## anexo iii: CRITERIOS, METODOLOGÍA E INDICADORES DE EVALUACIÓN

### EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación hace referencia al análisis valorativo y juicio emitido, de acuerdo a determinados criterios preestablecidos sobre actividades y resultados de un proyecto de intervención en el ámbito de la discapacidad. De manera que sea posible valorar y establecer conclusiones acerca de la pertinencia y logro de objetivos, la eficiencia, el impacto y la sustentabilidad de las acciones, así como de las estrategias utilizadas y los recursos asignados.

En este sentido, el desarrollo y la buena ejecución del presente concierto será objeto de un proceso de seguimiento y evaluación continua, con la finalidad de asegurar que responde a las indicaciones y exigencias recogidas en las condiciones técnicas y administrativas que regulan la ejecución del mismo. Así mismo, los resultados de dicha evaluación constituirán la base, en los términos establecidos en el artículo 10.1 (Evaluación de los conciertos), de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de Salud y Servicios Sociales, para valorar si: “*procede prorrogarlos y para determinar si se mantiene o no la prestación mediante el régimen de concierto social, pudiendo también servir de base para las valoraciones en el acceso a otros conciertos y para la evaluación de la normativa reguladora de los conciertos.*

Se quiere pues plantear un modelo de evaluación integral, que vaya más allá de la cuantificación de los resultados finales. Una evaluación que aporte conocimiento, elementos para el cambio y el análisis cuantitativo/ cualitativo de experiencias de intervención que puedan llegar a ser punto de partida de nuevos proyectos.

Supone una mirada retrospectiva e introspectiva que desde el ámbito personal y grupal hacemos para el análisis valorativo del “qué, el cómo, el con qué y por qué” de los procesos de intervención. Una mirada que haga posible identificar: 1ª) los aspectos positivos y los aspectos a mejorar; 2ª) la adecuación de la intervención en cuanto a su modelo y metodología; 3ª) los recursos; y 4ª) la relación con los usuarios/as, con los contextos y con las instituciones.

Se plantea una evaluación coparticipada, desde una dimensión inclusiva y multidisciplinar, a partir de la implicación de los usuarios/as, profesionales, agentes, contrapartes e instituciones externas. De esta manera, se quiere compensar la visión subjetivista y muchas veces unidireccional (enfocada únicamente a la cuantificación de los resultados) que desde una posición estrictamente interna o externa pueda darse, por una aproximación desde la multidisciplinaridad, pluralidad, origen e implicación de las figuras y referentes evaluadores.

Por último, se plantea un modelo de evaluación sistemática, planificada, dirigida y protocolizada. Entendiendo que ésta además de su dimensión ideológica (si el proyecto responde al encargo social) y pragmática (en base a los resultados), debe de tener una dimensión científico- técnica que posibilite una buena operatividad en su desarrollo, y un aumento de la objetividad en la valoración de los datos. Esto es, mediante la sistematización- estructuración de las técnicas de recogida de información, el análisis documental, el establecimiento de indicadores y la interpretación estadística de los datos.

### METODOLOGÍA

En coherencia con todo lo anterior, se parte de un modelo de evaluación cuya metodología está planteada desde la acción y la participación, en tanto que pretende implicar en su desarrollo a usuarios/as, profesionales, agentes e instituciones externas. Por otro lado, se pretende también un modelo metodológico que interrelacione la dimensión cuantitativa y cualitativa, en base a dar respuesta desde el análisis valorativo y el contraste de indicadores.

#### Objetivos de la evaluación.

En coherencia con lo anteriormente expuesto, el modelo de evaluación y la metodología propuesta tiene por objetivo:

* Medir los factores que puedan dificultar o favorecer la intervención.
* Apreciar la efectividad de los esfuerzos realizados.
* Orientar la toma de decisiones e intervenciones futuras.
* Medir la distancia entre los objetivos prefijados y los resultados obtenidos.
* Extraer elementos y experiencias que permitan estructurar y protocolizar intervenciones futuras.
* Mejorar el conocimiento del contexto de intervención.
* Conciliar en la medida de lo posible el encargo social, las necesidades de los/as usuarios/as y un modelo y metodología de intervención garantista para con sus derechos.

#### Tipos de evaluación.

1. **De resultados:**

Dirigida a valorar hasta qué punto se pueden conseguir, se están consiguiendo o se han conseguido, los objetivos, actividades, protocolos... que forman parte de las condiciones técnicas del concierto. Así mismo se evalúa en términos de eficacia y eficiencia, a que coste en tiempo y recursos implementados se alcanzan los objetivos.

1. **De impacto:**

Dirigida a valorar y analizar los efectos más generales y menos inmediatos de la intervención sobre las necesidades de las personas usuarias atendidas.

El resultado de esta evaluación se tomará como referencia para decidir de acuerdo al artículo 10.1 de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, sobre la pertinencia o no de prorrogar el concierto.

#### 2.3. Ámbitos y cuestiones objeto de evaluación.

1. El modelo de proyecto de intervención, así como la propuesta de objetivos recogidos en el pliego de las condiciones técnicas. Será objeto de evaluación el grado de consecución del proyecto técnico presentado, de los objetivos propuestos, examinando a que coste se alcanzan en términos de tiempo, recursos humanos y materiales empleados. Así mismo será objeto de evaluación el grado de impacto producido en la evolución de las personas usuarias atendidas.
2. El grado de cumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad adjudicataria en los distintos programas recogidos en el pliego de las condiciones técnicas. Será objeto de evaluación el grado de consecución de dichas obligaciones, así como el impacto en el proyecto general de intervención.
3. El grado de participación de personas usuarias objeto de atención y de sus familiares o allegados. Será objeto de evaluación los canales, recursos y metodologías de participación establecidos, así como su impacto en la evolución de las personas usuarias atendidas y sus familias.
4. El grado de satisfacción percibida por las personas usuarias de los recursos objeto de licitación.

#### Instrumentos de evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación se tomarán como referencia los siguientes instrumentos de evaluación:

1. **Informes técnicos.**

Los servicios deberán disponer de un sistema de evaluación que se aplicará como mínimo una vez al año, que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado y que se desarrollarán en la memoria anual que los recursos deberán presentar a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en soporte informático y papel, en la forma y plazo señalado en el pliego de condiciones económico administrativas.

A la hora de evaluar los servicios objeto de este contrato se tendrán en cuenta los indicadores de evaluación que establezca la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

La memoria será presentada de forma que facilite la comprobación del cumplimiento de las bases exigidas en los pliegos técnicos y administrativos y del Proyecto Técnico contratado.

Asimismo, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas establecerá los indicadores a recabar periódicamente para facilitar el seguimiento del recurso.

El equipo técnico de la entidad adjudicataria del concierto será responsable de la elaboración de informes de seguimiento de acuerdo a lo recogido en el pliego de las condiciones técnicas, acerca de la situación de cada persona usuaria, así como todo lo relativo a la evolución del Programa de atención individual centrado en la persona de cada una de las personas usuarias. Dichos informes serán remitidos a la Entidad Pública con carácter trimestral.

1. **Indicadores**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADORES DE PROCESOS** | **DESCRIPCIÓN** | **MEDIDA** | **OBJETIVO** | **SEGUIMIENTO** | **REVISIÓN** | **OBSERVACIONES** |
| Casos nuevos atendidos | Nº casos nuevos atendidos en las viviendas en el año. | Medición | Anual | Anual | Nuevas altas realizadas en el servicio en el año |
| Asignación profesional de referencia. | Máximo 15 días | 100% | Mensual | Anual | Datos recogidos en sistema de registro informatizado. |
| Información sobre normas de funcionamiento |  | 100% | Anual | Anual | El centro dispondrá de un documento que recoja las normas de funcionamiento .Se facilitará a todas las personas usuarias y/o sus familias en la primera entrevista. |
| Utilización de entrevista de acogida |  | 100% | Mensual | Anual | Realización de entrevista de acogida a persona usuaria. |
| Evaluación de los apoyos necesarios para cada persona usuaria. |  | 100% | Mensual | Anual | A través de instrumentos específicos validados y basados en la mejor evidencia disponible. |
| Plan de atención individual centrado en la persona |  | 90% | Mensual | Anual | El Plan establece de forma detallada las acciones dirigidas a la persona usuaria, familia y entorno. Recogido en el historial de la persona usuaria. |
| Plan de atención individual centrado en la persona consensuado con la persona usuaria y/o la familia. |  | 100% | Mensual | Anual | Dato recogido en historial de la persona usuaria. |
| Actualización del Plan de atención personalizado o Plan de apoyos |  | 90% | Anual | Anual | Revisión del Plan de apoyos con la frecuencia mínima establecida en Pliego técnico. |
| Informes de baja o continuidad de cuidados. |  | 90% | Mensual | Anual | Realización de un informe de baja o continuidad de cuidados. Coordinación con la ANADP. |
| Red de apoyo | Descripción |  | Anual | anual | Descripción y establecimiento de una red de apoyo basándose en los recursos comunitarios sociales y sanitarios existentes. |
| Coordinación Red de apoyo | Medición | Medición | Anual | Anual | En los casos en los que intervengan otros agentes o servicios comunitarios se mantendrá mínimo un contacto anual. |
| Bajas por paso a vida independiente | Medición | Medición | Anual | Anual | Se computarán aquellas bajas del recurso en las que la persona usuaria pase a vivir de forma independiente. |
| Tasa de abandono |  | Medición | Anual | Anual | Personas que abandonan voluntariamente el recurso pero no inician un proyecto de vida independiente. |
| Calidad de vida |  | Medición | Anual | Anual | Aplicación de cuestionarios de calidad de vida. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADORES DE RESULTADOS** | **DESCRIPCIÓN** | **MEDIDA** | **OBJETIVO** | **SEGUIMIENTO** | **REVISIÓN** | **OBSERVACIONES** |
| Encuestas Satisfacción |  | 80% | Anual | Anual | Aplicación anual de encuesta de satisfacción a personas usuarias. |
| Satisfacción global de las personas usuarias |  | Medición | Anual | Anual | En la encuesta de satisfacción, respuesta al grado global de satisfacción con el servicio. En escalas 1-10 se considerará a partir de siete. En escalas 1-5 a partir de 3. |
| Mejora calidad de vida. | Incremento en las puntuaciones del cuestionario empleado al efecto. | 80% | Anual | Anual | Utilización de una escala de calidad de vida, que se facilitará a la persona usuaria y/o a la familia al inicio y al final de la intervención. |
| Inclusión laboral |  | Medición | Mensual | Anual | Incluyendo actividad laboral normalizada y protegida (CO, CEE). Mantenida durante al menos 3 meses ininterrumpidos. |
| Favorecer la inclusión comunitaria de las personas usuarias en entornos normalizados |  | Medición | Mensual | Anual | Utilización regular de recursos normalizados, que utiliza la población general, requieren inscripción o matrícula y sean utilizados sin profesionales. |
| Participación de las personas usuarias | Nº de consejos de participación, asambleas, buzón de sugerencias | Medición | Anual | Anual | Descripción y puesta en marcha de un sistema de participación de las personas usuarias |
| Quejas y reclamaciones | Nº de quejas y reclamaciones. | Queja. (1) Dar respuesta al 100%  Reclamaciones: <5% del nº total de personas usuarias atendidas | Anual | Anual | Comentario de un usuario por escrito que informa de insatisfacción con el servicio. Cada queja supondrá una evaluación y propuesta si procede de acción correctora. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FORMACIÓN Y MEJROA DE LA CALIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **MEDIDA** | **OBJETIVO** | **SEGUIMIENTO** | **REVISIÓN** | **OBSERVACIONES** |
| Formación nuevos trabajadores |  | 100% | Anual | Anual | Aportación escrita aportada a los nuevos trabajadores al inicio del trabajo sobre el puesto de trabajo, turnos y tareas específicas. |
| Evaluar el grado de satisfacción de los profesionales |  | Medición | Anual | Anual | En la encuesta anual de satisfacción, respuesta al grado global de satisfacción. En escalas 1-10 se considerará a partir de siete. En escalas 1-5 a partir de 3 |
| Necesidades formativas |  | 80% | Anual | Anual | Cuestionario dirigido a profesionales del servicio. |
| Plan de Formación anual |  | Medición | Anual | Anual | Plan de Formación coherente con las necesidades formativas detectadas en la evaluación realizada al efecto y a las líneas de mejora establecidas para el servicio. |
| Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral | Nº de medidas | ≥ 1 | Anual | Anual | Descripción y puesta en marcha de medidas para mejorar la conciliación de la vida familiar. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICACORES DE CONDICIONES Y EQUIPAMIENTO** | **DESCRIPCIÓN** | **MEDIDA** | **OBJETIVO** | **SEGUIMIENTO** | **REVISIÓN** | **OBSERVACIONES** |
| Espacios adecuados a las características del servicio. | Medidas establecidas en el DF 92/2020 de autorizaciones y sanciones en materia de servicios sociales. | 1 | 100% | Anual | Anual |
| Condiciones físicas adecuadas: luz, comodidad, limpieza. | Ítems del “cuestionario de satisfacción” | 100% | 100% | Anual | Datos recogidos en las encuestas de satisfacción realizadas a personas usuarias y familias. |
| Tiempo de arreglo de desperfecto interno | Tiempo entre la comunicación del desperfecto y el arreglo interno. | < 15 días | Anual | Anual |  |
| Materiales terapéuticos, productos de apoyo y equipamiento adecuados al servicio. | Ítems del “cuestionario de satisfacción” | 100% | Anual | Anual | Datos recogidos en las encuestas de satisfacción.  Supervisión anual por parte de la ANADP. |
| Plan de prevención de Riesgos laborables | Plan conocido por todos los profesionales. | 1 | Anual | Anual | Anual |

El logro de los objetivos para cada indicador se evaluará transcurrido un año del inicio de la ejecución del concierto. El logro de cada objetivo referente a procesos, formación y mejora de la calidad y condiciones y equipamiento tendrá valor de un punto; el logro de cada objetivo de resultados tendrá valor tres puntos. La puntuación máxima, por tanto, es de 45 puntos. Se requerirá 35 puntos para considerar superada la evaluación.

Los indicadores de condiciones y equipamiento serán objeto de evaluación anual a través de una memoria técnica donde se registrarán los indicadores y protocolos por parte de la Agencia Navarra para la Autonomía y el desarrollo de las personas, tras lo cual se tomarán las medidas oportunas.