

CARTA DE SERVEIS



Centre de Gestió de Serveis Pacem, S.L.

ÍNDEX

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	2
1.1. DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT	2
MISSIO	2
VISIÓ	3
VALORS	3
1.2. EQUIP TÈCNIC	4
1.3. PRINCIPIS BÀSICS D'ACTUACIÓ	4
2. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DEL SERVEI	5
2.1. RESPONSABLES DE LA GESTIÓ	5
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
ACCÉS AL SERVEI	7
4. ELS NOSTRES ESTÀNDARDS DE QUALITAT	8
5. DRETS I DEURES DELS USUARIS.....	8
6. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE.....	10
7. GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	10
8. CANALS DE COMUNICACIÓ AMB L'ENTITAT	11

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1. DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT

L'entitat Centre de Gestió de Serveis Pacem, S.L. (C.G.S. Pacem, S.L.), constituïda el 13 de gener de 2005, per temps indefinit, en escriptura autoritzada pel notari de Girona senyor Juan Ramón Palomero Gil, està inscrita en el registre mercantil de Girona, Volum 2241, Foli 89, Full GI-37652, amb NIF B17836149 i domiciliada al carrer Progrés, 5 de Figueres (Alt Empordà). La societat té per objecte els serveis socials, sanitaris i educatius a infants i adolescents. També està inscrita al Registre d'Entitats i Serveis i Establiments Socials, Secció d'entitat privada d'iniciativa mercantil, amb el número E04284.

C.G.S. Pacem, S.L. gestiona, en la modalitat de concert amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, únicament el servei d'atenció precoç de l'àmbit territorial de la comarca de l'Alt Empordà. Aquest servei es presta en el Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç Pacem (CDIAP Pacem) que forma part de la Xarxa de Serveis Socials de Responsabilitat Pública, integrada en el Sistema Públic de Serveis Socials.

El CDIAP Pacem va iniciar la seva activitat al gener de 1989. L'1 de desembre de 2005, C.G.S. Pacem, S.L. es subroga en tots els drets i obligacions de l'Associació de Paràlisi Cerebral PACEM, i amb efectes de l'1 de gener de 2006 inicia la gestió del CDIAP Pacem. L'equip de persones que dirigeix i gestiona el CDIAP és el mateix que el va iniciar, i per tant acumula molts anys d'experiència en el sector d'Atenció Precoç.

Com a entitat, està associada a la UCCAP (Unió Catalana de Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç), entitat federativa que agrupa als Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP) de Catalunya amb l'objectiu de legitimar un interlocutor representant del sector davant les Administracions públiques i Institucions en general.

Els decrets que regulen l'activitat dels CDIAP són el Decret 261/2003, de 21 d'octubre, pel qual es regulen els serveis d'atenció precoç i el Decret 45/2014 d'1 d'abril de modificació.

La política d'atenció està descrita en la MISSIÓ, VISIÓ i VALORS.

MISSIO

El Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç Pacem (CDIAP Pacem), té com a missió detectar i atendre, el més aviat possible, als infants de l'àmbit territorial de la comarca de l'Alt Empordà, des de la concepció fins als 6 anys i llurs famílies, amb trastorns en el desenvolupament o risc de patir-los, i prevenir les situacions que els poden provocar.

VISIÓ

La visió del CDIAP Pacem és donar cobertura de les necessitats, en el camp de l'atenció precoç, als infants de l'àmbit territorial de la comarca de l'Alt Empordà, des la concepció fins als 6 anys i llurs famílies, amb un òptim nivell d'atenció i qualitat.

VALORS

Els valors en què es basen les actuacions del CDIAP Pacem són:

- Innovació i actualització constant: fomentant processos d'innovació per la millora d'atenció.
- Proximitat: potenciant l'atenció individual i personalitzada de l'infant i les seves famílies.
- Democràcia: basant-nos en un sistema de gestió democràtica i participativa.
- Inclusió i equitat: garantint l'accés i el tracte igualitari, sense discriminació.
- Treball en equip: potenciant el treball interdisciplinari i transdisciplinari com a model assistencial.
- Treball en xarxa: potenciant la relació amb els recursos de la zona.
- Formació continuada: elaborant accions formatives per millorar les competències i les actituds dels professionals.
- Procediments eficaços: establint processos d'avaluació continuada que afavoreixin l'avaluació i millora.
- Prevenció: des dels diferents nivells de prevenció actuant per intentar evitar l'aparició de les dificultats alhora que pal·liar la gravetat i les complicacions quan es presenta el trastorn.
- Priorització de recursos/objectius: establint criteris d'avaluació continua dels principals objectius a aconseguir.
- Ocupació estable: potenciant l'ocupació del sector.
- Responsabilitat social: tenint en compte la sostenibilitat, la solidaritat, l'ètica en l'atenció als usuaris i col·laboradors, l'atenció a la llengua i cultura.
- Acompliment de la legislació vigent: vetllant en tot moment pel compliment legal.
- Atendre les necessitats i expectatives dels agents implicats en l'atenció a la petita infància i el conjunt de la comunitat.
- Implicació i participació: La política i estratègia del centre es difon dins de l'equip de professionals i al públic en general per garantir el seu enteniment i la implicació de tots els grups d'interès.
- Vetllar per la defensa dels drets dels infants, promovem la salut mental dels infants i realitzem accions que assegurin el seu benestar físic i emocional.
- Consciència ecològica i respecte per el medi ambient. Utilitzem productes de neteja i desinfecció elaborats seguint els estàndards de qualitat mediambiental, amb productes biodegradables i envasos que utilitzen una menor quantitat de plàstics.
- Compromís per a l'erradicació de l'assetjament i les discriminacions, adoptant una política de tolerància zero davant qualsevol forma de violència.

- Confidencialitat i protecció de dades: protegim la informació i les imatges dels infants amb la major garantia.

1.2. EQUIP TÈCNIC

El CDIAP Pacem disposa dels professionals amb especialització en desenvolupament infantil necessaris per cobrir les àrees biopsicosocials i de personal de suport administratiu, recepció i serveis suficients per atendre els infants.

L'equip multidisciplinari del CDIAP Pacem està format per:

- metge neuropediatra
- psicòlegs
- logopedes
- fisioterapeutes
- treballadors socials

Actualment un dels treballadors socials realitza les funcions de Coordinadora tècnica.

1.3. PRINCIPIS BÀSICS D'ACTUACIÓ

La política d'atenció del CDIAP Pacem és la següent:

- Oferim una atenció integral, de qualitat i personalitzada als nostres usuaris, vetllant per l'òptim desenvolupament de l'infant.
- Centrem la nostra atenció en l'infant i el seu entorn familiar.
- La nostra relació amb la família usuària es basa en la confiança i el respecte a la intimitat i la dignitat, així com en la confidencialitat de les seves dades.
- Realitzem enquestes de satisfacció a les famílies usuàries del servei, per tal de recollir i millorar la nostra atenció.
- Promovem la formació continuada dels nostres professionals en l'àmbit de l'atenció a la petita infància per assegurar una atenció de qualitat als nostres usuaris.
- Ens comprometem a gestionar els processos de qualitat per a millorar-los de manera continuada.
- Realitzem accions per reduir la nostra petjada de carboni, utilitzant il·luminació LED, sensors de moviment en els passadissos i aixetes amb sensors de moviment per reduir el consum d'aigua.
- Com a benefici per a la societat, aspirem a treballar en xarxa amb els dispositius relacionats amb la petita infància.
- 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 també per l'acompliment de tota normativa tant europea com estatal relacionada amb la privadesa i la protecció de dades.

- Vetllem per l'aplicació de la Llei Orgànica 8/2021 (LOPVI) i els estàndards de protecció infantil aplicables a les organitzacions.

2. ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DEL SERVEI

L'entitat C.G.S.Pacem,S.L. presenta el següent organigrama:



2.1. RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

La Gerent de l'entitat és la Sra. Antònia Pérez Cruz. Les seves funcions són aquelles relacionades amb la gestió econòmica i laboral de l'entitat.

La Directora tècnica del servei la Sra. Sara Alvarado Pérez. Les seves funcions són les relacionades amb el funcionament del servei.

En ambdós casos, les dades de contacte són les pròpies del servei:

Adreça: C/ Progrés, 5 – 17600 Figueres (Girona)

Telèfon: 972 672 630

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Per dur a terme l'activitat d'atenció precoç i a fi d'apropar el servei als infants i les seves famílies, C.G.S. Pacem, S.L. disposa de dos espais a Figueres, un dels quals inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el número S01296 i l'altre a l'espera que arribi la resolució amb el número.

El **CDIAP Pacem** va iniciar la seva activitat al gener de 1989. Atén, de forma gratuïta, la població infantil de 0 a 6 anys de la Comarca de l'Alt Empordà que presenta trastorns en el seu desenvolupament o que es troba en situació de risc de patir-los, amb independència de quina sigui la causa (neurològica, sensorial, psicològica o social).

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.

S'entén l'Atenció Precoç com un conjunt d'actuacions de caire preventiu, de detecció, diagnòstic i intervenció terapèutica, de caràcter interdisciplinari, que s'estén des del moment de la concepció fins que l'infant compleix els 6 anys, per tant, en les etapes prenatal, perinatal, postnatal i de petita infància. Té per objecte incidir en els trastorns del desenvolupament infantil i les situacions de risc que pugui provocar-los. Aquesta atenció es fa des de diferents àmbits com ara el familiar, el sanitari, l'educatiu, el social i altres, per procurar un tractament global, integrat i coordinat.

Sens perjudici del caràcter universal dels Serveis d'Atenció Precoç es prioritza l'atenció als infants de menys de tres anys i als infants amb afectació greu, d'acord amb el criteri clínic dels professionals del CDIAP. 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.

La durada dels serveis serà la que precisi cada infant 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 aquest compleixi l'edat de 6 anys.

Es prioritzaran les demanades 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.

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.

El Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç és el centre on 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.

ACCÉS AL SERVEI

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

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

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

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

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.

4. ELS NOSTRES ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Per tal d'assegurar el compliment dels objectius del servei d'atenció precoç, l'any 2016 el CDIAP va iniciar la implantació d'un sistema de qualitat basat en el model EQFM (European Foundation for Quality Management). Es va elaborar el Sistema de Gestió de la Qualitat d'acord amb els requisits establerts al Manual d'Estàndards per l'Acreditació dels Serveis d'Atenció Precoç del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Aquest model de qualitat i excel·lència té com a objectiu establir els criteris de qualitat per l'atenció precoç. És, en definitiva, una guia per tal que cada servei elabori un Pla de Qualitat propi com a una metodologia de treball destinada a afavorir i impulsar processos de millora continua i amb l'objecte de valorar la consecució dels resultats planificats.

La gestió de la qualitat es basa en la correcta aplicació de tot allò que hem 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, seguint la nostra visió i respectant els nostres valors.

Des del 15 de juny del 2022, el nostre Sistema de gestió de la qualitat està certificat per TÜV Saarland d'acord a la norma ISO 9001:2015.

5. DRETS I DEURES DELS USUARIS

Els drets i deures dels usuaris són els que venen descrits en el Reglament de Regim intern que ve establert des del Departament de Drets Socials. En aquests s'indica:

Drets

Els drets de l'infant i la seva família són els legalment o reglamentàriament reconeguts, 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.

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.

6. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

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

7. GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

L'Organització considera un element crític el coneixement del grau de satisfacció que els seus usuaris tenen en relació amb els serveis prestats. Per tal de conèixer el grau de satisfacció, el CDIAP mesura el resultat del servei prestat fent servir qüestionaris de satisfacció.

Es disposa d'un Protocol de gestió de consultes, queixes i suggeriments manifestats per les persones usuàries i les seves famílies.

8. CANALS DE COMUNICACIÓ AMB L'ENTITAT

Per dur a terme l'activitat d'atenció precoç es disposa de dos centres situat a Figueres, al Carrer Progrés nº5 i nº1.

L'horari d'obertura del servei del Carrer Progrés nº5 és de dilluns a dijous de 8:00h a 18:00h i divendres de 8:00h a 15:00h, i el del Carrer Progrés nº1 és de dilluns a divendres de 8:00h a 15:00h. Dins aquests horari, es poden posar en contacte a través del telèfon 972672630.

El CDIAP disposa de pàgina web (www.pacem.cat) en la qual hi ha tota la informació del funcionament del servei i les dades de contacte. També disposa d'un compte a Instagram en el qual es comparteix informació relativa al funcionament del servei, desenvolupament infantil i activitats relacionades amb petita infància a l'Alt Empordà o a la província de Girona.