

CARTA DE SERVEIS SPAI TR3S

ÍNDEX

CARTA DE SERVEIS

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI
 - 1.1. QUI SOM
 - 1.2. MODEL DE FUNCIONAMENT INTERN
 - 1.3. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI
2. IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ
3. RELACIÓ DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN
4. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI DESGLOSSATS, SI ESCAU, PER CATEGORIES DE PRESTACIONS, I ELS INDICADORS PER AVALUAR-NE L'APLICACIÓ
5. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS
6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS QUE ESTABLEIXEN LES CARTES
7. DRETS I DEURES DELS USUARIS
8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE
9. MANERA DE PRESENTAR QUEIXES I SUGGERIMENTS
10. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC

CARTA DE SERVEIS

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1. QUI SOM

SPAI TR3S 2010, SCCLP és una cooperativa sense ànim de lucre formada per socies treballadores. Es va constituir en el mes de maig de 2005. Al desembre de 2005 se li adjudica, mitjançant procediment obert, la gestió, en règim de concert, dels serveis d'atenció precoç en l'àmbit territorial del municipi de Parets del Vallès que inicia la seva activitat al gener de 2006.

A partir d'aquest moment es constitueix el Servei d'Atenció Precoç amb un equip de professionals que comptaven d'una àmplia experiència en el municipi, ja que des de l'any 1998 treballaven en aquesta zona d'actuació, en el Centre d'Atenció Terapèutica (CAT) on un equip tècnic format per professionals de diferents disciplines (logopèdia, psicologia, fisioteràpia) i des d'una metodologia interdisciplinària, prestaven els seus serveis per tal de cobrir una necessitat terapèutica que va anar augmentant amb el transcurs del temps.

El CDIAP Spai Tr3s és un Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç i està gestionat per la Cooperativa Spai Tr3s en règim de concert pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Des de la seva creació forma part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. Forma part de la Unió Catalana de Centres d'Atenció Precoç (UCCAP).

CDIAP SPAI TR3S, és una organització situada a Parets del Vallès que desenvolupa la seva activitat amb una trajectòria iniciada al 2006, i dona servei a la població de Parets del Vallès.

El CDIAP SPAI TR3S disposa d'un espai de treball ubicat a:

Centre: CDIAP SPAI TR3S

Adreça: C/ Tenor Viñas, 18 , baixos

CP : 08150

Població: Parets del Vallès

Província: Barcelona

1.2. MODEL FUNCIONAMENT INTERN

El model de funcionament intern queda recollit en el Reglament de règim intern del centre.

1. Identificació i titularitat del servei

El Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç CDIAP Spai Tr3s (Parets) amb domicili al carrer Tenor Viñas, 18 baixos, de PARETS DEL VALLES, telèfon 93 573 81 08, adreça de correu electrònic gestio@cdiaparets.cat, està registrat amb el número S0 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

2. Serveis d'atenció precoç: definició i objectius generals

2.1. El Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç és el centre on es duu a terme l'atenció precoç, és a dir, el conjunt d'intervencions, assistencials i preventives, adreçades als infants (des del moment de la concepció fins als 6 anys), a les seves famílies i a l'entorn natural on es desenvolupen.

2.2. Els objectius generals del servei consisteixen en la prevenció, la detecció, el diagnòstic i l'abordament terapèutic dels trastorns del desenvolupament de l'infant en procés de creixement i de les situacions de risc social, psicològic i biològic que puguin alterar aquest procés.

3. Destinataris i durada dels serveis

3.1. Els destinataris són els infants amb trastorns en el seu desenvolupament o amb risc de patir-ne, des del moment de la concepció fins, com a màxim, els sis anys.

3.2. La durada dels serveis ha de ser la que calgui a cada infant i s'estén fins que les necessitats d'atenció puguin ser cobertes pels serveis de caràcter general, ja siguin educatius, sanitaris o socials o, en tot cas, quan compleixi sis anys.

3.3 Es prioritzaran les demandes dels infants tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància, les actuacions dels infants menors de tres anys, els infants amb greu afectació i les situacions de precarietat socioeconòmica.

4. Sistema d'admissió

L'accés als serveis d'atenció precoç s'efectua d'acord amb la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els següents criteris:

- La demanda del servei l'ha de fer la mare i el pare, o bé la persona que ostenti la representació legal, mitjançant la sol·licitud corresponent, la qual ha d'estar degudament emplenada i signada per ambdós progenitors o persona representant, o pel pare o mare que ostenti en exclusiva la pàtria potestat.
- La mare i el pare, o la persona representant, facilitaran la documentació i dades necessàries que el centre sol·liciti.

- La mare i el pare, o la persona representant, signaran el contracte assistencial de prestació de servei amb l'entitat titular del centre.
- El servei serà prestat en el centre que correspongui al domicili en el qual resideix l'infant.

5. Funcions

Les funcions del Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç són les següents:

- Realitzar un diagnòstic interdisciplinari: funcional, sindròmic i etiològic del desenvolupament de l'infant, de la situació familiar i de l'entorn.
- Efectuar l'avaluació continuada del desenvolupament de l'infant.
- Fer la intervenció terapèutica interdisciplinària a l'infant i al seu entorn immediat de forma ambulatoria i periòdica.
- Col·laborar i cooperar amb els serveis socials, sanitaris, educatius i altres que desenvolupin tasques a nivell de prevenció i detecció precoç dels trastorns de desenvolupament i situacions de risc en la població infantil fins als sis anys.
- Orientar les famílies fent l'assessorament i suport a la mare i el pare, o persona representant legal, en les continguts que li siguin propis.
- Orientar els professionals de l'educació infantil en les etapes de 0 a 3 i de 3 a 6 anys pel que fa als aspectes del desenvolupament.

6. Personal

El centre disposa de professionals amb formació en desenvolupament infantil i intervenció familiar i social que cobreixi les àrees biopsicosocials, en nombre suficient d'acord amb els infants que ha d'atendre.

El servei disposa d'una persona responsable de la direcció i el funcionament.

7. Normes generals de funcionament

7.1. El servei disposa d'un tauler d'anuncis en el qual s'exposen l'autorització del servei, l'organització horària dels serveis, l'organigrama del centre, l'avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamacions i suggeriments i la possibilitat de reclamar directament davant el Departament de Drets Socials, seguint les instruccions per a casos d'emergència i horari d'activitats amb concreció setmanal.

7.2. El centre disposa d'un horari d'informació i atenció a les famílies per part de la persona responsable del centre.

7.3. L'horari d'atenció directa a l'Infant i les famílies sempre ha de ser a hores convingudes entre la família i el centre, i l'ha de dur a terme el professional que correspongui per la seva especialitat.

7.4. La/Les persona/es acompanyant/s de l'Infant han de restar en els espais comuns habilitats quan els professionals corresponents ho indiquin així per a un millor desenvolupament de la sessió.

7.5. El manteniment de la freqüència i l'horari en l'atenció a l'Infant i la seva família ha d'estar subjecta a la capacitat i/o la disponibilitat horària del centre.

7.6. S'han de comunicar, amb la màxima antelació, les possibles modificacions en l'assistència al centre, tant per part de les famílies com per part dels professionals del centre.

7.7 Davant l'oposició d'un dels progenitors a la participació en les sessions de la nova parella de l'altre progenitor, haurà d'aconseguir el consentiment d'aquest últim. En cas que no hi hagi acord, haurà de dirigir-se a l'autoritat judicial perquè ho autoritzi.

8. Règim econòmic

El servei d'atenció precoç prestat pel Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç està finançat pel Departament de Drets Socials, per tant, no està subjecte a contraprestació econòmica per part de les persones i famílies que el rebin.

9. Mecanismes d'informació

9.1. El centre disposa de fulls de reclamacions i de suggeriments, que es troben a disposició de les famílies o les persones que ho sol·licitin.

9.2. El centre ha d'exposar en el tauler d'anuncis tota la informació que cregui d'interès per als infants i les seves famílies.

9.3 El centre mantindrà reunions periòdiques amb la mare i el pare, o la persona representant legal, per informar-los sobre el desenvolupament de l'infant.

10. Drets

Els drets de la persona beneficiària són els reconeguts legalment o reglamentàriament, i en especial els establerts a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials:

- Dret a accedir al servei d'atenció precoç i a gaudir-ne, sense discriminació de cap tipus.
- Dret a rebre serveis de qualitat i que es tingui en compte, en el procés d'avaluació, l'opinió de les persones representants.
- Dret a rebre de manera continuada el servei d'atenció precoç mentre estigui en situació de necessitar el servei, i s'estendrà fins que les necessitats d'atenció pugin ser cobertes pels serveis de

caràcter general, ja siguin educatius, sanitaris o socials o, en tot cas, quan compleixi l'edat de sis anys.

- Dret a la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els drets i deures, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que ha de ser exposats de forma visible en els centres d'atenció precoç.
- Dret a rebre, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació.
- Dret a accedir a llur expedient individual, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis.
- Dret a presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre resposta dins del període legalment establert.
- Dret a disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, intel·lectual o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- Dret a rebre una atenció personalitzada i de qualitat d'acord amb llurs necessitats específiques.

11. Deures

La mare i el pare, o la persona que ostenta la representació legal, tenen els deures següents:

- Deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar i atendre la situació.
- Deure de complir els acords relacionats amb el servei i seguir el pla d'atenció i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Deure d'assistir amb continuïtat a les sessions respectant dates i horaris establerts.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar la prestació del servei.
- Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la prestació del servei i la resolució de problemes.
- Deure de respectar la dignitat i els drets personals dels serveis com a persones i com a treballadors/es.
- Deure d'atendre les indicacions dels personal i comparèixer a les entrevistes a les quals siguin convocats.

- Deure d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre d'atenció precoç i tenir-ne cura.
- Deure de complir els altres deures que estableixi la normativa vigent aplicable.

12. Sistema de baixa

L'infant podrà causar baixa per alguna de les causes següents:

- Per renúncia escrita de la mare i del pare, o de la persona que ostenti la representació legal.
- Per baixa terapèutica quan hi hagi una millora o remissió simptomàtica.
- Per canvi de domicili familiar habitual, quan estigui fora de l'àmbit de la prestació del servei.
- Per edat cronològica, d'acord amb l'article 4.4 del Decret 261/2003, de 21 d'octubre, per qual es regulen els serveis d'atenció precoç.
- Per incompliment de la normativa vigent aplicable, resolució de concessió de l'accés, contracte assistencial o reglament de règim intern, degudament provat, d'acord amb el procediment establert en defensa dels drets i deures de les persones, especialment en benefici i interès de l'infant, i amb la resolució administrativa corresponent.

1.3. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI

Els principis bàsics del servei es recullen missió, visió i valors que guien el treball i defineixen el caràcter i identitat del servei i que s'actualitzen i revisen periòdicament.

MISSIÓ

El CDIAP SPAI TR3S té com a única activitat la prestació dels serveis i la realització de les funcions pròpies d'un servei d'atenció precoç. Aquesta activitat va destinada a atendre els infants des de la concepció fins als 6 anys que presenten dificultats i /o trastorns en el seu desenvolupament o en risc de partir-ne i llurs famílies, amb independència de quina sigui la causa d'aquest trastorn. Atenent globalment a l'infant, a la família i a l'entorn, des d'un enfoc bio-psico-social centrat en la família. Treballant des d'un model interdisciplinari, per tal de contribuir a millorar la seva qualitat de vida, tenint en compte tant la prevenció, la detecció precoç, el diagnòstic i la intervenció terapèutica. Aquest model implica la coordinació i cooperació amb la xarxa de salut, d'educació i serveis socials.

CDIAP SPAI TR3S atén únicament la població de Parets del Vallès.

VISIÓ

La tasca que realitzem té un caràcter interdisciplinari i especialitzat en el desenvolupament de l'infant on conflueixen les disciplines següents: neurologia, fisioteràpia, psicologia, treball social i logopèdia. Totes

aquestes disciplines coincideixen a accentuar la importància de la prevenció i del caràcter precoç de la intervenció, ja que durant les primeres etapes de la vida hi ha una gran plasticitat i possibilitat de canvis tan respecte de l'organització neuronal i psíquica com de la relació amb el seu entorn cuidador.

CDIAP SPAI TR3S ha desenvolupat un model propi que amplia alguns aspectes esmentats. Posem l'accent en:

- **Atenció a l'infant i la seva família.** Atenció que contempla el desenvolupament de l'infant de forma integral. Entenem a l'infant amb la seva singularitat i donant especial importància a les relacions i vincles afectius amb el seu entorn. Treballem des de l'enfoc del treball en entorn natural basat en les rutines i amb els objectius de la família consensuats amb el professional.
- **Arrelament en el territori.** Més enllà de les coordinacions habituals amb els equips i els professionals d'altres àmbits, el nostre equip manté una voluntat de participació en les polítiques locals que vetllen per l'atenció a la petita infància.
- **Formació continuada dins l'equip.** La formació es sosté en diferents activitats: supervisions individuals i/o grupals, sessions clíniques, grups de treball i sessions formatives. Tot això es du a terme amb la col·laboració de formadors o supervisors interns i externs a l'equip. En les activitats de formació es té en compte a més dels aspectes teòrics, la nostra pràctica clínica a través de la presentació, discussió i reflexió sobre els casos. També es treballa a partir de les publicacions que ens permet aprofundir i actualitzar coneixements.

VALORS

- **Innovació i actualització constant:** fomentant processos d'innovació per la millora d'atenció.
- **Proximitat en entorn natural:** potenciant l'atenció individual i personalitzada de l'infant i les seves famílies en l'entorn natural de l'infant.
- **Democràcia:** basant-nos en un sistema de gestió democràtica i participativa.
- **Treball en equip:** potenciant el treball interdisciplinari i transdisciplinari com a model assistencial.
- **Treball en xarxa:** potenciant la relació amb els recursos de la zona.
- **Formació continuada:** elaborant accions formatives per millorar les competències i les actituds dels professionals.
- **Procediments eficaços:** establint processos d'avaluació continuada que afavoreixin l'avaluació i millora.
- **Prevenció:** des dels diferents nivells de prevenció actuant per intentar evitar l'aparició de les dificultats alhora que pal·liar la gravetat i les complicacions quan es presenta el trastorn.
- **Priorització de recursos/objectius:** establint criteris d'avaluació contínua dels principals objectius a aconseguir.

- **Ocupació estable:** potenciant l'ocupació del sector.
- **Responsabilitat social:** tenint en compte la sostenibilitat, la solidaritat, l'ètica en l'atenció als usuaris i col·laboradors, l'atenció a la llengua i cultura.
- **Acompliment legislació vigent:** vetllant en tot moment pel compliment legal.
- **Atendre les necessitats i expectatives dels agents implicats en l'atenció a la petita infància i el conjunt de la comunitat.**
- **Implicació i participació:** La política i estratègia del centre es difon dins de l'equip de professionals i al públic en general per garantir el seu enteniment i la implicació de tots els grups d'interès.
- **Respecte a l'infant i a les seves famílies.**
- **Vetllar pel benestar laboral dels treballadors:** procurant la conciliació familiar i laboral.

ÒRGAN DE GOVERN

El CDIAP està gestionat per la cooperativa SPAI TR3S 2010 SCCLP i el Consell Rector n'és l'òrgan de govern. Està format per Mireia Martínez, Lluïsa Gutiérrez i Meritxell Garcia.

2. IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

Els professionals qualificats identificats com a responsables de la gestió són:

<p>Meritxell Garcia mertixell@cdiaparets.cat 935738108</p>	<p>Mireia Martinez mireia@cdiaparets.cat 935738108</p>
---	--

3. RELACIÓ DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN

El CDIAP SPAI TR3S té com a única activitat la prestació dels serveis i la realització de les funcions pròpies d'un servei d'atenció precoç. Aquesta activitat va destinada a atendre els infants des de la concepció fins als 6 anys que presenten dificultats i /o trastorns en el seu desenvolupament o en risc de partir-ne i llurs famílies, amb independència de quina sigui la causa d'aquest trastorn. Atenent globalment a l'infant, a la família i a l'entorn, des d'un enfoc bio-psico-social centrat en la família. Treballant des d'un model interdisciplinari, per tal de contribuir a millorar la seva qualitat de vida, tenint en compte tant la **prevenció**, la **detecció precoç**, el **diagnòstic** i la **intervenció terapèutica**. Aquest model implica la coordinació i cooperació amb la xarxa de salut, d'educació i serveis socials.

CDIAP SPAI TR3S atén únicament la població de Parets del Vallès.

L'atenció precoç és un servei social d'atenció especialitzada del Sistema Català de Serveis Socials que té caràcter universal i gratuït per a infants de 0 a 6 anys, que incideix en els trastorns del desenvolupament infantil i les situacions de risc que puguin provocar-los.

Els serveis d'atenció precoç dirigeixen, coordinen i implementen un conjunt d'actuacions preventives de detecció, diagnòstic i intervenció terapèutica de caràcter interdisciplinari que tenen lloc des del moment de la concepció fins que l'infant compleix sis anys, i que abasten, per tant, l'etapa prenatal, perinatal, postnatal i la petita infància.

Persones destinatàries:

Tenen dret als serveis d'atenció precoç els infants que presenten trastorns en el seu desenvolupament o tenen risc de patir-los, des del moment de la concepció fins que compleixin sis anys.

Aquesta atenció es fa en diferents àmbits, com ara el familiar, el sanitari, educatiu, el social i d'altres, a fi de procurar un tractament global, integrat i coordinat.

Objectius:

Els objectius del servei d'atenció precoç són bàsicament els següents:

- a. Atendre la població infantil des de la concepció fins que l'infant compleixi sis anys pel que fa a la prevenció, la detecció, el diagnòstic i el tractament.
- b. Participar en la coordinació de les actuacions que es duen a terme en aquesta franja d'edat.
- c. Participar en els projectes de coordinació interdepartamental.
- d. Assegurar equips experts en desenvolupament infantil.
- e. Garantir la continuïtat assistencial.

Condicions d'accés:

1. L'accés als serveis d'atenció precoç s'efectua mitjançant una sol·licitud dels pares o mares, tutors o guardadors de fet de l'infant, adreçada al CDIAP competent per raó del territori. Hi poden adjuntar informes o dictàmens emesos pels professionals de l'àmbit de la salut, dels serveis socials o de l'educació. Aquesta sol·licitud, amb el corresponent registre, es farà directament des del CDIAP mitjançant l'aplicatiu informàtic SCDIAP.

Excepcionalment, el procediment el poden iniciar d'ofici els CDIAP directament o a partir dels casos que provenguin dels serveis sanitaris, dels serveis socials o dels serveis d'educació.

Si aquesta demanda no es considera idònia per l'edat de l'infant, o per algun altre motiu, se'n farà una derivació al recurs de la xarxa pública que correspongui.

Si la demanda no es considera idònia per un criteri de territorialitat, caldrà fer una derivació al CDIAP que correspongui, de manera consensuada amb el CDIAP que ha rebut la demanda.

2. Els sol·licitants i la persona titular del CDIAP han de subscriure un acord assistencial d'acord amb el model normalitzat elaborat pel departament competent en matèria de serveis socials.

L'acord assistencial ha de recollir, com a mínim, el compromís del CDIAP d'efectuar la valoració diagnòstica i, si escau, el pla d'atenció terapèutica, així com el compromís de la família d'assistir a les sessions programades i de seguir les pautes d'intervenció que estableixi l'equip interdisciplinari. El termini màxim per subscriure l'acord assistencial és de tres mesos a partir de la presentació de la sol·licitud al CDIAP.

Aquests acords han d'estar a disposició de l'Administració i es poden reclamar en qualsevol moment del procés d'atenció.

3. Si la demanda s'ha considerat idònia i s'han signat els documents anteriors, es recolliran totes les dades de l'infant i de l'entorn immediat a fi de procedir a fer-ne el diagnòstic i a iniciar el procediment d'atenció terapèutica a partir de la valoració interdisciplinària dels professionals.

4. Els professionals corresponents fan l'atenció terapèutica adaptant el procés terapèutic a cada infant. Es planifica un treball individual o grupal segons les necessitats.

5. Un cop finalitza el procés d'atenció, els infants són donats de baixa en el servei. La baixa de l'usuari també pot ser causada per les circumstàncies següents:

- Per decisió dels tutors.
- Per alta terapèutica.
- Per canvi de domicili.
- Per edat cronològica.
- Per interrupcions o absències significatives.
- Per incompliment de les condicions que estableix l'acord assistencial.

6. Davant les discrepàncies que sorgeixin referents a l'atenció rebuda, a la manca de subscripció de l'acord assistencial o sobre la seva interpretació i aplicació, les persones interessades poden interposar una reclamació davant l'òrgan administratiu que té atribuïdes les funcions d'atenció precoç dins el departament competent en matèria de serveis socials, que s'han de dirimir mitjançant una resolució administrativa susceptible de recurs d'alçada davant el superior jeràrquic, en els termes que preveu la legislació vigent de procediment administratiu.

4. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI DESGLOSSATS, SI ESCAU, PER CATEGORIES DE PRESTACIONS, I ELS INDICADORS PER AVALUAR-NE L'APLICACIÓ

El servei disposa d'una metodologia per a la planificació de la qualitat del CDIAP basada en el Manual d'estàndards de qualitat creat per la UCCAP al 2011. Es farà a partir de l'anàlisi de processos que permetin la promoció de la millora continua. Aquesta anàlisi es fa mitjançant un sistema d'indicadors que permet el tractament de les dades obtingudes. Fruit d'aquesta planificació, es deriva el Pla de Qualitat que és la eina de comandament i d'establiment d'objectius de qualitat quantificables i periòdics en relació amb la Missió, la Visió i els Valors definits pel CDIAP.

L'aplicació del programa de qualitat es duu a terme mitjançant el control de dos elements:

- Indicadors de qualitat definits i el seu seguiment
- Memòria Anual

Indicadors de qualitat: Pla de Qualitat

Els responsables del CDIAP promouen una cultura de l'excel·lència mitjançant el seu estil, les decisions que prenen i l'avaluació de la seva actuació. En aquest sentit, el **Pla de Qualitat, FOR.07.05.02**, és el conjunt de estratègies que permet a la Direcció prendre i plasmar les seves decisions en base a dades objectives que es prenen per a la promoció de la millora continua, per això:

- Els responsables revisen i milloren els resultats de les accions de la seva estratègia.
- Els responsables mesuren els resultats de la seva àrea de responsabilitat de forma sistemàtica i continua, monitoritzant els indicadors establerts i revisant l'assoliment dels objectius previstos i el funcionament intern.
- La Direcció pren decisions que afecten al CDIAP tenint en compte informació periòdica i actualitzada sobre el funcionament del CDIAP i els seus resultats

Amb el Pla de Qualitat, creat durant l'any 2016, els responsables de processos asseguren que es desenvolupen i s'implanten estratègies organitzades i coherents amb la Missió del CDIAP per a la millora de la Qualitat, que és la clau del compromís dels responsables del CDIAP amb la implantació del Sistema de Qualitat.

La definició i revisió d'Indicadors i Objectius comportarà la complementació dels registres inclosos al de Pla de Qualitat, en els quals s'especifica la planificació del Sistema de Gestió, per l'assoliment dels objectius establerts.

A continuació mostrem, la taula amb els indicadors de qualitat. Els 11 primers estan vinculats amb els criteris de qualitat que marca l'Accreditació en el seu Manual d'Estàndards i cadascun es calcula a través d'una fórmula definida.

FOR.07.05.02 - PLA DE QUALITAT				
LLISTAT INDICADORS DEL SISTEMA				
PROCÉS	Nº INDICADOR	INDICADOR	On obtenim les dades	VALOR ESPERAT
ATENCIÓ DIRECTA	1	Demora en entrevista acollida	E-UCCAP	100% en 30 dies
	2	Demora en visita diagnòstica	E-UCCAP	80%
	3	Valoració Pla Atenció Terapèutica	E-UCCAP	100%
	4	Demora inici atenció terapèutica	E-UCCAP	80%
	5	Nivell abandonament de les famílies durant el procés diagnòstic	E-UCCAP	10%
	6	Nivell abandonament de les famílies durant el procés terapèutic	E-UCCAP	5%
	7	Atenció a la població diana corresponent a la zona del CDIAP	Memòria anual	7,50%
PERSONES	8	Índex estabilitat de les plantilles	Gestoria Laboral	75%
RESULTATS	9	Índex general de satisfacció del personal	FOR.07.07.03 - Anàlisi Resultats - 0	80%
ATENCIÓ INDIRECTA	10	Reunions de seguiment de l'equip interdisciplinari	Actes de reunió	80%
	11	Activitats de prevenció amb l'escola bressol	E-UCCAP	80%
QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS, AGRAÏMENTS I INCIDÈNCIES. CONTROL DE RECURSOS	12	% Queixes	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	13	% Reclamacions	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	14	% Suggestiments	FOR.07.04.05 - Anàlisi	

			QRSAI - 0	
	15	% Agraïments	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	16	% incidències	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	17	Nombre de sancions	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	18	Nombre de denúncies	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	19	Termini tancament Queixes	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	20	Termini tancament reclamacions	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	21	Termini tancament Suggestiment	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	22	Termini comunicació agraïments	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
	23	Termini tancament Incidències	FOR.07.04.05 - Anàlisi QRSAI - 0	
RESULTATS	24	Grau participació anàlisi clients baixa	FOR.07.07.03 - Anàlisi Resultats - 0	
	25	Grau Valoració clients baixa	FOR.07.07.03 - Anàlisi Resultats - 0	
	26	Grau Satisfacció anàlisi persones	FOR.07.07.03 - Anàlisi Resultats - 0	
PERSONES	27	Taxa absentisme laboral	Gestoria laboral	
	28	Freqüència accidents laborals	Gestoria laboral	
	29	% contractacions indefinides	Gestoria laboral	
	30	% Cobertura necessitats formatives	FOR.07.03.03 - Pla de	

			Formació - 0	
	31	% de professionals formats en metodologia de millora i avaluació de la qualitat		
RECURSOS	32	Termini mitjà de consecució de recursos		
	33	% Recursos aprovats		

5. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS

L'accés al servei es pot efectuar per iniciativa de la família, mitjançant la sol·licitud dels pares o les persones representants legals, o a partir de la derivació dels serveis sanitaris, socials o educatius.

Les demandes d'atenció les han de realitzar la mare, el pare o la representació legal de l'infant directament, tant per telèfon com per correu electrònic (en aquest cas, contestarem el correu electrònic demanant el telèfon i informant de que ens posarem en contacte) o de manera presencial. En casos d'incapacitat o d'existència d'alguna barrera que ho impedeixi, la demanda la pot realitzar la persona en que es delegui. En aquests casos, s'ha d'informar a aquest tercer que a l'acollida haurà d'assistir pare/mare o representant legal de l'infant.

Els criteris de valoració de idoneïtat de la sol·licitud en quant a edat i àmbit territorial, són:

1. Criteri Territorial: Infants empadronats a la població de Parets del Vallès
2. Criteri d'Edat: Infants en la franja d'edat des de concepció fins a 6 anys.

6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS QUE ESTABLEIXEN LES CARTES

L'avaluació dels objectius generals i específics del projecte de gestió es realitza mitjançant el pla de qualitat i dels resultats obtinguts de les enquestes de satisfacció a les persones, usuaris.

Per tal de realitzar l'avaluació dels objectius generals i específics del projecte de gestió i dels resultats generals del centre s'identifiquen els elements d'entrada i sortida de cada procés del quadre de comandament. L'aplicació de cada procés, es duu a terme mitjançant el control de tres elements:

- Memòria Anual (per any)
- Indicadors definits i seguiment trimestral
- Objectius definits i seguiment trimestral

En la definició d'Objectius, s'atendrà com a mínim als requisits establerts per les Normes de referència en relació amb els principis manifestats en la Política d'atenció, la Missió, la visió i els valors del CDIAP i amb els diferents indicadors de processos identificats per l'Organització per als seus processos clau. Els objectius definits són degudament planificats en quant a terminis de consecució, avaluació periòdica, accions, responsabilitats, personal afectat, i recursos necessaris.

La revisió és l'etapa prèvia a la planificació dels objectius i l'elaboració del Pla de Qualitat. Ens permet realitzar el seguiment adequat en la consecució dels objectius i ens marcarà què grau de consecució de l'objectiu hem hagut d'assolir segons l'etapa definida al mateix Pla.

Per a això, requerim la informació necessària, a través de l'anàlisi de resultats del Sistema de Gestió obtingut a partir del sistema indicadors definit per a cada procés i establert en els procediments.

L'avaluació de l'eficàcia del sistema per complir els requisits de la DGPS, la Missió, Visió i Valors, els Indicators i els Objectius de l'Organització, de forma continuada, comprèn:

- a) Avaluació de l'aplicació dels procediments del sistema a partir dels informes de les auditories internes i dels resultats de les reclamacions dels clients, les incidències, accions correctives i les no conformitats.
- b) Avaluació del compliment dels objectius, a partir del seguiment periòdic, trimestralment, i documentat dels mateixos.
- c) Avaluació de l'obtenció de resultats trimestralment, a partir dels indicadors de qualitat que genera el propi sistema (registres), tant de caràcter global com de cadascuna de les activitats.
- d) La identificació de les necessitats de recursos, incloent les de formació del personal, especialment les derivades de reclamacions de clients i no conformitats potencials.

Al Pla de Qualitat, s'inclou l'assignació de responsabilitats per aconseguir els objectius així com els mitjans i el calendari en què han de ser aconseguits. En el cas que es produeixi cap modificació al llarg del període de consecució de l'objectiu, es modificarà també el programa, per tal d'adequar-se a la realitat del CDIAP.

Els responsables d'avaluar els objectius general i específics del projecte de gestió així com els resultats generals del centre són els professionals que assumeixen les funcions de coordinació tècnica i direcció del servei (Mireia Martínez i Meritxell Garcia). Els objectius i indicadors es revisen trimestralment.

En el cas que no s'assoleixin els objectius establerts es revisen i s'analitzen les causes i es replanteja l'objectiu.

Complementàriament, en la reunió de direcció s'analitzen les dades de la memòria anual. Es revisen els objectius del projecte de millora contínua i nous projectes que s'havien plantejat i seguidament en la reunió de l'equip interdisciplinari es valoren. En aquesta valoració i revisió, sorgeixen o es deriven nous objectius per l'any següent.

7. DRETS I DEURES DELS USUARIS

Text de la RESOLUCIÓ DSO/2539/2022, de 3 d'agost:

3.1 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries que reconeix la legislació i, especialment, dels que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests **drets**, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal del servei, amb absoluta consideració envers la dignitat humana.
- b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional, de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament del servei i a que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal del servei i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

3.2 L'entitat ha de tenir garantits els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.3 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament, així com la resta dels **deures** que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com ara:

- a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.

3.4 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

El servei d'atenció precoç prestat pel Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç està finançat pel Departament de Drets Socials, per tant, no està subjecte a contraprestació econòmica per part de les persones i famílies que el rebin.

Dins el marc jurídic de la Llei del Parlament de Catalunya 18/2003 de 4 de juliol, de suport a les famílies, l'atenció precoç queda definida com un servei de caràcter universal i gratuït per aquells infants que presenten un trastorn del seu desenvolupament i que tenen risc de patir-lo des del moment de la concepció fins a 6 anys i les seves famílies.

9. PRESENTAR QUEIXES I SUGGERIMENTS

El servei disposa d'un procediment per establir un sistema per detectar, registrar i tractar les queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències que es puguin detectar i que afectin al sistema de Gestió, així com definir la metodologia a seguir per desenvolupar el procés de millora contínua de la qualitat dins del CDIAP, a partir del desenvolupament d'estratègies, aprovades per la Direcció, organitzades per a la millora de la qualitat articulades mitjançant un Pla de Qualitat, que en tot moment són

comunicades i conegudes pels professionals del CDIAP, segons lo establert al Procediment PRO.07.05 – PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT.

D'altra banda, el procediment defineix la metodologia per al registre i control de necessitats de recursos i propostes de millora. S'identifiquen els elements d'entrada i sortida dels processos relacionats amb la Millora contínua del Sistema. Per a cada apartat es defineixen també els indicadors de procés corresponents.

Tractament de Queixes, Reclamacions, Suggeriments, Agraïments i Incidències (QRSAI)

La font de dades per a enregistrar queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències pot ser interna o externa.

En el cas de queixes i reclamacions, l'origen sempre serà sempre extern. Les formularan la família o els representants de l'infant quan manifesten una disconformitat amb el servei.

En el cas que els usuaris volguessin expressar la seva opinió sobre una queixa, suggeriment o un agraïment, el Cdiap disposa pels usuaris el formulari de Queixa, Suggeriment i Agraïment, FOR.07.04.03 QSA usuaris, que el trobaran juntament a la bústia de suggeriment, perquè puguin expressar les seves opinions respecte el servei prestat. Un cop a la setmana, la responsable de Qualitat buidarà la bústia i abocarà les opinions al FOR.07.04.01 Anàlisi QRSAI.

El CDIAP disposa de FULL DE RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I QUEIXES (FULL OFICIAL) per si la família ho sol·licita expressament. Una vegada complimentada es lliura a la persona designada com a Responsable de Qualitat, qui fa el bolcat de les dades al registre FOR.07.04.01 Anàlisi QRSAI i es procedeix a fer el tractament corresponent a partir de la complementació de tots els camps del registre.

10. VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC

Els canals de comunicació i informació del servei amb les persones usuàries i col·laboradors externs són:

- Telefònicament **93 573 81 08 / 628 46 54 34**
- Whatsapp: **628 46 54 34**
- Correu electrònic cdiap@cdiaparets.cat
- Presencialment c/ Tenor Viñas, 18 baixos 08150 Parets del Vallès
- Web **www.cdiaparets.cat**

- Instagram: **@cdiapparets**

També es pot consultar al següent enllaç:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/atencio_precoc/