



Govern d'Andorra

---

# MEMÒRIA ANUAL

2024

Àrea d'Autorització,  
Acreditació i Inspecció  
Social i Sociosanitària

Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública  
Andorra la Vella, 11 de març del 2025

---

Informe

# ÍNDEX

## Contingut

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| ÍNDEX.....                  | 2 |
| Objectius.....              | 2 |
| Activitats realitzades..... | 3 |

## Objectius

Els objectius generals de l'àrea, durant l'any 2024, han estat:

- Vetllar pel compliment de la normativa i el correcte funcionament dels centres i serveis, atenent a criteris de qualitat, als principis rectors del sistema de serveis socials i sociosanitaris i de respecte als drets i deures dels usuaris.
- Obtenir informació objectiva, tant quantitativa com qualitativa sobre els serveis de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris.
- Mantenir actualitzat el Registre Nacional de Serveis Socials i Sociosanitaris.
- Elaborar propostes de millora de funcionament dels serveis de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris.
- Donar compliment al Pla d'inspecció de centres i serveis socials i sociosanitaris en el període de l'any 2024.

# Activitats realitzades

## a) Activitats incloses dins el Pla d'inspecció de centres i serveis socials i sociosanitaris 2023-2024

En base als indicadors de compliment establerts en el pla 2023-2024, s'han obtingut els resultats següents:

### ➤ Línia 1: Autorització i registre

#### Programa 1.1: Registre Nacional de Serveis Socials i Sociosanitaris (RNSSS)

Nombre de centres i serveis socials i sociosanitaris del registre:

En total hi ha 63 centres i un total de 64 serveis socials i sociosanitaris inscrits al RNSSS. Atenent al fet que un centre pot oferir diferents serveis.

En base a les resolucions emeses tenim els resultats següents:

Nombre d'altres al RNSSS: 4.

Nombre de baixes al RNSSS: 2 per tancament de centres.

#### Programa 1.2: Autorització i acreditació

Nombre d'obertures: 4

Nombre de modificacions: 9

Nombre de tancaments: 2

Nombre d'acreditacions: 2

El nombre total de resolucions emeses ha estat 17

#### Programa 1.3: Assessoraments

Nombre d'assessoraments efectuats: 6

Els assessoraments realitzats segons tipologia de serveis han estat: 1 sobre un centre de dia, 1 sobre un servei de teleassistència, 1 sobre un esplai, 3 sobre serveis d'atenció domiciliària.

### ➤ Línia 2: Inspeccions de funcionament general

#### Programa 2.1: Inspecció de funcionament general (guarderies i guardes d'infants a domicili)

Nombre d'inspeccions de funcionament general efectuades:

| Guarderies | Guardes infants a domicili | TOTAL |
|------------|----------------------------|-------|
| 1          | 5                          | 6     |

Les inspeccions realitzades al servei de guardes d'infants a domicili s'han realitzat amb la col·laboració de l'empresa d'inspecció i control "Pirineu" per tal de valorar els possibles riscos associats a temes d'instal·lacions elèctriques a les llars on es presta el servei de guarda.

#### Programa 2.2: Implementació del protocol de col·laboració amb els comuns en matèria de guarderies, espais i casals de gent gran

Durant l'any 2024 majoritàriament s'ha treballat conjuntament amb el Comú d'Andorra la Vella, amb el qual s'han realitzat 3 inspeccions conjuntes dins del marc del protocol de col·laboració, en relació a un espai; també s'ha realitzat una inspecció a un espai de la parròquia d'Encamp.

Així mateix s'han lliurat 9 informes al Comú d'Andorra la Vella i 1 informe al Comú d'Encamp de les inspeccions realitzades als serveis de la seva competència, principalment guarderies.

Durant el 2024 no s'ha realitzat cap Comissió Nacional de Benestar Social (CONBS) per tal de poder tractar l'avaluació i eficàcia del protocol de col·laboració establert amb els comuns, en matèria d'inspecció social.

#### Programa 2.3: Inspeccions de funcionament general dels centres que ofereixen servei de residència assistida, servei de dia i servei d'atenció domiciliària

No s'han realitzat durant aquest any 2024 inspeccions de funcionament general d'aquesta tipologia de centres, donat l'elevat volum i tractament de queixes rebudes. No s'ha complert amb la planificació prevista.

**Línia 3: Qualitat dels serveis:** Aquesta programació estava prevista per l'any 2024.

#### Programa 3.1: Definir indicadors de qualitat assistencial dels serveis residencials i serveis de dia per a persones grans o en situació de dependència

#### Programa 3.2: Valorar la qualitat del servei de guarderia

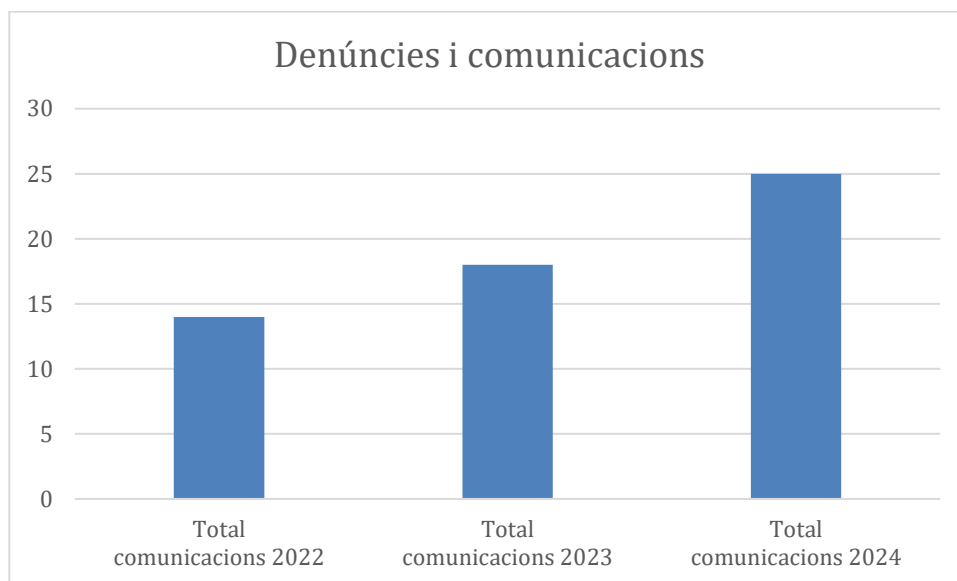
No s'han pogut efectuar aquestes tasques durant aquest any donat l'elevat volum de queixes a tractar, les quals s'han prioritzat.

### ➤ Línia 4: Denúncies i comunicacions

#### Programa 4.1: Atenció a les comunicacions i denúncies relacionades amb els centres socials i sociosanitaris

Nombre de denúncies tractades: 25, de les quals 13 fan referència serveis de residència assistida per a la gent gran, 2 són esplais, 2 són guarderies infantils, 1 és un servei de dia per a la gent gran, 1 és un servei d'atenció domiciliària, 2 són serveis de valoració, 2 denúncies estan relacionades amb situacions de discriminació en establiments de restauració, i 2 són d'altres tipologies de serveis socials.

En comparació als anys anteriors, i seguint una tendència d'augment, l'evolució del nombre de denúncies i comunicacions és la següent:



Nombre d'inspeccions efectuades arran de les denúncies: 16

En el tractament d'aquestes denúncies i comunicacions s'ha iniciat un total de 4 procediments sancionadors.

Aquest any, i com a novetat, s'han tractat 2 denúncies relacionades amb situacions de discriminació, produïdes en establiments de restauració vers persones amb discapacitat, per donar compliment a la Llei 13/2019, del 15 de febrer, per la igualtat de tracte i no-discriminació.