



---

## CARTA DE SERVEIS

---



**ASSOCIACIÓ MONTSERRAT CLARET ARIMANY  
PEL CDIAP DEL BAGES**

## ÍNDEX

	<b><u>Pàg.</u></b>
<b>1. DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT</b>	<b>1</b>
a. Tipus entitat jurídica	1
b. Història de l'entitat	1
c. Missió, visió i valors	1
d. Òrgans de govern	3
e. Equip tècnic	3
f. Principis bàsics d'actuació: qualitat / transparència / sostenibilitat	3
<b>2. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS</b>	<b>4</b>
a. Identificació dels responsables de gestió i forma de contactar-hi	4
b. Funcionament intern	5
<b>3. ELS NOSTRES SERVEIS (QUE FEM)</b>	<b>7</b>
a. Llista dels serveis que es presten (E) i dels Establiments (S)	7
b. El servei d'atenció precoç	7
b.1. L'atenció que oferim	8
b.2. Circuit assistencial	9
b.3. Programa d'Intervenció	11
<b>4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT</b>	<b>11</b>
<b>5. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES</b>	<b>14</b>
<b>6. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE</b>	<b>15</b>
<b>7. CONSULTES, QUEIXES I PROCEDIMENTS</b>	<b>15</b>
<b>8. CANALS DE COMUNICACIÓ AMB L'ENTITAT</b>	<b>15</b>

## 1. DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT

### a. Tipus entitat jurídica

L'Associació Montserrat Claret Arimany pel Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç del Bages, som una associació sense afany de lucre reconeguda d'Utilitat Pública des de l'any 1998. I som l'entitat responsable de la gestió del Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç del Bages.

Des del 1998 formem part de la Xarxa Bàsica de Serveis Socials de Responsabilitat Pública a tot el territori català. Tenim concertat el servei d'atenció precoç per a infants de 0 a 6 anys amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, regulat a partir del Decret 261/2003, decret que va ser modificat pel Decret 45/2014 d'1 d'abril i que regula la prioritització de l'atenció dels infants en els serveis d'atenció precoç.

### b. Història de l'entitat

**1986.** Diverses famílies i alguns professionals creen l'Associació pel Servei d'Estimulació Precoç del Bages al carrer Era del Firmat de Manresa, que atén les comarques del Bages, Berguedà i Solsonès.

**1990.** L'activitat es trasllada al carrer Pujolet. Les comarques del Berguedà i Solsonès passen a tenir CDIAP propi.

**1998.** El CDIAP del Bages entra a formar part de la Xarxa Bàsica de Serveis Socials de Responsabilitat Pública a tot el territori català, rebent la declaració d'entitat d'utilitat pública pel Ministeri d'Interior.

**2005.** El local del Carrer Pujolet queda petit i l'activitat s'estén a altres pisos i locals propers del municipi de Manresa.

**2006.** L'entitat canvia de nom i passa a anomenar-se Associació Montserrat Claret Arimany pel CDIAP del Bages.

**2010.** La Generalitat de Catalunya concedeix al Consell Comarcal del Bages una subvenció per a la compra i adequació d'unes noves instal·lacions.

**2011.** L'associació es trasllada al carrer Fonollar 12-14, 1er pis de Manresa, on es troba actualment.

### c. Missió, visió i valors

Amb l'objecte de donar a conèixer a totes les parts interessades la voluntat de millorar contínuament, l'Associació defineix la **POLÍTICA DE QUALITAT: MISSIÓ, VISIÓ i VALORS**, i compta amb **ORGANIGRAMES FUNCIONAL I NOMINAL**.

La **MISSIÓ, VISIÓ i VALORS** es publiquen als taulells d'anuncis per tal de difondre al públic en general i a la pàgina web de l'entitat ([www.cdiapbages.org](http://www.cdiapbages.org)), i es comunica específicament a tot l'equip per correu electrònic en el moment de la seva aprovació. Per a futures incorporacions, es farà comunicació en el moment de l'acollida de la nova incorporació.

La **POLÍTICA DE QUALITAT** és assumida per tot el personal del CDIAP, qui vetllarà en tot moment per la seva aplicació. Es difon a tot el personal mitjançant correu electrònic en el moment de la seva aprovació i mitjançant de lliurament físic a les noves incorporacions en el moment de la seva acollida al centre. La Direcció i els responsables han participat activament en el disseny de la política d'atenció als infants, famílies o representants legals i altres destinataris de l'acció del CDIAP. La política d'atenció als infants i a les seves famílies o representants legals contempla les estratègies per

conèixer el grau de satisfacció i l'opinió de les famílies o referents socials dels infants atesos

En les reunions de Direcció i les de Direcció juntament amb comissions, s'identifiquen accions i estratègies per donar resposta a la missió, visió i valors del CDIAP.

## **MISSIÓ**

El CDIAP del Bages és una associació que treballa per oferir una atenció de qualitat als infants que presenten dificultats en el seu desenvolupament o risc de patir-les i el seu entorn. El CDIAP DEL BAGES 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 va destinada a la població infantil des de la concepció fins als 6 anys que presenta trastorns (transitoris o permanents) en el seu desenvolupament o que es troba en situació de risc de patir-los. S'entén per trastorn en el desenvolupament la dificultat transitòria o permanent que presenta un infant en el seu procés de maduració.

L'atenció precoç inclou quatre aspectes fonamentals: prevenció, detecció precoç, diagnòstic i intervenció terapèutica. Potencia la coordinació amb la xarxa en els àmbits d'educació, de salut i de serveis socials, per tal d'oferir una atenció global a les necessitats de l'infant i de la seva família.

CDIAP DEL BAGES atén la població del Bages i cinc poblacions de la comarca del Moianès.

Tenim el compromís de vetllar per l'acompliment del Decret 261/2003 i de la seva posterior modificació 45/2014 d'1 d'abril, de les normes generals de funcionament i dels drets legalment reconeguts i en especial als establerts a la Llei 12/2007 de l'11 d'octubre de serveis socials i a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

## **VISIÓ**

El CDIAP del Bages vol ser un referent en l'atenció dels infants que presenten dificultats en el desenvolupament o risc de patir-les essent un servei que generi confiança i satisfacció als infants i les seves famílies, així com a l'equip de professionals, a la xarxa social i a les administracions públiques.

## **VALORS**

**Atenció individualitzada amb perspectiva integral.** Cada infant i família rep una atenció personalitzada. Tenim en compte els aspectes intrapersonals, biològics, psicosocials i educatius.

**Atenció a la subjectivitat.** Entenem que ha de tenir un caràcter central, ja que les afectacions dels infants, encara que tinguin una base orgànica, afecten també el subjecte que hi ha en tot infant.

**Atenció a l'entorn.** Tenim en compte l'entorn, família, escola, cultura i context social, i els oferim suport. Potenciem la coordinació amb els àmbits de l'educació, de la salut i dels serveis socials.

**Treball en equip i cooperació.** El CDIAP fomenta la participació i la implicació dels professionals en un funcionament interdisciplinari. Tots els professionals del CDIAP cooperen entre ells per garantir el funcionament de l'entitat.

**Arrelament en el territori i en el món local.** El nostre equip manté una voluntat d'inserció en les polítiques locals i participa activament en diverses iniciatives que tenen incidència en l'atenció a la petita infància.

**Formació continuada de l'equip.** Impulsem la formació contínua del nostre equip per garantir una millor professionalitat i donar les respostes més òptimes i eficients.

**Avaluació i millora constant.** L'avaluació del rendiment i els resultats obtinguts són motor d'impuls de canvi i millora contínua.

**Necessitats i expectatives dels grups d'interès.** El CDIAP com entitat i el seu equip promou una actitud activa, positiva i implicada per detectar les noves necessitats i expectatives que puguin aparèixer, tant en els infants com en les seves famílies.

**Conducta ètica.** Compartim uns valors i ens basem en la transparència, l'honestedat, la confidencialitat, el respecte, la justícia social i el tracte igualitari, que ens donen sentit i significat.

**Responsabilitat social.** Tenim en compte la sostenibilitat, la solidaritat, l'ètica, l'atenció a la llengua i a la cultura.

**Acompliment legislació vigent.** Vetllem en tot moment pel compliment legal i altres requisits.

d. Òrgans de govern

L'Assemblea de socis actius és l'òrgan de màxima decisió de l'Associació.

L'entitat té socis actius, pares, mares o tutors d'infants atesos al nostre servei que desitgen formar part de l'associació, i socis honoraris designats per la Junta Directiva en reconeixement al compromís i l'aportació realitzada al llarg dels anys a l'entitat.

La junta directiva actual de l'Associació Montserrat Claret Arimany pel Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç del Bages està composta per una Presidència, Vicepresidència, secretària, tresoreria, i dos vocals.

Comissió de Direcció i Qualitat: Gerència i Coordinació tècnica, actualment hi ha una persona que fa suport a la Gerència.

e. Equip tècnic

Som un equip multidisciplinari de professionals especialitzats en el desenvolupament de la petita infància, que intervenim de manera interdisciplinària amb els infants i les seves famílies. El nostre equip està format per professionals de la psicologia, la psicomotricitat, la logopèdia, la fisioteràpia, el treball social i neuropediatria.

Treballem conjuntament i de manera coordinada amb altres espais d'atenció a la petita infància: escoles i escoles bressol, pediatres, hospitals, serveis socials, EAP, etc.

f. Principis bàsics d'actuació: qualitat / transparència / sostenibilitat

Posem a disposició de consulta a la nostra pàgina web i al taulell d'anuncis de la sala d'espera del servei tota la informació relativa a l'entitat (Memòria anual, Estatuts i Política de Qualitat). La transparència és la base per a garantir la qualitat, la sostenibilitat i la bona gestió del nostre servei.

## 2. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS

### a. Identificació dels responsables de gestió i forma de contactar-hi

Gerent: Montserrat Díaz i Grau

Coordinadora Tècnica: Eva Piñero i Subirana

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

Email de contacte: [cdiapbages@cdiapbages.org](mailto:cdiapbages@cdiapbages.org)

Telèfon: 938747104

Bústia física a la sala d'espera del CDIAP.

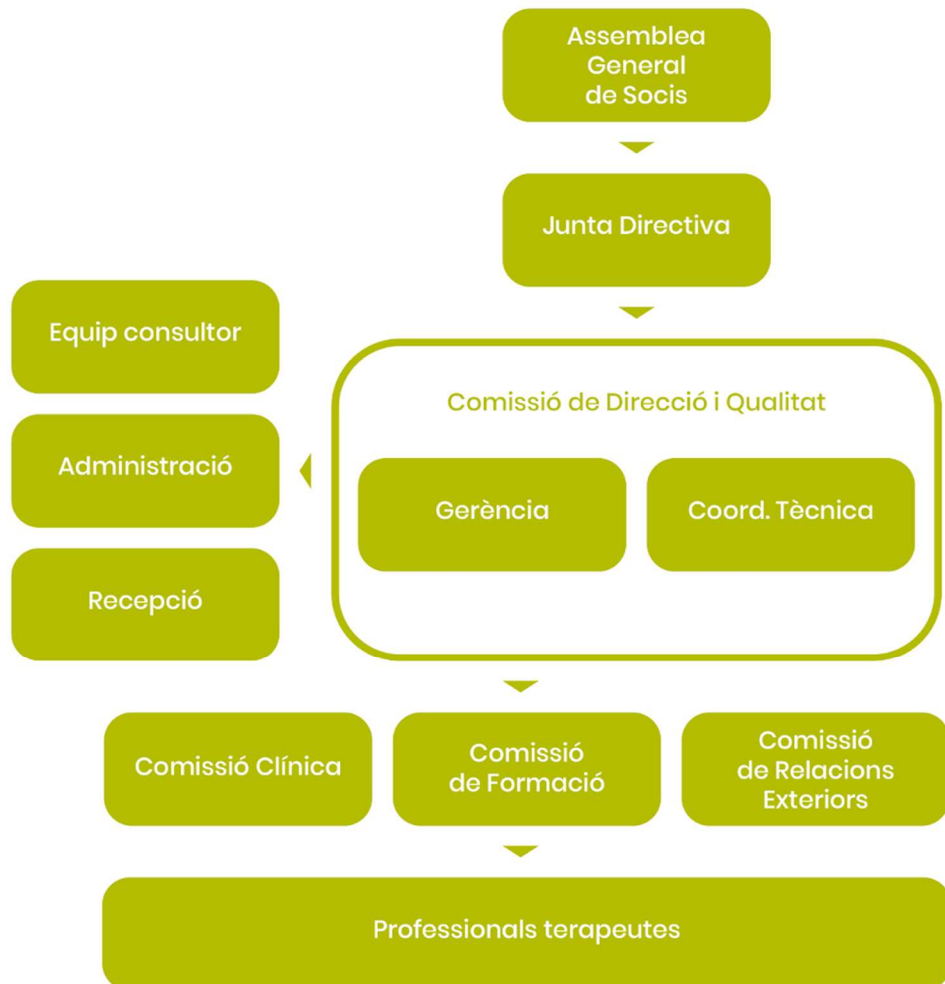
El CDIAP del Bages disposa d'un procediment de gestió de Queixes, Reclamacions, Suggestiments, Agraïments i Incidències i es compromet amb el seu compliment.

La Comissió de Direcció i Qualitat també disposa d'un horari d'atenció presencial als usuaris que és els dimarts de 16h a 17h i els dimecres d'11h a 12h, sense necessitat de cita prèvia. Això també està indicat al taulell d'anuncis de la sala d'espera.



b. Funcionament intern

Organigrama



L'òrgan màxim de decisió és l'Assemblea general de socis, un cop l'any, habitualment al mes de juny, es celebra l'Assemblea Ordinària de socis/es. Per sota de l'Assemblea de socis hi ha la Junta Directiva, que la conformen 6 persones.

I a nivell intern l'equip del CDIAP Bages s'organitza en 4 comissions:

- La Comissió de Direcció i Qualitat que actualment esta formada per 3 càrrecs (Gerent de l'Associació, Coordinació Tècnica i actualment hi ha una persona que fa Suport a la Gerència). Aquestes tres persones es reuneixen setmanalment per tal de decidir i resoldre diferents qüestions relacionades amb el funcionament general de l'Associació i del servei.

La Coordinadora s'encarrega dels aspectes més clínics i del procés d'entrada dels infants al servei. I des de Gerència s'està a càrrec dels aspectes més laborals, econòmics, legals i de gestió interna i funcionament general del servei i de l'Associació.

- La Comissió Clínica, que esta formada per 4 professionals, una Fisioterapeuta-Psicomotricista, dues Psicòlogues i una Logopeda. Aquesta comissió s'encarrega de fer les Entrevistes d'Acollida per tal de fer un adequat cribratge d'accés al servei, es responsable de les Reunions Interdisciplinars on s'acorden els plans terapèutics dels infants, també s'encarreguen d'oferir suport a les terapeutes en els aspectes clínics dels casos que els preocupin, juntament amb la Coordinadora Tècnica del servei. També s'encarreguen de l'elaboració dels criteris clínics i/o procediments a nivell assistencial que facin falta.

- La Comissió de Formació, que esta formada per dues professionals de l'equip que poden ser de qualsevol especialitat. S'encarreguen del Pla de formació de l'entitat.

- La Comissió de Relacions Exteriors, que també esta formada per dues professionals, que poden ser de qualsevol especialitat. S'encarreguen de la relació del servei amb les altres entitats i serveis de la xarxa. També coordinen els projectes preventius que s'impulsen des del CDIAP.

El càrrec de formar part d'una comissió dura 4 anys, al igual que el càrrec de la Coordinació Tècnica.

Gerència compta amb un òrgan consultor que és l'Equip Consultor, que actualment esta format per 4 persones: El President/a de l'Associació, la Tresorera de l'Associació, la Secretària i una professional de l'equip amb àmplia experiència en el servei.

I la resta de professionals que formen l'equip són les altres professionals terapeutes, TS, Neuropediatra i les persones de Recepció i Administració.

També es compta amb un Organigrama Nominal que esta accessible a la pàgina web de l'entitat ([www.cdiapbages.org](http://www.cdiapbages.org)) i al taulell d'anuncis de la sala d'espera del servei.



### 3. ELS NOSTRES SERVEIS (La relació dels serveis que es presta l'entitat (QUE FEM))

#### a. Llista dels serveis que es presten (E) i dels Establiments (S)

L'Associació Montserrat Claret Arimany pel CDIAP del Bages gestiona únicament el **Servei d'Atenció Precoç** que atén a infants de la comarca del Bages (30 municipis) i a 5 municipis del Moianès (Moià, L'Estany, Monistrol de Calders, Calders i Santa Maria d'Oló).

El codi del CDIAP del Bages és: E00199

I el codi d'Establiment és: S00168

El Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç del Bages és un servei especialitzat en l'atenció al desenvolupament d'infants d'entre 0 i 6 anys. Treballem per atendre els infants que presenten dificultats en el desenvolupament o que tenen risc de patir-ne, a partir de la prevenció, la detecció, el diagnòstic i la intervenció terapèutica. Al servei s'atén a infants derivats per pediatria, EAP o escoles, serveis socials, hospitals, d'altres serveis especialitzats, o bé que acudeixen per pròpia iniciativa de la família.

Som un servei públic, gratuït i universal, oferim atenció i acompanyament a les necessitats de la petita infància i a les seves famílies.

#### b. El 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, 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:

- 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 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.

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
- Per defunció.

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.

#### b.1. L'atenció que oferim

Prevenició i detecció de dificultats en el desenvolupament.

Portem a terme diferents projectes de sensibilització, prevenició i detecció precoç en els àmbits que tenen cura de la primera infància: educació, salut i serveis socials.

### **Avaluació i diagnòstic del desenvolupament de l'infant.**

Fem una valoració interdisciplinària per arribar a una impressió diagnòstica que permeti acordar quina és la intervenció a seguir.

### **Atenció terapèutica per millorar el desenvolupament de l'infant.**

La nostra intervenció és global, atenent els aspectes individuals de cada infant, així com els relacionats amb el seu entorn social, familiar i cultural.

- Atenció terapèutica a l'infant. De forma individual o en petit grup.
- Acompanyament i assessorament a la família i l'entorn de l'infant. Oferim entrevistes, suport psicològic i grups terapèutics per a mares i pares dels infants atesos.

Coordinació amb professionals de la xarxa d'educació, de salut i de serveis socials. Treballem amb xarxa amb els diferents dispositius assistencials (escoles bressol, escoles/EAP, equips pediatria, hospitals, serveis socials) amb la finalitat de compartir i acordar les actuacions més indicades per a la millora de l'infant.

### **Formació i docència.**

Gaudim d'un espai de supervisió clínica i participem en cursos per a la formació continuada. Duem a terme tasques de formació i sensibilització en forma de xerrades o jornades.

#### b.2. Circuit assistencial

- 1. L'accés al servei**
- 2. L'acollida**
- 3. La valoració**
- 4. L'atenció terapèutica**
- 5. Finalització i derivació**

#### **1. L'accés al servei**

L'atenció precoç és un dret bàsic dels infants des de la seva concepció fins als sis anys. Existeixen dues maneres de començar el circuit assistencial:

Per derivació d'un altre servei d'atenció a la infància com l'escola bressol, el servei de pediatria o els serveis socials.

Per iniciativa familiar en cas d'haver detectat que el vostre fill o filla podria presentar dificultats en el desenvolupament.

Podeu contactar amb nosaltres per explicar-nos el motiu de la consulta i facilitar-nos les dades bàsiques per a una primera avaluació i a la fi concertar una primera visita d'acollida, si es reuneixen els requisits d'admissió.

#### **2. L'acollida**

En la primera trobada ens reunirem la família i els professionals del centre. Us explicarem què és el CDIAP, com funciona i quins serveis oferim. També parlarem sobre el vostre fill o filla i el motiu de la consulta, amb l'objectiu de conèixer-nos, saber què us preocupa i determinar si cal una valoració, i si és el cas, quina seria l'especialitat indicada per realitzar aquesta valoració.

#### **3. La valoració**

A partir d'aquí, començarem un procés de valoració diagnòstica del desenvolupament de l'infant i de les dificultats que presenta. La interdisciplinarietat de l'equip de professionals del centre permet determinar una impressió diagnòstica i una proposta d'atenció terapèutica, en cas de ser necessària. Entenem infant i família com a unitat de desenvolupament, en aquet sentit fem una valoració global de la problemàtica de l'infant

i la família, tenint molt en compte l'entorn natural i els diferents contextos de desenvolupament on està l'infant.

El procés diagnòstic en primera infància és evolutiu i consisteix en una avaluació interdisciplinària que s'anirà adaptant a les diferents etapes segons l'edat de l'infant i el moment del seu desenvolupament. Aquesta avaluació es fa a partir de sessions de joc amb l'infant per observar com es relaciona amb els objectes i les persones, d'entrevistes amb la família, de sessions d'avaluació de l'infant a partir de proves estandaritzades específiques i d'exploracions complementàries mèdiques o bé de coordinacions i observacions a les escoles.

Es realitza una valoració tant de les dificultats com de les capacitats dels infants atesos. Si es valora convenient es planteja un estudi etiològic per tal de conèixer les possibles causes de les alteracions detectades en el neurodesenvolupament.



#### 4. L'atenció terapèutica

El recorregut terapèutic estarà pensat en funció de les necessitats específiques del vostre fill o filla i dels objectius que ens plantegem treballar. Entre les diverses propostes de tractament, podem incloure atenció terapèutica individual o en grup i intervenció amb els especialistes necessaris en cada moment, així com un acompanyament a la família i coordinació amb l'entorn (educació, salut i serveis socials).



## 5. Finalització i derivació

En el moment de finalitzar l'atenció terapèutica al CDIAP, se us facilitarà un informe final, que inclourà la valoració diagnòstica inicial, les intervencions realitzades, l'evolució de l'infant i el motiu pel qual finalitza el seu pas pel servei. En cas que sigui necessari, es derivarà l'infant a altres dispositius específics per seguir amb el seu tractament.

### b.3. Programa d'Intervenció

El programa d'intervenció que us proposem sempre compta amb la participació de les famílies i es fa en estreta col·laboració i coordinació amb els serveis d'educació, de salut i dels serveis socials implicats. Establim objectius de treball amb l'infant, amb la família i amb l'entorn on està l'infant. I treballem per la generalització de les millores aconseguides en els diferents contextos de desenvolupament on està l'infant.

Per tant, en els programes d'intervenció del CDIAP del Bages és fonamental el treball interdisciplinari i coordinat entre les diferents especialitats del propi servei. I proposem i realitzem programes d'intervenció centrats en la persona i les característiques personals de cada cas.

## 4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT

El CDIAP Bages té implantat un sistema de gestió de la qualitat, segons la norma ISO 9001:2015. Inclou l'establiment de la política i els objectius de qualitat, la planificació, el control i la millora contínua. La certificació actual té vigència fins al 31/05/2026. Anualment es realitza una Memòria de Qualitat i una d'Activitats de l'Associació.

L'Associació Montserrat Claret Arimany pel CDIAP del Bages assumeix públicament els següents COMPROMISOS, classificats en **6 dimensions**:

1. **ATENCIÓ DIRECTA**
2. **PERSONES**
3. **RESULTATS**
4. **ATENCIO INDIRECTA**
5. **QRSAI**
6. **RECURSOS**

**Avaluació del compliment dels compromisos (indicadors i estàndards)**

PROCÉS	INDICADOR	ESTÀNDAR/ VALOR ESPERAT
ATENCIÓ DIRECTA	Demora en entrevista acollida	100% en 30 dies en casos urgents i 90 dies en la resta
	Demora en visita diagnòstica	80%
	Valoració Pla Atenció Terapèutica	100%
	Demora inici atenció terapèutica	80%
	Nivell de baixes per iniciativa familiar durant el procés diagnòstic	10%
	Nivell de baixes per iniciativa familiar durant el procés terapèutic	5%
	Atenció a la població diana corresponent a la zona del CDIAP	7,50%
	PERSONES	Índex estabilitat de les plantilles
RESULTATS	Grau de participació del personal	80%
ATENCIO INDIRECTA	Reunions de seguiment de l'equip interdisciplinari	80%
	Activitats de prevenció amb l'escola bressol	80%

<b>QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS, AGRAÏMENTS I INCIDÈNCIES.</b>	<b>% Queixes</b>	10%
	<b>% Reclamacions</b>	1%
	<b>% Suggestiments</b>	19%
	<b>% Agraïments</b>	40%
	<b>% Incidències</b>	30%
	<b>Nombre de sancions</b>	0
	<b>Nombre de denúncies</b>	0
	<b>Termini tancament Queixes</b>	30 dies
	<b>Termini tancament Reclamacions</b>	15 dies
	<b>Termini tancament Suggestiment</b>	90 dies
	<b>Termini comunicació Agraïments</b>	40 dies
<b>Termini tancament Incidències</b>	90 dies	
<b>RESULTATS</b>	<b>Grau participació anàlisi clients baixa</b>	25%
	<b>Grau de satisfacció /valoració dels clients baixa</b>	4,00
	<b>Grau Satisfacció anàlisi persones</b>	3,65
<b>PERSONES</b>	<b>Taxa absentisme laboral</b>	3%
	<b>Freqüència accidents laborals</b>	3
	<b>% contractacions indefinides</b>	75%
	<b>% Cobertura necessitats formatives</b>	80%
	<b>% de professionals formats en metodologia de millora i avaluació de la qualitat</b>	80%
<b>RECURSOS</b>	<b>Termini mitjà de consecució de recursos</b>	90
	<b>% Recursos aprovats</b>	50%
<b>ATENCIÓ DIRECTA</b>	<b>Programa Intervenció. Objectius específics definits</b>	80%

## Mesures de subsanació i/o compensació

En cas de voler notificar incompliment d'algun dels compromisos de la carta de serveis poden adreçar-se a la Direcció del servei. Des de la Direcció es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible valorant la situació i donant resposta al reclamant, informant de les accions i/o mesures de subsanació realitzades, en els terminis de resposta establerts en el nostre procediment de QRSAl (Queixes, Reclamacions, Suggeriments, Agraïments i Incidències).

## 5. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

### Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

Segons el 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 triï 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.

## 6. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

El servei d'atenció precoç prestat pel CDIAP del Bages 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. Per tant és un servei de Dret universal i gratuït i no hi ha copagament.

## 7. CONSULTES, QUEIXES I PROCEDIMENTS

Al nostre servei estem compromeses amb la millora contínua i amb les persones, per nosaltres és fonamental que totes les persones que treballen al servei puguin formar-se, fomentem la participació i potenciem el treball en equip. En relació als usuaris i les seves famílies fomentem la participació i recollim la seva opinió. És per això que tenim definit un sistema per detectar, registrar i tractar les queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències que puguin succeir i que afectin al servei. Tenim definida una metodologia que ens permet treballar en un procés de millora contínua de la qualitat del servei que oferim. Ho realitzem a partir del desenvolupament d'estratègies articulades mitjançant un Pla de Qualitat, que en tot moment son comunicades i conegudes pels professionals del CDIAP. També se'n fa difusió als usuaris del servei a través de la nostra pàgina web, de les enquestes de satisfacció, dels panells del centre o bé de la bústia de suggeriments ubicada a la sala d'espera.

En el cas de que la família, o representants legals d'un infant manifestin un suggeriment o agraïment es registrarà i s'analitzarà adoptant les mesures que calgui o bé es farà arribar a l'equip si correspon. Si la família vol fer servir el model oficial per manifestar suggeriments o queixes, se li lliurarà el registre. El CDIAP haurà d'informar de la necessitat de presentar-la per escrit, 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.

## 8. CANALS DE COMUNICACIÓ AMB L'ENTITAT

Associació Montserrat Claret Arimany pel CDIAP del Bages  
Carrer Fonollar, 12-14, 1r pis  
CP 08241 MANRESA  
Telèfons 93 874 71 04 – 93 872 82 81  
[cdiapbages@cdiapbages.org](mailto:cdiapbages@cdiapbages.org)  
[www.cdiapbages.org](http://www.cdiapbages.org)  
compte d'Instagram (@cdiapbages)

Aquest document ha estat elaborat per l'Associació Montserrat Claret Arimany pel CDIAP del Bages, i ha comptat amb la participació de les següents professionals:

Eva Piñero i Subirana — *Coordinadora Tècnica*

Montserrat Díaz Grau — *Gerent*

Núria Galindo Caballol — *Psicòloga*

Data d'elaboració: 15/07/2024

Data de revisió: -