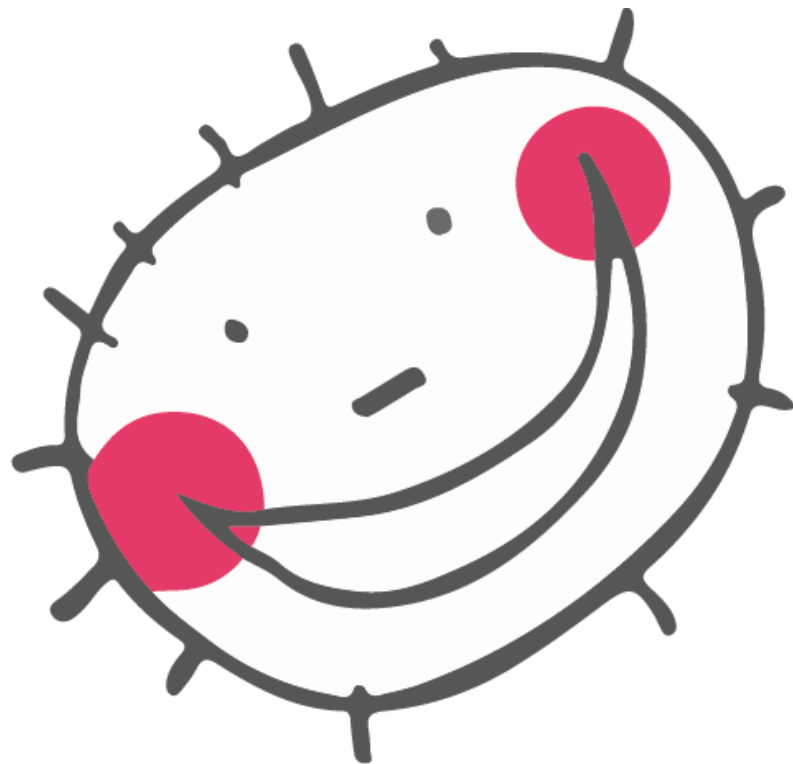


## CARTA DE SERVEIS

---



# CDIAP **ORUM** SEGRIÀ

Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç

Lleida, juliol 2024

### 3.3. CARTA DE SERVEIS

#### a. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

##### Dades bàsiques de l'entitat

El Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç, CDIAP-Segrià i Barri Antic amb domicili al carrer Ballester, numero 9, baixos, Lleida (25002), telèfon 973238385, adreça de correu electrònic: [orumgerencia@cdiapsegria.cat](mailto:orumgerencia@cdiapsegria.cat), està registrat amb el numero S06484 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i conforma una Societat Civil Professional.

##### Model de funcionament intern

ORUM SCP és una societat civil privada, dirigida per l'administradora única que fa les funcions de cap de gestió administrativa i responsable de qualitat.

L'estructura orgànica s'estableix a l'Organigrama i el funcionament es regula pel document FOR.07.03.04 – NORMATIVA DE FUNCIONAMENT INTERN (descriu al document 3.4 Memòria estàndards de Qualitat).

##### Principis bàsics del servei

CDIAP ORUM-SEGRIÀ, és un centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç que desenvolupa la seva activitat amb una trajectòria iniciada al 2006, i dona servei a la comarca del Segrià i Barri antic de Lleida. És un servei públic i gratuït, orientat a la prevenció, detecció precoç i atenció dels infants que presentin dificultats o trastorns en el seu desenvolupament o es troben en situació de risc de patir-ho.

#### b. IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

##### Direcció, Administració i Gestió / Responsable De Qualitat:

Nom i Cognoms: Rosa Maria Fondevila Fernández DNI: 43.747.047-N  
Telèfon de contacte: 692054556  
Correu electrònic: [orumgerencia@cdiapsegria.cat](mailto:orumgerencia@cdiapsegria.cat)

##### Coordinació Tècnica:

Nom i Cognoms: Maria Gilart Barbe DNI: 78.086.833-Q  
Telèfon de contacte: 609790301  
Correu electrònic: [mgilart@cdiapsegria.cat](mailto:mgilart@cdiapsegria.cat)

### **c. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN**

El CDIAP ORUM-Segrià és un centre on s'ofereix el Servei d'Atenció Precoç i es duu a terme el conjunt d'intervencions, assistencials i preventives, adreçades als infants, des del moment de la concepció fins als 6 anys, a la família i a l'entorn natural on es desenvolupen.

El centre disposa de professionals amb formació en desenvolupament infantil i intervenció familiar i social, que cobreix les àrees bio-psico-socials, en nombre suficient d'acord amb els infants a atendre.

- Psicologia
- Logopèdia
- Fisioteràpia
- Treball Social
- Neuropediatria

Tots aquests professionals tenen la funció en relació a l'infant i la seva família, en relació a l'equip i en la coordinació amb els recursos de la zona.

### **d. ESTÀNDARDS DE QUALITAT DEL SERVEI**

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 és el conjunt d'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, 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.

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 permetrà 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.

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.

### **Objectius grupals**

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.

Totes aquestes disciplines coincideixen a accentuar la importància de la prevenció i del caràcter precoç de la intervenció, un cop s'ha detectat un trastorn de desenvolupament o una situació de risc de patir-lo. En els primers anys de vida, la major plasticitat del sistema nerviós i de la individualitat fan possible que les intervencions puguin influir de manera decisiva en la globalitat del desenvolupament de l'infant.

### **Objectius individuals**

El servei d'atenció precoç ha de posar a l'abast de la persona usuària les tècniques i actuacions més adequades per tal d'aconseguir potenciar al màxim les capacitats de l'infant i adequar el seu entorn a les seves necessitats de tal manera que li permeti assolir el màxim benestar i un òptim desenvolupament.

El servei es concretarà en l'abordatge global del cas, l'atenció directa de l'infant i el seu entorn més immediat, la família i l'escola.

- L'atenció a la individualitat del nen. Per bé que aquest és un aspecte present en l'àmbit de l'atenció precoç entenem que ha de tenir un caràcter central per tal que l'atenció sigui veritablement global. Les afectacions dels nens, encara que tinguin una base orgànica, afecten també el subjecte que hi ha en ell.
- Intervenció, assessorament i suport a la família. La família és el referent fonamental del nen i la seva participació en el procés terapèutic és fonamental.
- Arrelament en el territori i en el món local. Més enllà de les coordinacions habituals amb els equips i els professionals d'altres àmbits, el nostre equip manté una voluntat d'inserció en les dinàmiques locals. Per això, participa activament en totes aquelles iniciatives que tenen com a objectiu l'atenció a la petita infància.
- Formació continuada dins l'equip. L'equip treballa activament amb docents i supervisors externs, presentació de casos, supervisions individuals i institucionals.

- Activitats de prevenció. Activitats que tenen com objectiu evitar o temperar els efectes de l'aparició d'un trastorn, dèficit o disfunció en el desenvolupament incidint en les seves causes potencials.
  - Assessorament i coordinació amb professionals de les xarxes escolar, social i sanitària. El treball en xarxa va en la direcció d'augmentar la sensibilitat cap a les situacions de risc o de problemàtiques infantils que podrien passar desapercebudes. Així mateix, optimitza els recursos acordant línies d'actuació en el seguiment dels casos.
  - Hospitals de la zona: serveis de neonatologia
    - serveis de pediatria
    - serveis de Neuropediatria
    - serveis de psiquiatria infantil
    - serveis de rehabilitació
    - serveis d'obstetrícia i ginecologia
  - Serveis d'Orientació i Valoració de les persones amb disminució (CAD).
  - Àrees Bàsiques de Salut, pediatres de capçalera (ABS).
  - D'altres Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç, (CDIAP).
  - Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP).
  - Centres de Salut Mental Infanto-Juvenil (CSMIJ).
  - Centres de Salut Mental d'Adults (CSMA).
  - Unitat Bàsica d'Assistència Social Primària (UBASP).
  - Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA).
  - Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA).
  - Recursos específics per a infants amb dèficit visual (ONCE), amb dèficit auditiu CREDA, centres materno-infantils, centres d'acollida, centres de recursos específics (SIRIUS), centres de dia per a infants amb pluridiscapacitat i d'altres.
    - Tractaments específics i seguiment de casos de risc. Constitueixen el volum més important dins el treball diari del centre. Tant l'atenció directe a l'infant i a la família, com l'atenció indirecta, mitjançant les tasques de coordinació i assessorament amb la resta de professionals implicats en l'atenció, constitueixen l'activitat i la raó de ser fonamental de l'atenció precoç.
    - Realitzar una detecció i diagnòstic precoç. Activitats que tenen per finalitat la detecció i el diagnòstic precoç dels trastorns amb l'objectiu que la intervenció terapèutica incideixi en el moment més inicial possible de la patologia o el trastorn.
    - Docència. Es notòria també la participació dels professionals en activitats de docència en institucions de formació. El CDIAP col·labora amb institucions com a centre de pràctiques.
    - 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.

S'avaluen aquests objectius a través dels procediments i registres per poder respectar la traçabilitat:

### **Procediments:**

El Sistema de Qualitat, disposa de Procediments desenvolupats per tal de definir les sistemàtiques de treball en relació a les diferents activitats que conformen els processos identificats. Aquests procediments els identifiquem en base a un sistema de codificació mitjançant una descripció coherent i que permeti una fàcil comprensió del contingut del document. Concretament, en el cas de procediments, es codifiquen segons AAA.XX.YY, on:

- AAA: Tipus de document (PRO: Procediment)
- XX: Codi del procés
- YY: Número del procediment en ordre de aplicació del procés

### **e. CONDICIONS D'ACCÉS AL SERVEI**

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 o per iniciativa pròpia. També poden ser derivats d'altres CDIAPs.

Les demandes d'atenció les han de realitzar els progenitors de l'infant o la representació legal de l'infant directament, tant per telèfon com per correu electrònic o de manera presencial. En casos d'incapacitat o d'existència de barreres, 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 progenitors o representant legal de l'infant.

El personal directiu o administratiu que recull la demanda, verifica el compliment dels criteris de valoració de idoneïtat de la sol·licitud en quant a edat i àmbit territorial, segons:

#### Criteri territorial:

- Infants residents a la Comarca del Segrià i barri antic de Lleida
- Infants residents fora del territori establert prèvia comunicació i autorització del DGPS, que per motius suficientment justificats així ho sol·licitin i amb el consens amb l'altre CDIAP afectat.

Criteri d'edat: Infants en la franja d'edat des de concepció fins a 6 anys.

Criteri de prioritat assistencial: infants de 0 a 12 mesos, patologies greus i no duplicitat assistencial.

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

La Revisió del Sistema es realitza amb una periodicitat anual. Aquesta memòria, comptarà amb els elements d'entrada i sortida necessaris per garantir una adequada supervisió del seguiment i valoració de nivell d'assoliment del PLA DE QUALITAT i dels objectius definits.

L'objecte de la revisió és el de poder establir, mantenir, millorar i assegurar l'adequació continuada i l'eficàcia del Sistema de Gestió implantat, així com verificar el compliment dels objectius i indicadors fixats i prendre les accions pertinents en cas de no aconseguir-los.

### **Adequació:**

L'adequació de la documentació del sistema (manual, procediments) amb el Manual d'estàndards, és el resultat de comprovar si la documentació recull de manera continuada, tots els elements de mesura establerts, tenint en compte la dinàmica de l'Organització i la pròpia evolució del Manual. L'adequació del sistema es verifica a través del resultat es mesura mitjançant les avaluacions internes i externes ó d'auditories, així com a través de les aportacions particulars dels usuaris del Sistema.

### **Eficàcia:**

L'avaluació de l'eficàcia del sistema per complir els requisits de la DGPS, la Missió, Visió i Valors, els Indicadors 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 i documentat dels mateixos.
- c) Avaluació de l'obtenció de resultats, 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 queixes, reclamacions, incidències o suggeriments.

La persona designada com a responsable de Qualitat, elabora i arxiva un registre de cada revisió anual. En aquest informe, es deixa constància dels diferents temes tractats i de les conclusions i decisions preses. És aprovat per la Direcció del centre.

## **g. DRETS I DEURES DELS USUARIS**

Els Drets i deures de les persones usuàries, identificades al document REGLAMENT DE RÈGIM INTERIOR (disponible en català i castellà- F1G5cat/cast).

### **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 puguin 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.

## Deures

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 del 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.



## **h. REGIM ECONÒMIC APLICABLE**

El servei d'atenció precoç prestat pel Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç és un dret universal i gratuït que 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.

## **i. PROCEDIMENT DE QUEIXES I SUGGERIMENTS**

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 extern. Les formularan la família o els representants de l'infant quan manifesten una disconformitat amb el servei.

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

## **j. CANALS DE COMUNICACIÓ**

El CDIAP ofereix els canals de comunicació:

- Telefònic i Whatsapp: 973238385
- Correu electrònic: [cdiaps@cdiapsegria.cat](mailto:cdiaps@cdiapsegria.cat)
- Web: [www.cdiapsegria.cat](http://www.cdiapsegria.cat)
- Presencials a la seu del CDIAP, al Carrer Ballester, 9 baixos, Lleida (25002)