

# CARTA DE SERVEIS

1.	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI .....	2
1.1.	Funcions .....	3
1.2.	Normes generals de funcionament.....	3
1.3.	Principis bàsics del Servei d'Atenció Precoç.....	4
2.	IDENTIFICACIÓ DELS/ES RESONSABLES DE LA GESTIÓ .....	5
3.	RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN.....	6
4.	ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT DEL SERVEI DESGLOSSATS, SI ESCAU, PER CATEGORIA DE PRESTACIONS, I ELS INDICADORS PER AVALUAR-NE L'APLICACIÓ .....	7
5.	CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS.....	10
6.	MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS QUE ESTABLEIXEN LES CARTES .....	11
7.	DRETS I DEURES DELS/ES USUARUS/IES .....	11
8.	RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE, AMB INDICACIÓ DE LES TAXES I ELS PREUS PÚBLICS QUE SIGUIN APLICABLES .....	12
9.	MANERA DE PRESENTAR QUEIXES I SUGGERIMENTS .....	12
10.	VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI PÚBLIC .....	13

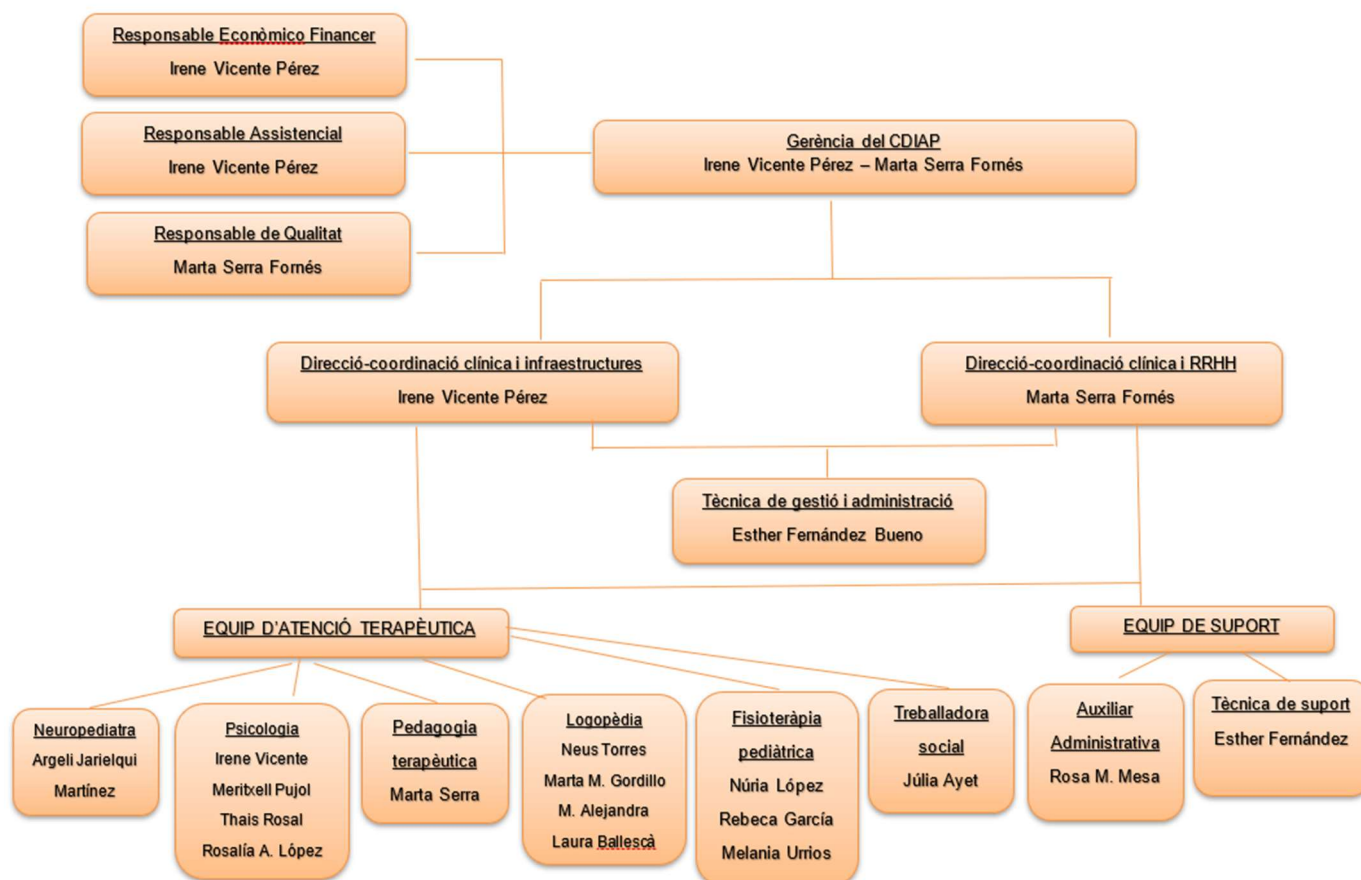
## 1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

CDIAP del Prat de Llobregat, és una Organització situada a El Prat de Llobregat que desenvolupa la seva activitat amb una trajectòria iniciada al 1988, i dona servei a la població de El Prat de Llobregat. És gestionat per l'Associació Verge de Montserrat amb CIF: G-58518630.

CDIAP del Prat de Llobregat disposa de dos centres ubicats a:

- Centre: CDIAP del Prat de Llobregat Adreça: C/ de Gavà, 2, baixos. 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona. **Número de RESES:** S01213.
- Centre: CDIAP2 del Prat de Llobregat (Sant Cosme) Adreça: Plaça de l'Aigua, 3 baixos. 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona. **Número de RESES:** S08518, a través d'una cessió d'espais que l'Ajuntament del Prat de Llobregat va facilitar en acord de data 19 de desembre de 2016.

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. 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.



### Equip tècnic

L'equip del CDIAP del Prat el componen un conjunt de professionals amb una àmplia experiència en l'atenció a la petita infància i amb una gran disposició al treball interdisciplinari i a la formació continuada.

Està compostat per 4 Psicòlogues, 1 Pedagoga i terapeuta, 3 Fisioterapeutes, 4 Logopedes, 1 Neuropediatra, i l'equip de Gestió i suport tècnic-administratiu. Cadascuna de les professionals del CDIAP participa a cursos, seminaris, jornades, congressos, amb la finalitat d'anar incorporant coneixements necessaris per a la pràctica diària, tant en el seu treball directe d'atenció, com en el de prevenció/detecció. Apostem per la formació continuada dins l'equip. L'equip treballa activament supervisors/es externs/es i porta a terme un treball de presentació de casos, supervisions individuals i institucionals.

Aquesta diversitat d'especialistes permet atendre qualsevol tipus de trastorn i aconseguir una intervenció global en les necessitats de l'infant, l'entorn i la seva família.

### 1.1. Funcions

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

#### Funcions tècniques:

- a) Efectuar un diagnòstic interdisciplinari: funcional, sindròmic i etiològic del desenvolupament de l'infant, de la situació familiar i de l'entorn, de manera ambulatoria i periòdica, que es traduirà en l'elaboració d'informes funcionals i descriptius de la realitat de l'infant.
- b) Establir el programa terapèutic individualitzat que ha de dissenyar l'equip i que s'ha d'explicitar en l'expedient en què s'han de registrar els informes, les avaluacions, el programa terapèutic i totes les incidències sobre el cas. Tot aquest procés s'ha de dur a terme, si escau, mitjançant reunions interdisciplinàries de tot l'equip, de coordinació amb els recursos de la zona i de supervisió tècnica. Cada infant ha de tenir un expedient propi i un o una professional referent.
- c) Efectuar l'avaluació continuada del desenvolupament de l'infant.
- d) Col·laborar i cooperar amb els serveis socials, sanitaris, educatius i altres que desenvolupin tasques sobre prevenció i detecció precoç dels trastorns de desenvolupament i situacions de risc en la població infantil fins als sis anys.
- e) Orientar les famílies, assessorar els pares i mares i tutors i donar-los suport en els continguts que li siguin propis.
- f) Orientar els professionals de l'educació infantil en les etapes de 0 a 3 i de 3 a 6 anys pel que fa als trastorns del desenvolupament.
- g) Promoure i desenvolupar la investigació, la docència i la formació a partir del propi treball, tant individual com de l'equip. Establir una formació continuada dels professionals del servei que impliqui, d'una banda, el coneixement de diferents tècniques i experiències i, de l'altra, l'anàlisi i la discussió de la mateixa metodologia de treball.

#### Funcions administratives:

Les que comprenen les funcions de direcció, gestió administrativa i coordinació interna del centre, que es refereixen a l'organització interna, a la gestió de recursos humans, al control de gestió i a totes les activitats necessàries per al bon funcionament del servei, així com les que deriven del contracte.

A més, inclouen la tramitació de la sol·licitud i el compliment de la documentació que determini la direcció general competent.

### 1.2. Normes generals de funcionament

A continuació expliquem el Circuit Assistencial del servei d'atenció precoç al CDIAP del Prat de Llobregat:

## 1. SOL·LICITUD DE DEMANDA AL SERVEI

La demanda del servei l'ha de fer la mare i el pare, o bé la persona que ostenti la representació legal de l'infant directament, per telèfon o de manera presencial. Es verificarà el compliment dels criteris de valoració de idoneïtat de la sol·licitud en quant a edat i àmbit territorial i si tot és correcte, el programarà la entrevista d'acollida amb pare i/o mare o representat legal del/a infant.

## 2. ACOLLIDA AL SERVEI

L'acollida és la primera entrevista amb la família, el primer espai d'atenció al servei i té un caire institucional de rebuda. En aquesta entrevista, pare/mare/representant legal del/a infant, expliquen els motius de demanda, què els hi preocupa i el motiu de derivació. A més, és parlar de l'historial del/a infant i els seus primers anys de vida, per a conèixer el seu desenvolupament. També es signaran els documents que són necessaris per iniciar l'atenció.

## 3. VALORACIÓ DIAGNÒSTICA

Els professionals del CDIAP duran a terme les visites diagnòstiques necessàries amb l'objectiu d'establir una valoració diagnòstica. Es té en compte que degut a l'edat dels/es infants es contemplen no només aspectes mèdics, psicològics i socials, sinó també les singularitats de l'infant i la seva família. Aquest procés es tracta amb molta cura i flexibilitat, orientant el diagnòstic però sense perdre el tret diferencial i particular de cada infant i la seva família. Després de la sessió de valoració es realitza una entrevista de devolució per compartir amb la família l'orientació terapèutica que es proposa per part de l'equip del CDIAP.

## 4. PLA D'ATENCIÓ TERAPÈUTICA

Si l'equip interdisciplinari del CDIAP valora la conveniència d'iniciar un pla d'atenció terapèutica, s'informarà la família o el guardador legal sobre els objectius de la intervenció terapèutica i el professional o professionals de referència assignats. L'equip interdisciplinari establirà la freqüència d'atenció. El desenvolupament correcte d'aquest pla terapèutic exigirà mantenir un contacte permanent amb dispositius i professionals d'altres xarxes assistencials, com és ara els pediatres o altres especialistes mèdics, escoles bressol o escoles ordinàries, serveis socials o equips especialitzats com l'EAP, el CSMIJ, etc. L'objectiu és intercanviar informació rellevant i coordinar les actuacions que ajudin a una evolució millor. 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.

## 5. COORDINACIONS

Es realitzen reunions de coordinació de forma periòdica amb altres serveis de la xarxa que també atenen l'infant i la seva família com són: educació, salut, serveis socials, justícia, administracions públiques i teixit social.

## 6. BAIXA DEL SERVEI

Aquest procediment té per objecte definir el motiu de la baixa en el servei dels infants que han finalitzat el procés d'atenció en els centres de desenvolupament infantil i atenció precoç. S'entrega un informe de baixa a la família i si s'escau, es procedeix a realitzar la derivació pertinent a un altre dispositiu per continuar l'atenció.

### 1.3. Principis bàsics del Servei d'Atenció Precoç

#### MISSIONS:

- ✓ Donar resposta a la població de referència amb una atenció terapèutica en l'àmbit sanitari, social i educatiu mitjançant una assistència integral, efectiva, i de qualitat que fomenti l'equitat i la satisfacció en un marc de sostenibilitat, equitat, eficiència tot integrant la docència i col·laborant en programes de recerca, investigació que contribueixin en millorar la salut i qualitat de vida dels infants i les seves famílies:

- ✓ Facilitar l'atenció integral i personalitzada, afavorint la prevenció, detecció precoç i inclusió social, actuant com entitat socialment responsable.
- ✓ Propiciar el desenvolupament personal i comunitari a través de la participació en polítiques socials en el municipi.
- ✓ Cooperar i col·laborar amb els diversos col·lectius interessats en la millora de la salut dels infants: pediatres, professionals assistencials, mestres, educadors, escoles bressol i escoles així com institucions especialitzades o d'altres organismes.

### VISIÓ:

Voluntat de ser un referent, des d'una perspectiva clínica, eclèptica i integradora de les diferents disciplines, en el camp de la salut i benestar social dels infants i les seves famílies, tant pel que fa a la qualitat de l'assistència com a l'excel·lència dels seus professionals, model assistencial, organitzatiu i de col·laboració amb la docència, recerca i investigació que i que doni resposta als seus compromisos socials **COMPROMÍS SOCIAL**: Contribuir en el benestar de la població sense fer distincions de raça ni condicions de cap tipus. Difondre l'activitat per a que sigui accessible, propera i beneficiosa. Amb la intenció de generar confiança durant el procés de desenvolupament bio-psico-social.

### VALORS:

Voluntat de tenir cura dels nostres usuaris, professionals i entorn destacant com a valors essencials:

- ✓ **Professionalitat** en la gestió cercant eficàcia i eficiència i fomentant el treball interdisciplinari i en equip.
- ✓ **Treball en equip**, col·laboració de diferents professionals, tant de dins l'equip com d'altres entitats, per aconseguir objectius comuns.
- ✓ **Respecte a les persones**, tracte respectuós i atent als usuaris. Ser tolerants amb la diversitat personal, cultural i social.
- ✓ **Conducta ètica i honestat en les accions.**
- ✓ **Compromís**, desplegar totes les nostres capacitats per tirar endavant allò que se'ns ha confiat tant amb els usuaris, com amb la pròpia Associació i la societat.
- ✓ **Responsabilitat social i transparència**, tenint en compte la sostenibilitat, 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.
- ✓ **Necessitats i expectatives dels grups d'interès**: Tenir en compte les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interès en tot moment.
- ✓ **Actualització constant**: L'avaluació del rendiment i els resultats obtinguts seran el motor de impuls de canvi i la base per assegurar el manteniment de la política i estratègia actualitzada en tot moment.
- ✓ **Implicació i participació**: La política i estratègia del centre es difon dintre de l'equip de professionals i al públic en general per garantir el seu enteniment i la implicació de tots els grups d'interès.
- ✓ **Responsabilitat social de respecte i responsabilitat ecològica**: Reciclatge de materials

## 2. IDENTIFICACIÓ DELS/ES RESONSABLES DE LA GESTIÓ

Directores: Irene Vicente Pérez i Marta Serra Fornés.

- ✓ Telèfon de contacte: 93.370.90.53.
- ✓ Correu electrònic: cdiapdiapelprat.cat

### 3. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN

El CDIAP del Prat de Llobregat té com a única activitat la prestació dels serveis i la realització de les funcions pròpies d'un servei d'atenció precoç. 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.

Els serveis d'atenció precoç són un conjunt d'actuacions de caire preventiu de detecció, diagnòstic i intervenció terapèutica de caràcter interdisciplinari que s'estén en el moment de la concepció fins que l'infant té com a màxim els sis anys abastant per tant l'etapa prenatal, perinatal, postnatal i la petita infància. Inclou quatre aspectes fonamentals: prevenció, detecció precoç, diagnòstic i intervenció terapèutica. Potencia la coordinació i la cooperació amb la xarxa d'educació, sanitària i de serveis socials per tal d'assumir una atenció global a les necessitats de l'infant i de la seva família.

Els serveis d'atenció precoç comprenen les actuacions següents, adreçades a la primera infància:

- a) La prevenció, la detecció, el diagnòstic i el tractament de trastorns en el desenvolupament, per a qualsevol etiologia.
- b) La criança, entesa com el suport i acompanyament a la família en la cura que cal tenir per al desenvolupament integral de l'infant.
- c) La prevenció de situacions de risc per antecedents personals o familiars.

Les funcions del servei d'atenció precoç s'han de dur a terme en els àmbits següents a través de realitzar accions terapèutiques d'INTERVENCIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT I DE COORDINACIÓ per facilitar l'evolució dels nens i nenes sigui quina sigui la seva circumstància en igualtat de condicions a tota la població, acompanyar i assessorar la família i coordinar-nos amb les institucions de l'entorn:

- ✓ Àmbit de l'infant: a partir de fer-ne un abordatge global, comprèn el diagnòstic, la intervenció terapèutica i l'avaluació i el seguiment. Les sessions de treball es podran portar a terme en el mateix centre, al domicili de l'infant, a l'escola infantil o en altres espais. Els infants estrangers que es trobin en el territori de Catalunya tenen dret, en les mateixes condicions que la resta d'infants, als serveis d'atenció precoç en els termes que preveu la legislació vigent.
- ✓ Àmbit de la família: comprèn les actuacions d'informació, assessorament, suport i, quan sigui possible, també les actuacions amb grups de pares i mares. Les actuacions en grup per a pares i mares tenen un alt valor terapèutic per enfortir el empoderament de les famílies.
- ✓ Àmbit de l'entorn: a més de l'entorn social de l'infant, també comprèn les actuacions d'informació, assessorament, suport a mestres i directors de centres per a la detecció i el tractament dels trastorns en el desenvolupament de l'infant.

Persones que tenen dret als serveis i durada d'aquests:

- ✓ 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.

Es tracta d'infants que:

- ✓ En condicions normals no necessiten aquesta atenció, però el medi familiar i social en què viuen poden fer-la necessària.
- ✓ En condicions normals no arriben a un desenvolupament adequat a la seva edat i, per tant, necessiten una atenció per aconseguir-ho.
- ✓ Presenten malformacions evidents, defectes congènits, lesions cerebrals de qualsevol origen i d'altres anomalies.

S'entén per trastorn en el desenvolupament la disfunció transitòria o permanent, ja sigui de caràcter neurològic, psicològic o sensorial, que presenta un infant en el seu procés de maduració.



S'entén per risc de patir trastorn en el desenvolupament el fet que un infant es trobi en una situació de caràcter biològic, psicològic o social que dificulta el seu desenvolupament.

La durada dels serveis ha de ser la que necessiti cada infant i s'ha d'estendre fins que les necessitats d'atenció les puguin cobrir els serveis de caràcter general, ja siguin educatius, sanitaris o socials o, en tot cas, quan compleixi l'edat de sis anys.

Sense perjudici del caràcter universal dels serveis d'atenció precoç, 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. S'entén per afectació greu aquella condició familiar, d'entorn o del mateix infant, que repercuteix en alguna àrea del seu desenvolupament, de manera que resta compromesa, de forma significativa, la seva capacitat adaptativa i de relació amb l'entorn.

A més a nivell geogràfic, els/es infants han de tenir la residència habitual en el municipi de Catalunya on opera el CDIAP (en el nostre cas el Municipi del Prat de Llobregat). Els infants estrangers que es trobin en el territori de Catalunya tenen dret, en les mateixes condicions que la resta d'infants, als serveis d'atenció precoç, en els termes que preveu la legislació vigent.

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

Actualment ens trobem en procés d'acreditació de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 i el compliment dels objectius de la qualitat, mitjançant l'anàlisi del Sistema de Gestió de la Qualitat.

La política de qualitat és un dels elements centrals d'un sistema de gestió de qualitat. Per això, és necessari establir, implementar, mantenir i comunicar a la organització. La gestió de la qualitat es basa en la correcta aplicació de tot allò planificat, per tal de poder obtenir dades, que una vegada analitzades, ens permetin extreure conclusions vàlides i objectives per a prendre decisions que ens ajudin a millorar contínuament d'acord amb la nostra missió, perseguint la nostra visió i respectant els nostres valors.

Manifestem el nostre absolut compromís vers la qualitat, entès aquest com un dels factors bàsics per desenvolupar el nostre projecte com a entitat prestadora de serveis assistencials. Treballant així per l'excel·lència en l'assistència dels nostres usuaris, la tranquil·litat i seguretat de les seves famílies i el benestar laboral dels professionals implicats, potenciant alhora el nostre compromís i responsabilitat vers la comunitat.

Entenem la qualitat enfocada als diferents àmbits que engloba el CDIAP:

- ✓ En relació als/es infants i les seves famílies, coneixent les seves expectatives, cobrint les necessitats presents, així com les que progressivament vagin sortint, i donant-hi respostes per tal de generar serveis i actuacions satisfactòries.
- ✓ En relació a la gestió, utilitzant eines i metodologies que garanteixin la qualitat en l'organització, promovent la millora continuada en els sistemes i processos de prestació dels serveis i de les persones involucrades.
- ✓ En relació al nostre equip humà, entenent a les persones com a un recurs fonamental, potenciant les seves competències professionals, integrant la pràctica professional a la cultura de la qualitat i donant eines per a la seva formació continuada dins de l'organització.
- ✓ En relació a la comunitat, per tal de conèixer i millorar l'atenció a les necessitats de tots els agents que hi estem implicats (usuàries, famílies, professionals, entitats i administracions, així com societat en general).



A més, el servei té una Política d'atenció basada en l'atenció als/es infants a través d'una perspectiva clínica, eclèptica i integradora com a element central de la nostra tasca per tal que l'atenció sigui global per l'infant i la seva família. Treballem d'una manera molt estreta amb l'entorn familiar i social del nen per tal de garantir una intervenció eficient en tots els seus àmbits d'influència.

- ✓ Oferim una atenció integral, de qualitat i personalitzada als seus usuaris vetllant per l'òptim desenvolupament de l'infant.
- ✓ Promovem el respecte i l'empatia. El nostre treball s'ha de caracteritzar per la sensibilitat, la implicació i el respecte per la integritat de l'infant i els seus familiars.
- ✓ El nostre focus d'atenció és sempre l'infant i el seu entorn familiar, sent la nostra raó de ser.
- ✓ Ens comprometem a gestionar els processos de qualitat per millorar-los de manera continuada.
- ✓ Per a això establim i donem confiança. Només podem assolir els nostres objectius si l'entorn confia plenament en la nostra capacitat i voluntat. La nostra relació amb la família usuària sempre s'ha de basar en la confiança i el respecte a la intimitat i la dignitat, així com la confidencialitat de les seves dades.
- ✓ Com benefici per a la societat, aspirem a treballar en xarxa amb els dispositius relacionats amb la petita infància perquè el nostre treball porti major benefici a la societat.

D'altra banda, el treball de prevenció comunitària, des de 1988, ha sigut històricament i és per nosaltres un aspecte fonamental. La coordinació amb la família, l'escola i els equips d'atenció primària sanitaris i socials forma part dels aspectes als quals prestem especial atenció. Un dels exemples sobre aquest treball de prevenció, és el projecte que es porta a terme des del CDIAP de prevenció/detecció a les Escoles Bressol del municipi. Es tracta d'una iniciativa amb l'objectiu de reforçar la prevenció i la detecció precoç de les alteracions en el desenvolupament dels/es infants. En aquest projecte, a banda de tota la intervenció amb infància, posem l'accent en la cura i acompanyament a les Educadores i Vetlladores. Participem també en les comissions socials de cada escola bressol.

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

- ✓ 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.
- ✓ Participar en la coordinació de les actuacions que es duen a terme en aquesta franja d'edat.
- ✓ Participar en els projectes de coordinació interdepartamental.
- ✓ Assegurar equips experts en desenvolupament infantil.
- ✓ Garantir la continuïtat assistencial.

Els indicadors són els instruments de mesura que ens permeten expressar quantitativament aspectes de l'assistència, l'organització o la gestió i alhora serveixen de guia per a avaluar la qualitat o l'adequació de la nostra activitat. Quan aquests indicadors es mesuren de forma periòdica i sistemàtica, ens donen informació del procés i les seves tendències. Això permet identificar problemes i introduir les modificacions necessàries en el procés per tal d'aconseguir una millora contínua de la qualitat del treball assistencial.

Disposem d'indicadors de seguiment i mesura de tots els nostres procediments, necessaris per dur a terme la nostra tasca, en base al sistema de gestió de qualitat. Els resultats s'analitzen i avaluen trimestralment per determinar les accions de millora necessàries per cobrir les necessitats i expectatives que esperen rebre del servei totes les parts interessades. Els procediments (dels quals a cadascun d'ells se'n deriven formats i els registres corresponents), són:

1. PROCEDIMENT D'ENTRADA
  - 1.1. PROCEDIMENT RECOLLIDA DE DEMANDA
  - 1.2. PROCEDIMENT ENTREVISTA D'ACOLLIDA
2. PROCEDIMENT DIAGNÒSTIC
3. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ TERAPEUTICA

4. PROCEDIMENT DE COORDINACIÓ
5. PROCEDIMENT DE PREVENCIÓ
6. PROCEDIMENT DE BAIXA
7. PROCEDIMENT DE GESTIÓ
  - 7.1. PROCEDIMENT GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ
  - 7.2. PROCEDIMENT AVALUACIONS / INSPECCIONS
  - 7.3. PROCEDIMENT PERSONES
  - 7.4. PROCEDIMENT QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS, AGRAÏMENTS I INCIDÈNCIES
  - 7.5. PROCEDIMENT PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT
  - 7.6. PROCEDIMENT D'INFRAESTRUCTURA I EQUIPAMENTS
  - 7.7. PROCEDIMENT COL·LABORADORS CLAU
  - 7.8. PROCEDIMENT DOCUMENTACIÓ DE SEGURETAT
  - 7.9. PROCEDIMENT RESULTATS

Respecte als indicadors de mesura, són els següents:

<b>ATENCIÓ DIRECTA</b>	Demora en entrevista acollida
	Demora en visita diagnòstica
	Valoració Pla Atenció Terapèutica
	Demora inici atenció terapèutica
	Nivell abandonament de les famílies durant el procés diagnòstic
	Nivell abandonament de les famílies durant el procés terapèutic
	Atenció a la població diana corresponent a la zona del CDIAP
<b>RESULTATS</b>	Índex general de satisfacció del personal
<b>ATENCIÓ INDIRECTA</b>	Reunions de seguiment de l'equip interdisciplinari
	Activitats de prevenció amb l'escola bressol
<b>QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS, AGRAÏMENTS I INCIDÈNCIES. CONTROL DE RECURSOS</b>	% Queixes
	% Reclamacions
	% Suggestiments
	% Agraïments
	% incidències
	Nombre de sancions
	Nombre de denúncies
	Termini tancament Queixes
	Termini tancament reclamacions
	Termini tancament Suggestiment
	Termini comunicació agraïments
Termini tancament Incidències	
<b>RESULTATS</b>	Grau participació anàlisi clients baixa
	Grau Valoració clients baixa
	Grau Participació anàlisi persones
<b>PERSONES</b>	Índex estabilitat de les plantilles
	Taxa absentisme laboral
	Freqüència accidents laborals
	% contractacions indefinides
	% Cobertura necessitats formatives
<b>RECURSOS</b>	% de professionals formats en metodologia de millora i avaluació de la qualitat
	Termini mitjà de consecució de recursos
	% Recursos aprovats

## 5. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS

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 provinquin 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.

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

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, han de ser informades que poden interposar una reclamació davant de 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.

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

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta les persones usuàries poden fer una reclamació d'incompliment del compromís que procedirà a activar els mecanismes de compensació i/o reparació, que són els següents:

- ✓ Es farà arribar la disculpa pertinent.
- ✓ Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- ✓ S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

La reclamació es transmetrà per les mateixes vies que per formular consultes, queixes i suggeriments i es recollirà i es tractaran al FOR 07.04.05- ANÀLISI QRSAL.

## 7. DRETS I DEURES DELS/ES USUARUS/IES

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.

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.

La mare i el pare, o la persona que ostenti 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.

## 8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE, AMB INDICACIÓ DE LES TAXES I ELS PREUS PÚBLICS QUE SIGUIN APLICABLES

El servei d'atenció precoç és un dret universal i gratuït. No hi ha copagament. El servei prestat pel Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç pels infants dels 0 als 6 anys i les seves famílies, està finançat pel Departament de Drets Socials, per tant, no està subjecte a contraprestació econòmica per part de les persones i famílies que el rebien.

## 9. MANERA DE PRESENTAR QUEIXES I SUGGERIMENTS

Cada ubicació (CDIAP1 i CDIAP2) disposa del formulari de queixes i propostes de millora intern i del full oficial de reclamacions.

Respecte a les discrepàncies que puguin sorgir arran de la interpretació i aplicació de l'acord assistencial, així com les derivades de l'atenció del menor o a les seves famílies, aquestes es resoldran de mutu acord entre la família i el CDIAP. No obstant això, en cas de mantenir-se aquestes diferències, les persones interessades podran interposar una reclamació davant de l'òrgan administratiu que té atribuïdes les funcions d'atenció precoç dins del Departament competent en matèria de serveis socials que haurà de dirimir el cas mitjançant resolució administrativa, susceptible aquesta de recurs d'alçada davant el superior jeràrquic.

Aquesta reclamació ha de ser presentada mitjançant el document full de reclamació/suggeriment (disponible en català i castellà - F4E2cat/cast). El CDIAP haurà d'informar de la necessitat de presentar-la per escrit, d'acord amb el formulari que consta a l'aplicatiu i registrar-la presencialment als punts d'informació ciutadana i/o a les oficines de registre del Departament, o a través dels canals electrònics habilitats: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica>, adreçant-la directament a la Unitat de Tuteles i Atenció Precoç de la DGAPD, o aquesta no podrà ser tramitada.

Un cop rebuda la reclamació en la Unitat de Tuteles i Atenció Precoç, procedirem a sol·licitar al CDIAP d'on procedeixi la queixa/denúncia/reclamació informe del cas, on es demanaran els extrems sobre els quals cal informar. Aquesta petició arribarà als CDIAP pels canals jurídicament acceptats a efectes de notificació: Enotum en el cas de les entitats privades/concertades, EACAT pel que fa les administracions locals i comarcals i e- Valisa en el supòsit que aquestes entitats siguin pròpies de la Generalitat de Catalunya. La remissió d'aquest informe a la Unitat de Tuteles, d'acord amb l'article 14.2 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre de procediment administratiu comú de les administracions públiques, s'haurà de fer obligatòriament per aquests canals depenent de la titularitat jurídica de cada CDIAP. Cal tenir molt en compte la rellevància d'una notificació convenientment efectuada en el procediment jurídic que es porti a terme.

Un cop dictada la Resolució es notificarà a l'interessat i al CDIAP com a part interessada en el procediment.

El CDIAP té establert un sistema per detectar, registrar i tractar les queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències (FOR 07.04.05 Anàlisi QRSAI) que es puguin detectar i que afectin al sistema de Gestió i al sistema Assistencial, 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 son comunicades i conegudes pels professionals del CDIAP, segons allò establert al Procediment PRO.07.05 – PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT.

En funció de les dades obtingudes, la Direcció prendrà les decisions adients per tal de garantir la millora continua del servei del CDIAP.

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

- ✓ Presencialment a qualsevol de les instal·lacions del Servei Públic CDIAP:
  - ✓ Centre: CDIAP1 del Prat de Llobregat Adreça: C/ de Gavà, 2, baixos. 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona
  - ✓ Centre: CDIAP2 del Prat de Llobregat (Sant Cosme) Adreça: Plaça de l'Aigua, 3 (CAP Pujol i Capsada). 08820. El Prat de Llobregat. Barcelona
- ✓ Telefònicament al 93.370.90.53.
- ✓ Via mail: adreçat a la Direcció del servei al [cdiap@diapelprat.cat](mailto:cdiap@diapelprat.cat)
- ✓ Web de l'entitat: a través de la web tant les famílies com col·laboradors poden disposar de tota la informació necessària sobre el servei, així com les dades de contacte amb el centre. L'adreça de la web és <https://cdiapdelprat.org/>
- ✓ Díptics de difusió del servei, que s'entreguen a famílies, a les Escoles Bressol, als serveis de pediatria i tots aquells dispositius susceptibles de contacte amb famílies amb infants amb edats compreses entre els 0 i 6 anys.
- ✓ Pagina Web de Salut Publica del Ajuntament del Prat de Llobregat.

A més, s'exposa en el taulell d'anuncis tota la informació que es creu d'interès per als/es infants i les seves famílies i també es mantenen reunions periòdiques amb la mare i el pare, o la persona representant legal, per informar-los sobre el desenvolupament de l'infant. Les dades de contacte són facilitades a les famílies amb unes targetes pròpies del servei, que recullen horari d'atenció, telèfon, correu electrònic i web.

Les dades de contacte de la CDIAP del Prat de Llobregat estan disponibles al web. L'horari d'oficina i d'atenció és de 9h a 13h i de 15h a 18h.

Aquesta Carta de Serveis es troba disponible en format paper a les instal·lacions del CDIAP (tant al centre CDIAP del C/ de Gavà, 2, baixos i el CDIAP2 a Plaça de l'Aigua, 3 - CAP Pujol i Capsada) a disponibilitat de les persones usuàries, així com la seva publicació a la web de l'entitat.

Aprovat per la Direcció el 01/07/2024.