

CARTA DE SERVEIS



www.dapsisantcugat.cat

- 01** Presentació
- 02** Principis bàsics del servei (Missió, visió, valors i objectius)
- 04** Relació de serveis prestats (programes i projectes)
- 09** Condicions d'accés als serveis
- 10** Drets i deures dels usuaris/àries
- 12** Mecanismes de comunicació i participació
- 13** Gestió de queixes i suggeriments
- 14** El nostre compromís de qualitat



PRESENTACIÓ

DAPSI SANT CUGAT SCCL. és una cooperativa de iniciativa social i solidària que gestiona el Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP) a la població de Sant Cugat, amb concert amb el Departament de Drets Socials.

La nostra cooperativa va néixer l'any 1988 amb l'afany d'oferir un servei de caràcter universal i gratuït als infants i a les seves famílies. Actualment, atenem 709 infants d'edats compreses entre 0 i 6 anys. DAPSI Sant Cugat des d'ençà, dona servei a la població de Sant Cugat, incloent Vallldoreix, Mira-Sol, La Floresta i Les planes.

Som un equip multidisciplinari (neuropediatria, treball social, psicologia, fisioteràpia, logopèdia i artteràpia.

L'equip vetlla en tot moment per dur a terme les funcions que ens han estat encomanades: promoció de la salut infantil; col·laboració en programes de prevenció; la detecció precoç de la problemàtica de l'infant i la seva família; informar, orientar, donar suport i assessorar a les famílies i a l'entorn més proper de l'infant (escola bressol, escola, pediatres, etc); i finalment, realitzar tasques de recerca, docència i divulgació.

Dades identificatives de l'entitat

DAPSI Sant Cugat SCCL

Ignasi Barraquer núm. 1, baixos, 1

08195 Sant Cugat del Vallès

Telèfon: 93.589.10.90

Correu: dapsi@dapsisantcugat.cat

Responsables de la gestió

Yasmina Mohamed (gerent de l'entitat) / administracio@dapsisantcugat.cat

Angelina Graell Amat (coordinadora del servei) / agruell@dapsisantcugat.cat

Anna López (presidenta de la cooperativa) / alopez@dapsisantcugat.cat

Règim econòmic:gratuït i universal



PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI

MISSIÓ

La missió del DAPSI Sant Cugat és contribuir a fer un món millor que faciliti el creixement integral i harmònic de tots els infants

VISIÓ

La visió es esdevenir centre de referència en l'atenció a la petita infància, consolidat en el territori de Sant Cugat del Vallès; generar nous projectes preventius, terapèutics i formatius en l'àmbit de l'atenció a la infància i la comunitat així com participar en activitats de recerca i investigació.

VALORS

Empatia i sensibilitat

Flexibilitat

Professionalitat, rigor i expertesa

Innovació i actualització

Implicació, participació i proactivitat

Treball cooperatiu des del respecte a la igualtat i la influència mútua.

Arrelament i aliança en el territori

OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS

L'objectiu general del CDIAP DAPSI Sant Cugat és oferir una atenció especialitzada a la població infantil (des del moment de la concepció i fins als 6 anys), de l'àrea de Sant Cugat del Vallès que presenti alguna alteració en el seu desenvolupament o es trobi en risc de patir-la, des de la perspectiva del model bio-psico-social. Aquesta atenció tindrà com objectiu potenciar la capacitat de desenvolupament i benestar de l'infant, superant en la mesura del possible les seves dificultats, per possibilitar de la forma més completa la seva integració en el medi familiar, escolar i social, així com la seva autonomia personal.

D'aquest marc es desprenen els següents objectius específics del nostre servei:

- Atendre la població infantil des de la concepció i, com a màxim, fins que compleixi els 6 anys, sempre que no tingui garantida la continuïtat assistencial, considerant l'infant com a subjecte actiu de la intervenció.

- Detectar precoçment els factors de risc biològic, psicològic i sociofamiliar que poden afectar el desenvolupament normal del nen.
- Detectar precoçment els senyals d'alerta o qualsevol alteració en el desenvolupament.
- Evitar en lo possible, que patologies emergents s'estructurin i/o consolidin.
- Reduir els efectes d'una deficiència o dèficit sobre el conjunt global del desenvolupament de l'infant.
- Reduir l'aparició d'efectes o dèficits secundaris associats produïts per un trastorn o situació d'alt risc.
- Instaurar les mesures terapèutiques que permetin obtenir el màxim de les competències de l'infant i assolir el màxim nivell de desenvolupament personal i d'inclusió educativa i social.
- Introduir els mecanismes necessaris de compensació, d'eliminació de barreres i d'adaptació a necessitats específiques.
- Atendre i cobrir les necessitats i demandes de la família i l'entorn en el que viu el nen.
- Obtener una millora en la seva qualitat de vida i en la de la seva família.
- Participar en la coordinació d'actuacions de detecció i de prevenció que es porten a terme en aquesta franja d'edat en el territori.
- Participar en els projectes de coordinació i cooperació Inter departamental.
- Aconseguir que totes aquestes accions es facin d'acord a criteris de qualitat en termes d'efectivitat, benefici i satisfacció de les persones afectades.
- Consolidar un equip humà interdisciplinari expert en desenvolupament infantil, amb un projecte comú, compromès i identificat amb la missió del CDIAP DAPSI Sant Cugat i els seus valors. Fent de la formació continuada i la supervisió l'eina de cura i millora dels seus professionals.

RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

ATENCIÓ INDIVIDUAL ALS INFANTS I LES SEVES FAMÍLIES

Oferim atenció individual als infants i a les seves famílies que així ho requereixin des de les diferents disciplines del nostre servei: logopèdia, fisioteràpia, psicomotricitat, psicologia, treball social i neuropediatria.

GRUP RELACIONAL DE NENS/ES

Oferim tractament grupal. Realitzem grups psicoterapèutics de 8 infants acompanyats per tres psicòlogues i l'assessorament a les famílies d'aquests. Els grups terapèutics pretenen oferir recursos relacionals i ajudar al desenvolupament de les habilitats socials necessàries en un petit grup per tal que després puguin extrapolar-ho en els diferents grups en els que el nen es troba (escola, per exemple). Els grups terapèutics també ofereixen un espai on poder afavorir el desplegament de les estratègies necessàries pels infants per amillarar l'autorregulació emocional i la gestió dels conflictes relacionals.

TERÀPIA AQUÀTICA

La teràpia aquàtica ofereix l'oportunitat d'aprendre i millorar les habilitats funcionals dels infants amb dificultats en el desenvolupament.

Quan els infants presenten dificultats motrius, les possibilitats d'aprendre i d'adquirir habilitats funcionals es veuen reduïdes. Per aquest motiu, és de gran importància poder oferir-los a nivell terapèutic el major nombre d'escenaris possibles per tal que el seu aprenentatge es pugui realitzar, no tan sols en una sala de fisioteràpia, sinó també en un espai més integratiu i social com és la piscina. Les propietats de l'aigua permeten augmentar la informació sensorial, potenciar els moviments voluntaris i la percepció corporal.

La teràpia aquàtica no sols brinda beneficis a nivell de desenvolupament motriu, sinó que, al realitzar-se mitjançant un model centrat en la família permet apropar als pares fent-los més participants del tractament, oferint-los noves maneres de relacionar-se i fomentant el seu rol i importància en el desenvolupament dels seus fills.

GRUP DE MARES I PARES

El grup de pares i mares sorgeix com a resposta a les necessitats relacionades amb la criança dels fills, i que són detectades en les famílies ateses al servei.

L'objectiu general del grup és l'acolliment, l'acompanyament, l'intercanvi d'experiències, l'escolta activa i l'aprenentatge compartit posant en comú les dificultats amb les que ens trobem, les inquietuds i necessitats que es generen entorn l'educació i criança dels infants.

La finalitat és preventiva i educativa, creant un espai de reflexió que s'adapti a les diferents realitats familiars, i als seus diferents requeriments i/o preocupacions respecte la criança dels seus fills, i que esdevingui alhora un grup de suport.

GRUP D'ARTTERÀPIA AMB MARES

El grup d'artteràpia amb mares es dirigeix a dones que estan exercint la maternitat en situació de vulnerabilitat social. És un espai per compartir aquesta criança en situacions difícils i poder tenir un espai d'acompanyament i expressió a través de la paraula, i de la creació artística. Entre els objectius, destaca facilitar una xarxa de suport informal i potenciar l'elaboració de situacions de complexitat emocional per tal de millorar la relació amb l'infant.

Aquest grup es conduït per la treballadora social del servei i una psicòloga / artterapeuta. Es realitza a l'espai "El Xalet Negre", d'aquesta manera, es promou la participació de les mares i es facilita la seva conciliació familiar i laboral.

GRUP DE
LLENGUATGE

El grup de llenguatge va dirigit a infants d'entre 4 i 5 anys amb diagnòstic de Trastorn de Desenvolupament del Llenguatge o Trastorn de l'Espectre Autista lleu. El grup, acompanyat per una logopeda i una psicòloga, té com a objectius afavorir la diferenciació, la individualització; la representació mental i la simbolització així com potenciar les habilitats comunicatives i relacionals (iniciativa, creativitat, compartir experiències personals, la reciprocitat, identificació de les pròpies emocions i la dels altres, etc)

GRUP
PSICOMOTRICITAT

El projecte del grup de psicomotricitat sorgeix de la idea de poder oferir un espai terapèutic on els infants puguin experimentar vivències corporals que els permeti securitzar-se i organitzar-se a nivell corporal, afavorint el procés d'identitat de cada un dels infants i tenint en compte la seva individualitat.

GRUP ARTTERÀPIA

Els grups en arteteràpia estan pensats per crear un espai de relació on els infants puguin dins d'un espai segur i contingut desenvolupar les seves capacitat de comunicació, relació i expressió emocional.

Des que naixem estem a relació amb altres persones, aprenem dins de la relació. Obrir els diversos processos de relació de cada integrant i poder compartir el que pensem i sentim com ser escoltats i compresos és una de les qualitats de les dinàmiques grupals.

Els grups d'artteràpia estan formats per 8 infants, acompanyats per dues psicòlogues i l'artterapeuta.

PROGRAMA AGIRA

Els Trastorns de l'Espectre Autista (TEA) són dels trastorns més greus de la psicopatologia infantil, tot i la seva varietat quant a intensitat de la simptomatologia, evolució i pronòstic. Aquest trastorn pot invalidar la vida de l'infant i també de les seves famílies, és per això que creiem important poder-hi intervenir de forma eficaç i eficient en els primers anys de vida, davant del diagnòstic precoç.

La precocitat en la intervenció és bàsica per a un millor pronòstic, coincidint també amb un moment sensible en l'evolució i en les relacions pares/fills, ple d'incerteses però alhora de possibilitats. Per tant, és fonamental que els serveis que atenem a la petita infància (pediatres, escoles bressol, CDIAPs, etc...) puguem fer una bona detecció precoç per atendre el més aviat possible aquests infants.

Els infants que pateixen autisme i les seves famílies necessiten una atenció global, constant, integral i coordinada, alhora que personalitzada en cada cas i en cada moment del cas, el que abans esmentàvem com a tractament o teràpia integral. Aquesta atenció global ha de tenir en compte tots aquells àmbits on el nen creix i es desenvolupa: família, escola bressol, escola, etc.

SERVEIS
I RECURSOS

Cada cas que forma part del Programa AGIRA té el seu Programa terapèutic individualitzat (PTI). El programa té serveis directes que van destinats al nen i a la seva família i indirectes que van destinats a l'entorn més proper de l'infant (escola bressol, escola, entre d'altres).

Serveis directes:

Una o dues sessions terapèutiques setmanals en funció del cas. Entrevistes d'assessorament i suport a la família mínim trimestral.

Personal Terapèutic de Suport Domiciliari (PTSD). Persona que intervé en el domicili seguint la línia de treball del CDIAP.

Serveis indirectes:

Supervisió a l'equip del Programa.

Sessions clíniques de les psicoterapeutes del Programa.

Supervisió al personal PTSD per part d'una psicoterapeuta de l'equip.

Sensibilització del personal professional de la xarxa pública de Sant Cugat per tal d'optimitzar la detecció i la derivació dels nens amb possible TEA

DIVULGACIÓ DOCÈNCIA

DAPSI Sant Cugat s'implica anualment en projectes de divulgació i docència.

Formem i assessorem a equipaments educatius i sanitaris, i també duem a terme activitats de divulgació per a pares i mares en col·laboració amb els Ajuntaments de la nostra àrea d'influència (xerrades, col·laboracions en ràdio i premsa, etc.).

DAPSI Sant Cugat realitza activitats de docència, sent centre de pràctiques de graus i màster. Tenim conveni amb la Universitat Autònoma de Barcelona, amb la Universitat Gimbernat, amb el Centre d'Estudis Metàfora, amb la Universitat Blanquerna i amb l'Associació Catalana de Psicoteràpia Psicoanalítica.

PREVENCIÓ, DETECCIÓ

La tasca principal de l'atenció precoç va dirigida a l'infant i al seu entorn, per tant és fonamental la coordinació amb els serveis sanitaris, educatius i socials, així com amb la comunitat.

El servei de CDIAP DAPSI Sant Cugat manté coordinacions amb CSMIJ (Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil), Escola Bressol Municipals, amb el CAP (Centre d'Atenció Primària), EAP (Equip d'Assessorament Psicopedagògic així com participa de la Taula de Discapacitat, la Taula TEA (Trastorn Espectre Autista), la Taula de Salut Mental, la Taula de Maltractament, la UFTEA (Unitat Funcional Trastorns Espectre Autista). Finalment DAPSI participa i col·labora amb l'UCCAP (Unió Catalana de Centres d'Atenció Precoç)

Finalment DAPSI Sant Cugat participa a la Taula d'Economia Social i Solidària



CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS

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. Les demandes d'atenció les han de realitzar les famílies directament, tant per telèfon, mail o de manera presencial, i les recull l'administració del centre.

L'accés als serveis d'atenció precoç s'efectua d'acord amb la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els següents criteris:

- La demanda del servei l'ha de fer la mare i el pare, o bé la persona que ostenti la representació legal, mitjançant la sol·licitud corresponent, la qual ha d'estar degudament emplenada i signada per ambdós progenitors o persona representant, o pel pare o mare que ostenti en exclusiva la pàtria potestat.
- La mare i el pare, o la persona representant, facilitaran la documentació i dades necessàries que el centre sol·liciti.
- La mare i el pare, o la persona representant, signaran el contracte assistencial de prestació de servei amb l'entitat titular del centre.
- El servei serà prestat en el centre que correspongui al domicili en el qual resideix l'infant.

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ÀRIES

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.

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ÀRIES

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 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.

MECANISMES DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

Els canals de comunicació que poden utilitzar els usuaris i la ciutadania per obtenir informació i orientació relacionada amb el servei són les següents:

WEB de DAPSI:

Les dades de contacte de DAPSI Sant Cugat del Vallès estan disponibles al web i es faciliten en els processos d'acollida del servei.

<http://www.dapsisantcugat.cat>

CONTACTE TELEFÒNIC:

L'horari d'atenció és dilluns i dimarts de de 9h a 18h, dimecres i dijous de 9 a 17h i divendres de 9 a 14h. El telèfon de contacte és el 935891090

XARXES SOCIALS:

Disposem de Instagram i de Facebook per donar a conèixer el servei



MEMÒRIA ANUAL

Anualment s'elabora la memòria anual de DAPSI que està a disposició a la web.

CARTELLERA

El centre exposarà en el tauler d'anuncis tota la informació que cregui d'interès per als infants i les seves famílies

El CDIAP DAPSI Sant Cugat disposa d'un protocol i de canals per poder recollir les queixes, suggeriments i reclamacions dels usuaris del servei.

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 per part de la família o representants de l'infant que manifesten una disconformitat amb el servei. En cas de rebre una disconformitat, aquesta la registrarem al registre FOR.07.04.01 - QUEIXA o bé al model FULL DE RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I QUEIXES (FULL OFICIAL) si la família ho sol·licita expressament. Una vegada complimentada es lliura a la persona designada com a Responsable de Qualitat, qui fa el bolcat de les dades al registre FOR.07.04.05 - ANÀLISI QRSAL i es procedeix a fer el tractament corresponent a partir de la complementació de tots els camps del registre.

En el cas de que la queixa expressada es donés en el marc de la relació terapèutica i sobre aspectes propis del procés terapèutic, aquesta no serà recollida com a tal, sinó tractada i comentada en el marc de les reunions d'equip.

En el cas de que la família, o representants legals d'un infant manifestin un suggeriment o agraïment, es comunica al Responsable de Qualitat (opcionalment és pot complimentar el registre FOR.07.04.03 - SUGGERIMENT ó FOR-07-04-04 - AGRAÏMENT respectivament i també es lliurarà a la persona designada com a Responsable de Qualitat). La responsable de Qualitat omple el registre FOR.07.04.05 - ANÀLISI QRSAL i es procedeix a fer el tractament corresponent a partir de la complementació de tots els camps del registre. Si la família vol fer servir el model oficial per manifestar SUGGERIMENTS o QUEIXES, se li lliurarà el registre. Si la informació esdevé de qüestionaris de satisfacció o de la bústia de suggeriments, Qualitat directament ho bolcarà al registre FOR.07.04.05 - ANÀLISI QRSAL.

En el cas de detectar-se internament una Incidència, es comunicarà a la Responsable de Qualitat (opcionalment es registrarà en el registre FOR.07.04.02 - INCIDÈNCIA per lliurar també com en els casos anterior a la persona designada com a Responsable de Qualitat), qui de la mateixa manera, omplirà el registre FOR.07.04.05 - ANÀLISI QRSAL i es procedeix a fer el tractament corresponent a partir de la complementació de tots els camps del registre.

EL NOSTRE COMPROMÍS DE QUALITAT

Des del 2014, amb l'objectiu de marcar un camí per l'avanç i la millora integral, homogeni i definit pels Centres Infantils i Atenció Precoç, hem implementat al nostre servei un PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓ DE QUALITAT.

Durant tot l'any 2015 vam posar en marxa entre d'altres estratègies, un Manual d'Estàndard basat en el model EFQM (European Foundation for Quality Management). Aconseguint l'any 2021 la certificació ISO 9001: 2015.

Aquest model de qualitat i excel·lència té com a objectiu establir les prioritats 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.



AMB EL SUPORT I LA
COL·LABORACIÓ DE:

