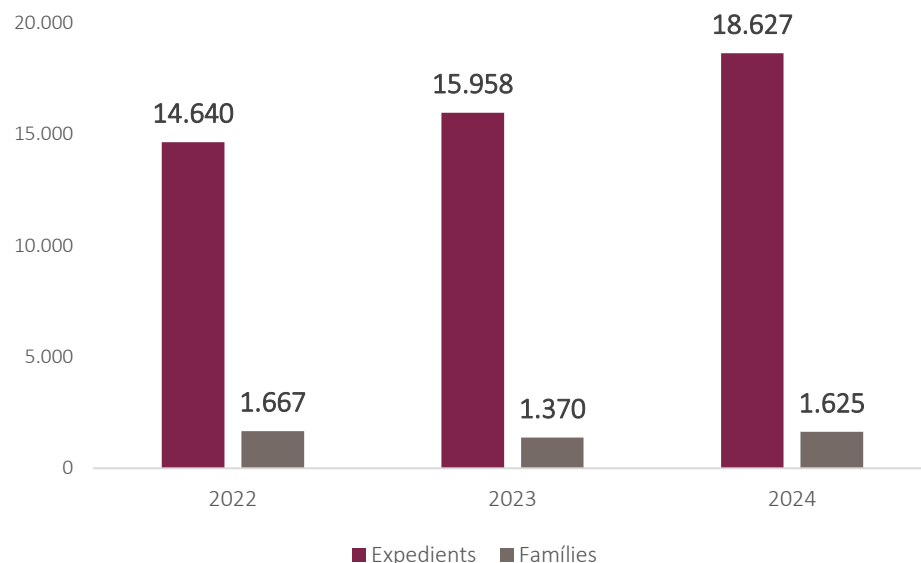
	Discapacitat	Igualtat	Persones i famílies
Elegibilitat	- Menors d'edat: accés universal. - Adults: acreditar la residència legal, efectiva i permanent en el moment de la sol·licitud i mentre es rebi la prestació i complir els requisits específics de cada prestació (amb excepcions previstes legalment).	- Menors d'edat: accés universal. - Adults: acreditar la residència legal, efectiva i permanent en el moment de la sol·licitud i mentre es rebi la prestació (excepcions tràfic d'essers).	- Menors d'edat: accés universal. - Adults: acreditar la residència legal, efectiva i permanent en el moment de la sol·licitud i mentre es rebi la prestació (excepte en casos d'urgència).
Temps	- Valoració inicial: màxim una setmana des de la petició. - Valoració del grau de discapacitat per part de la CONAVA: fins a 50 dies naturals.	- Resposta immediata, especialment en casos de violència o situacions de risc greu. - De 3 a 4 dies en peticions ordinàries.	Temps mitjà entre la sol·licitud i l'assignació de la prestació o servei és de 35,7 dies. En casos d'urgència, immediatament.

Bloc 2: Avaluació de les persones ateses

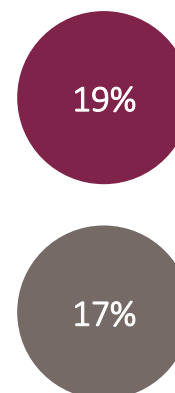
Durant l'any 2024 va atendre un total de 18.627 expedients de persones i 1.625 de famílies

- El Ministeri d'Afers Socials durant l'any 2024 va atendre un total de 18.627 expedients de persones i 1.625 de famílies.
- Aquesta xifra representa un increment del 19% en el nombre d'expedients de persones ateses respecte a l'any anterior (15.958 expedients el 2023).

Evolució dels expedients de persones i famílies ateses pels Departaments d'Afers Socials i d'Infància i Adolescència, 2022 – 2024



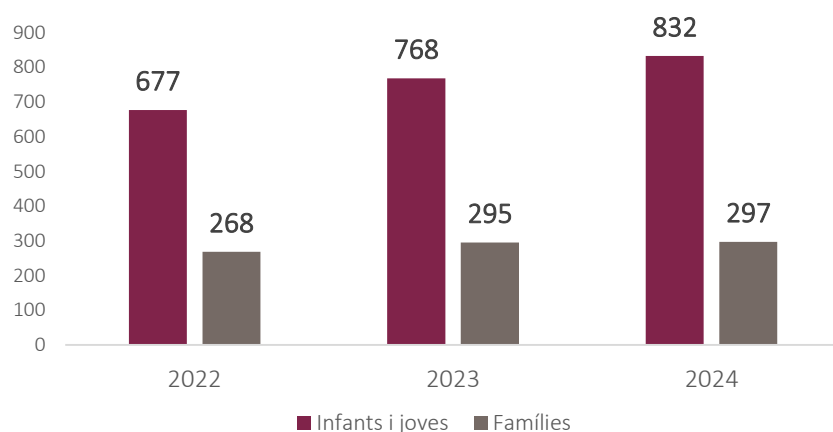
CAGR



Evolució de les persones, expedients i famílies ateses pel ministeri durant els anys 2022-2024

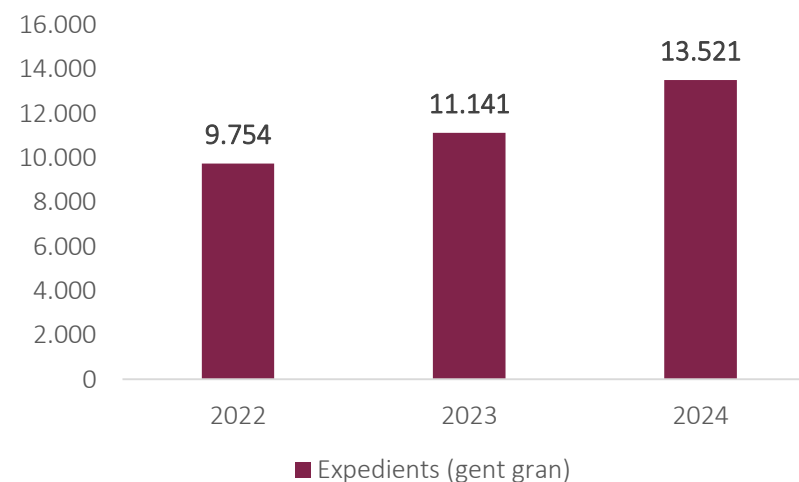
Evolució de les persones i famílies ateses en el col·lectiu d'infants i joves

- Durant l'any 2024 es van atendre un total de 832 infants, adolescents i joves i 297 famílies des de les diferents àrees. En comparació amb l'any anterior, es van atendre 64 infants i joves més (8 %) i 2 famílies més (1 %).



Evolució dels expedients del col·lectiu de gent gran

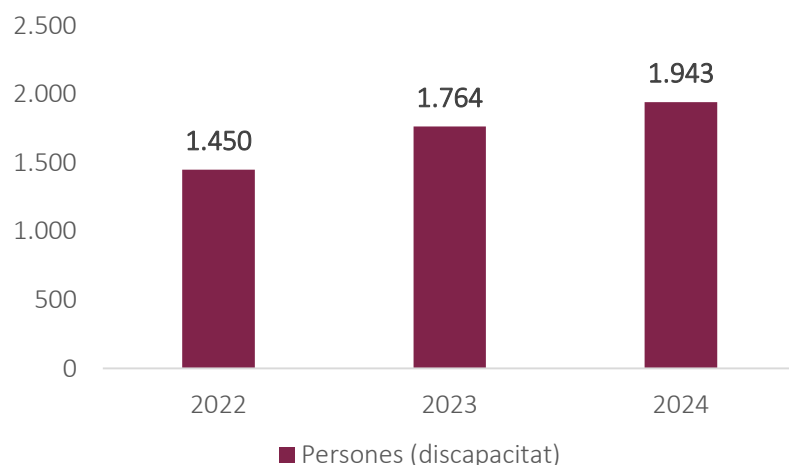
- S'han tractat 13.521 expedients a través d'aquestes dues àrees, un 21 % més que l'any anterior (11.141 al 2023, és a dir, 2.380 més).



Evolució del nombre de persones, expedients i famílies ateses pel ministeri durant els anys 2022-2024

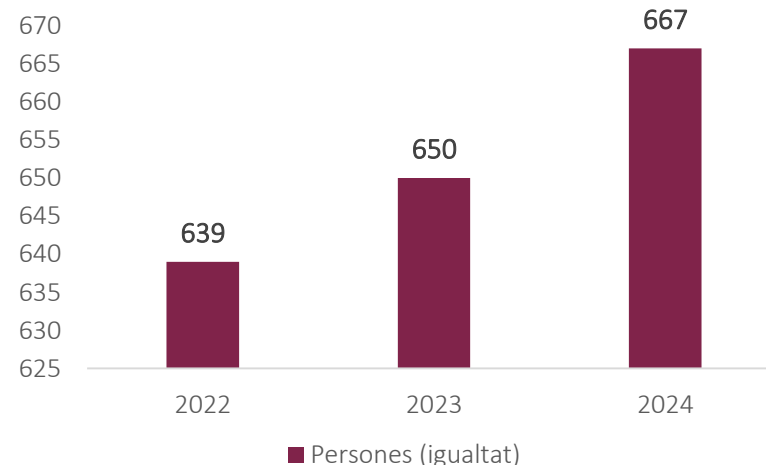
Evolució del nombre de persones amb un grau de menyscabament

- La CONAVA ha atorgat un grau de menyscabament igual o superior al 33% a 179 durant el 2024, que se sumen al total de 1.764 registrades l'any 2023.



Evolució del nombre de persones ateses en el col·lectiu d'igualtat

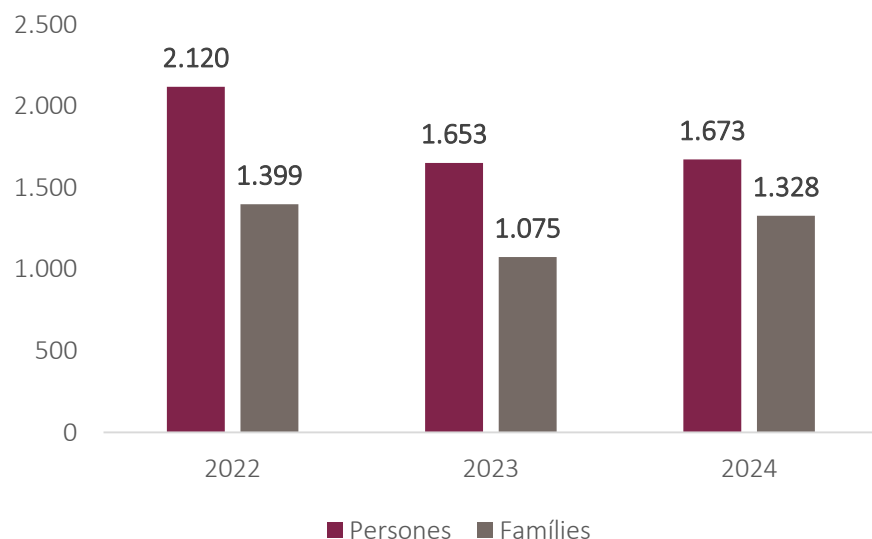
- S'han atès 667 persones, 17 més que el 2023 (650) a través dels serveis i programes de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat.



Evolució del nombre de persones, expedients i famílies ateses pel ministeri durant els anys 2022-2024

Evolució del nombre de persones i famílies ateses en el col·lectiu de persones i famílies

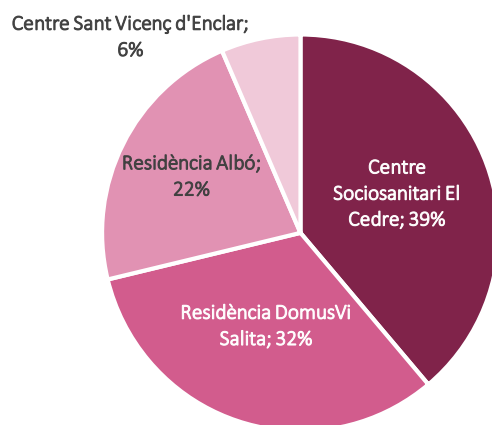
- La dinàmica d'atenció al col·lectiu de Persones i Famílies ha estat diferent respecte als altres grups.
- Tant el nombre de famílies com el de persones ateses ha disminuït el 2024. En total, s'han atès 1.328 famílies i 1.673 persones, xifres que representen una reducció aproximada del 20% en relació amb el 2023.



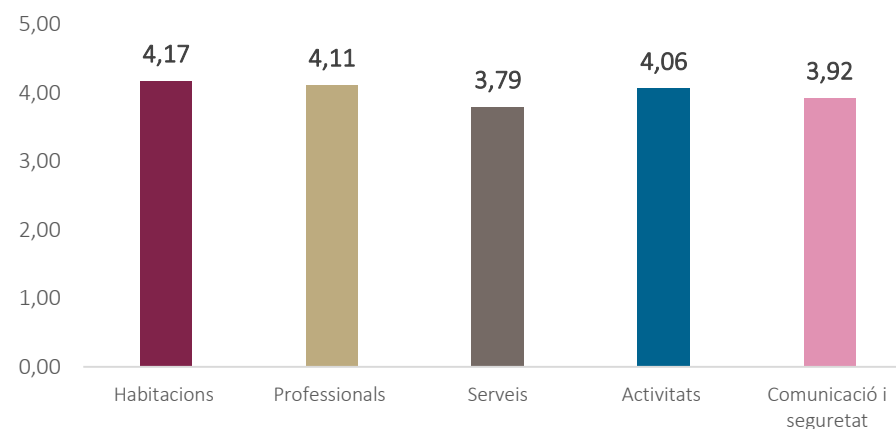
S'han obtingut un total de 140 respostes al qüestionari de satisfacció del usuaris dels centres residencials amb una valoració global del servei d'un 4,01

- S'han obtingut un total de 140 respostes al qüestionari adreçat a persones usuàries i familiars dels centres sociosanitaris residencials d'Andorra.
- La participació s'ha concentrat principalment en quatre centres:
 - Centre Sociosanitari El Cedre: 39%
 - Residència DomusVi Salita: 32%
 - Residència Albó: 22%
 - Clínica Geriàtrica Sant Vicenç d'Enclar: 6%
- La valoració global ha estat positiva, amb la majoria de respostes entre 4 i 5 punts ("satisfet/a" o "molt satisfet/a").
- Els aspectes més ben valorats han estat els relacionats amb l'habitació, com ara la intimitat, la flexibilitat o la seguretat, on s'ha obtingut una puntuació mitjana de 4,17.

Percentatge de respostes rebudes segons el centre residencial



Puntuació mitjana de les diferents àrees valorades en el qüestionari

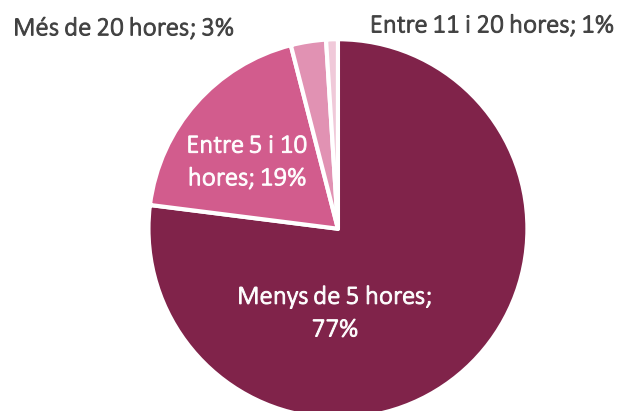


Bloc 2: Avaluació de la satisfacció dels usuaris de centres residencials i del SAD

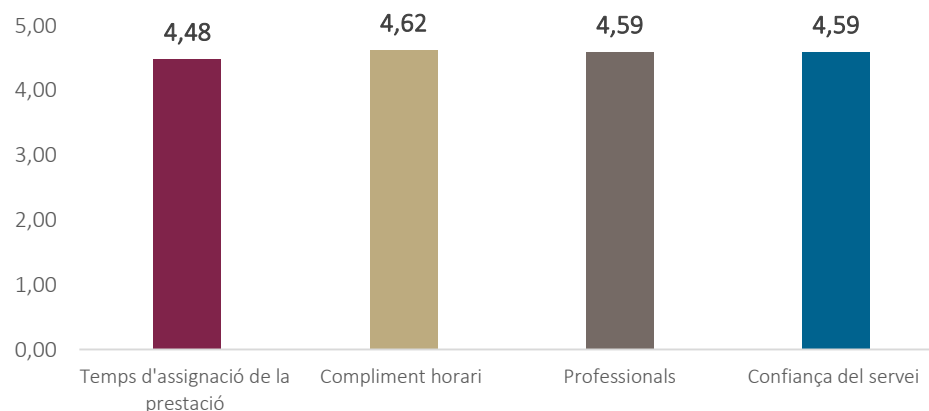
S'han obtingut un total de 97 respostes al qüestionari de satisfacció del usuaris del servei d'atenció a domicili (SAD) amb una valoració global del servei d'un 4,57

- S'han obtingut un total de 97 respostes al qüestionari adreçat a persones usuàries i familiars del servei d'atenció a domicili (SAD) d'Andorra.
- Participació a l'enquesta segons la intensitat del SAD que reben:
 - 77 % rep menys de 5 hores setmanals.
 - 19 % entre 5 i 10 hores.
 - 1 % entre 11 i 20 hores.
 - 3 % més de 20 hores.
- La valoració global ha estat positiva, amb la majoria de respostes entre 4 i 5 punts ("satisfet/a" o "molt satisfet/a").
- Un dels aspectes més ben valorats ha estat el compliment de l'horari establert (4,62) i la valoració dels professionals (4,59) així com la confiança en el servei (4,59).

Percentatge de respostes rebudes segons la intensitat del SAD



Puntuació mitjana de les diferents àrees valorades en el qüestionari

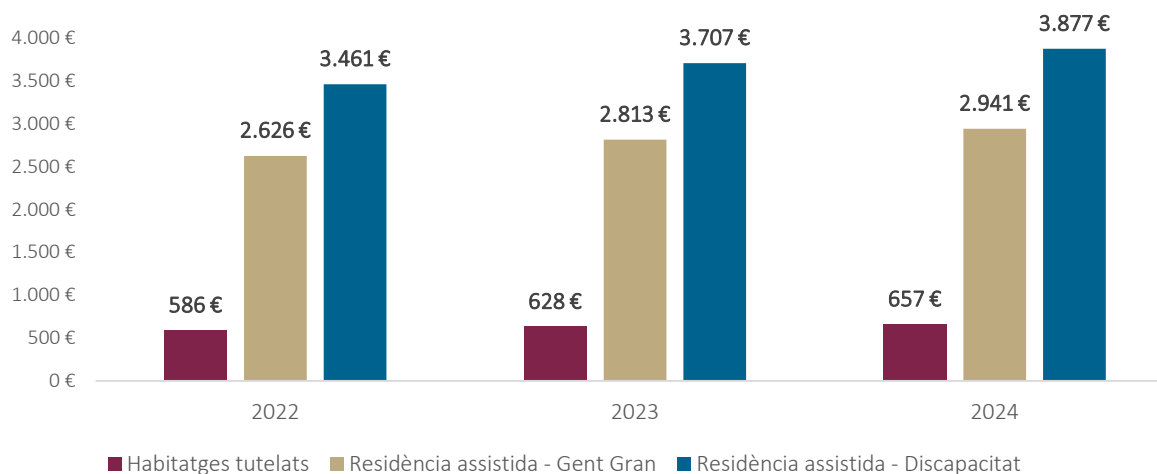


Bloc 2: Avaluació del preu i la contractació dels serveis

Els preus públics de referència han augmentat en un 6% segons actualització de l'índex de preus de consum, responent a l'objectiu de garantir una millor qualitat assistencial i una cobertura més adequada

- El model de finançament dels serveis socials i sociosanitaris continua basant-se en preus públics per als serveis de copagament, definits segons el cost de referència reconegut pel Govern i cofinançats entre l'administració i la persona usuària.
- Els Decrets 108/2024 i 133/2024 consoliden aquesta estructura tant per a persones majors de 65 anys com per a persones amb discapacitat, mantenint una organització clara per components (despeses sanitàries, atenció personal a l'autonomia i manutenció/hostaleria).
- Entre el 2022 i el 2024, els preus públics de referència han augmentat en un 6% segons actualització de l'índex de preus de consum.
- Responen a l'objectiu de garantir una millor qualitat assistencial i una cobertura més adequada de les necessitats.

Evolució dels preus públics



Avaluació del sistema de serveis socials i sociosanitaris d'Andorra

Conclusions

Accessibilitat	• El sistema andorrà manté un enfocament universal per a la infància i adolescència, garantint l'accés sense requisits de residència. • Els temps d'espera es mantenen dins de marges adequats, amb circuits d'urgència que activen recursos en menys de 24 hores.
Persones ateses	• Durant el 2024 s'han gestionat 18.627 expedients i 1.625 famílies, un increment del 19 % respecte al 2023. • El col·lectiu de gent gran és el que més creix, amb un augment del 21 % entre 2022 i 2024, reflectint majors necessitats sociosanitàries. • Es manté un nivell d'atenció constant en infància, igualtat i suport familiar, reforçant el compromís amb la cobertura universal.
Satisfacció dels usuaris	• Els nivells de satisfacció són molt elevats tant en centres residencials com en el SAD, amb mitjanes entre 4 i 5 punts. • Es destaquen les àrees de la qualitat, del tracte professional, la puntualitat i la confiança en el servei.
Preus i costos	• Els preus públics han augmentat un 6 % entre 2022 i 2024, en línia amb l'índex de preus de consum i els objectius de qualitat assistencial. • Es preserva el principi d'equitat i els límits de copagament, consolidant un model homologable als sistemes europeus.

Bloc 3: Avaluació de les 4 recomanacions de l'auditoria de 2021

El ministeri ha avançat en les quatre recomanacions de l'auditoria anterior amb diferents graus d'execució

Grau d'assoliment de les recomanacions de l'auditoria del 2021

Recomanació	Nivell d'assoliment
I. Instaurar un sistema d'avaluació de la satisfacció dels usuaris beneficiaris de forma sistemàtica.	Iniciat
II. Implementar un sistema de mesura sistemàtica i informatitzada dels temps de resposta a la demanda de serveis i d'assignació de la prestació a usuaris.	Assolit
III. Instaurar mecanismes formals per verificar la qualitat de l'atenció.	Parcialment assolit
IV. Mesura del grau de cobertura de cada servei i àrea.	Parcialment assolit

Recomanacions

L'auditoria ha identificat algunes àrees de millora que requeriran l'atenció en els propers anys, i es formulen les següents recomanacions

1. Generalitzar l'avaluació de la satisfacció dels usuaris beneficiaris

- En el marc d'aquesta auditoria, s'han dissenyat dos qüestionaris d'avaluació de la satisfacció dels usuaris beneficiaris dels serveis d'atenció a domicili i d'atenció residencial.
- En aquesta línia, es proposa **institucionalitzar l'avaluació anual de satisfacció en tots els serveis** mitjançant qüestionaris obligatoris i sistemàtics, per mesurar de manera continuada la qualitat percebuda.

2. Reforçar la capacitat d'inspecció preventiva

- L'anàlisi de l'Àrea d'Autorització, Acreditació i Inspecció Social i Sociosanitària mostra que el model actual és encara massa reactiu i que cal avançar cap a una funció més preventiva.
- Es proposa **ampliar els recursos humans de l'àrea**, desenvolupar un marc normatiu específic amb estàndards de qualitat per tipologia de servei i implantar un sistema digital de registre i seguiment.

3. Assegurar el compliment dels ratis de cobertura fixats per l'atenció primària, l'atenció a domicili i l'atenció residencial

- Davant l'increment sostingut de la demanda de serveis socials i sociosanitaris, és essencial garantir que els recursos planificats s'executin segons els ratis establerts.
- S'hauria de **monitoritzar el compliment dels ratis de personal i places previstes** en l'atenció primària, domiciliària i residencial per assegurar una cobertura adequada a les necessitats futures.

4. Intensificar polítiques proactives de prevenció

- La combinació de l'envelliment de la població i l'increment de les desigualtats socials evidencia la necessitat de reforçar les estratègies preventives.
- Es proposa **impulsar polítiques d'envelliment actiu i manteniment de l'autonomia al domicili**, així com protocols d'intervenció precoç i coordinada entre serveis socials, salut, educació i economia, per anticipar situacions de vulnerabilitat i prevenir l'exclusió social.

Avaluació addicional: Procés de desemparament dels menors d'Andorra

L'anàlisi del procés ha permès identificar una sèrie d'aspectes que podrien ser optimitzats per millorar l'eficàcia, la fluïdesa i l'enfocament centrat en el benestar dels infants i adolescents:

Reforç dels equips professionals	Es proposa augmentar el nombre de professionals, prioritzant perfils com treballadors socials i educadors socials, tant a l'atenció primària com als equips especialitzats, per tal d'agilitzar els processos i evitar que els casos no urgents quedin relegats.
Protecció dels professionals en casos sensibles	Una possible solució a les situacions risc d'identificació o confrontació cap als professionals, podria ser anonimitzar la signatura dels informes tècnics mitjançant codis o amb la identificació del servei (en lloc del nom i cognoms).
Integració dels plans d'intervenció	- Es proposa intensificar el disseny del PIP únic i integrat, que combini la dimensió familiar i la individual del menor. - Aquesta unificació permetria millorar l'acompanyament emocional i relacional de totes dues parts, oferint un marc d'intervenció més coherent i centrat en la preparació del retorn familiar.
Definició de rutes específiques de retorn imminent	- Es proposa establir rutes específiques de reinserció per a casos urgents, amb un reforç intensiu d'activitats i acompanyament durant els últims dies d'estada al recurs. - Les rutes haurien de ser definides conjuntament pel recurs d'acollida i pel SEAIA, garantint una decisió compartida i adaptada a les necessitats del cas. - L'objectiu és assegurar una transició segura i acompanyada, fins i tot quan el calendari s'accelera per raons externes.

Moltes gràcies



Govern d'Andorra

Ministeri d'Afers Socials

