

Carta de serveis de l'associació³³

La carta de serveis que es presenta a continuació recull el catàleg de serveis que us oferim, així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per a la presentació dels vostres suggeriments i queixes.

qui som?

L'Associació trenta-tres pel desenvolupament infantil i atenció precoç som una entitat sense afany de lucre constituïda l'any 2013. Gestionem el CDIAP Sant Adrià des de 2015 per la cessió del concert per part de l'Associació EDAI (l'equip directiu i els professionals hem treballat al CDIAP des de l'any 2008).

Ens encarreguem de l'atenció biopsicosocial de les persones menors d'edat i de les seves famílies, contribuint a la salut física i mental i al benestar social.

MISSIÓ: La nostra activitat se centra en l'atenció especialitzada, de qualitat i adaptada a aquells infants que presentin dificultats en el desenvolupament, o bé risc de patir-ne, i llurs famílies.

VISIÓ: Volem arribar a ser una entitat de referència en la millora de la qualitat de la població infantil que presenti dificultats en el desenvolupament i llurs famílies, dins el territori català.

VALORS: Proximitat, Treball en equip, Treball en xarxa, Formació continuada, Innovació i actualització constant, i Responsabilitat social.

La junta directiva és l'òrgan de govern de l'Associació i està format per:

President: Santi Trujillo

Tresorer: Marta Ferrer

Secretària: Rosa Blas

àrea assistencial

Persona responsable: Rosa Blas

Contacte: rosablas@a33.cat

àrea de qualitat i econòmic-financera

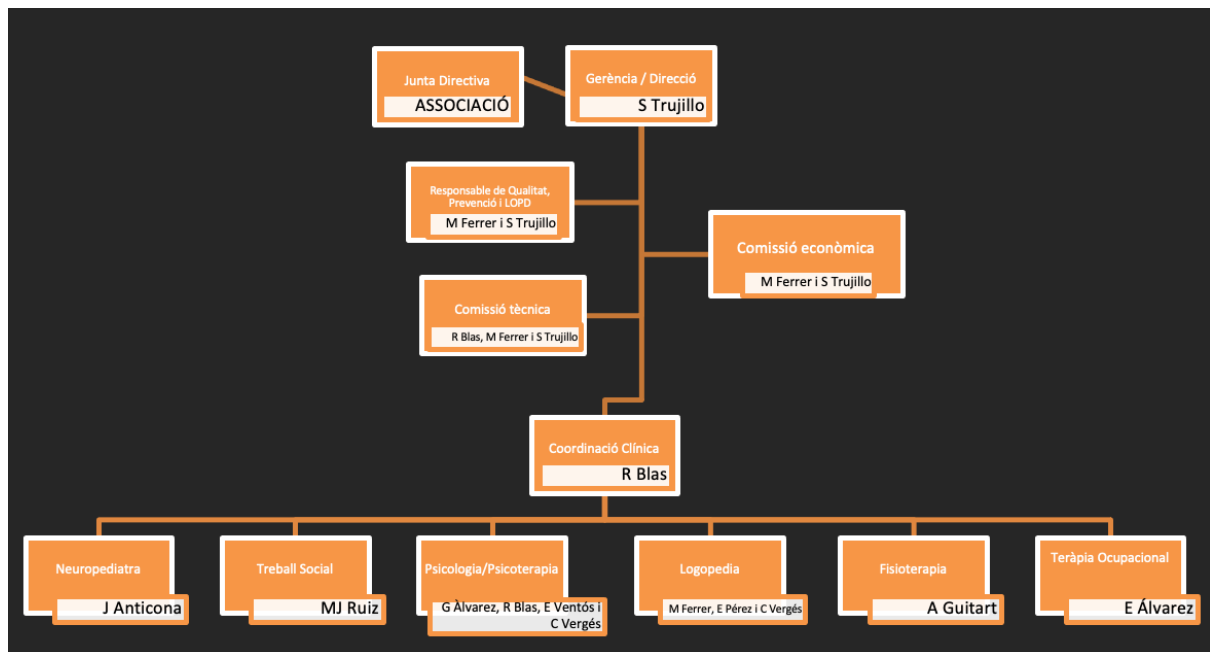
Responsable: Comissió de qualitat i comissió econòmica

Marta Ferrer

Contacte: martaferrer@a33.cat

Santi Trujillo

Contacte: santitrujillo@a33.cat



què fem?

CENTRE DE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ (CDIAP)

- **CDIAP SANT ADRIÀ DE BESÒS**

Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 8:15h a 19h i divendres de 8:15 a 15h.

Telèfon: 93 381 87 14

Adreça electrònica: cdiap@a33.cat

Ubicació: Sant Adrià de Besòs

Descripció: 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, l'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:

- 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.

Condicions d'accés:

- 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 provinguin 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, 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.

Règim econòmic aplicable: Dret universal i gratuït sense copagament.

compromisos de qualitat

D'acord amb la missió, la visió i els valors, l'Associació 33 manifesta el seu compromís amb l'excel·lència i la millora contínua dels seus processos i activitats.

La nostra entitat disposa d'un Sistema de Gestió de la Qualitat, com a base per a la identificació de processos i l'establiment dels procediments corresponents que permetin assegurar la seva eficàcia, d'acord amb els requisits establerts al Manual d'Estàndards per l'Accreditació dels Serveis de l'Atenció Precoç.

Estem certificats des de l'any 2021 amb l'ISO 9001:2015 per a les següents activitats: *Prevenió, detecció, diagnòstic i tractament a infants i les seves famílies, des del moment de la seva concepció, fins als sis anys, que presentin dificultats o trastorns en el desenvolupament o en risc de patir-ne.*

indicadors

- 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
- Índex estabilitat de les plantilles (contractació indefinida)
- Índex general de satisfacció del personal
- Reunions de seguiment de l'equip interdisciplinari
- Activitats de prevenció amb l'escola bressol
- % 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
- Grau participació anàlisi clients baixa
- Grau Valoració clients baixa
- Taxa absentisme laboral
- Freqüència accidents laborals
- % índex rotació de la plantilla
- % Cobertura necessitats formatives

- % de professionals formats en metodologia de millora i avaluació de la qualitat
- Termini mitjà de consecució de recursos
- % Recursos aprovats
- enquestes de satisfacció adreçades a les famílies, i
- enquestes de satisfacció i clima laboral dels professionals.

drets i deures de les persones usuàries

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei (Text de la RESOLUCIÓ DSO/2539/2022, de 3 d'agost):

- 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:

- Dret a ser tractades, per part de tot el personal del servei, amb absoluta consideració envers la dignitat humana.
- Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions particulars.
- Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- 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.
- Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament del servei i a que aquests siguin estudiats i contestats.
- 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.
- Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

- 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 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:
 - Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
 - Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
 - Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
 - Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
 - Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
 - Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
 - Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

vies de participació, consultes i queixes

L'Associació 33 disposa del protocol de **queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències (qrsai)** i es compromet amb el seu compliment.

Les vies habilitades a l'abast de les persones usuàries, els treballadors, les famílies i la ciutadania en general són:

web de l'Associació: <https://a33.cat/contacte>

correu-e: cdiap@a33.cat telèfon: 93 381 87 14

Aquesta Carta ha estat aprovada per la junta de l'Associació en data 10 de juliol de 2024. La trobareu disponible al web de l'A33 a <https://www.a33.cat/cartaservei>.