



## CARTA DE SERVEIS DE CAPIVO SCCL

CAPIVO SCCL (Centre d'atenció a la primera infància del Vallès Oriental) som una Cooperativa de Treball Associat d'Iniciativa Social sense afany de lucre que vàrem iniciar la nostra activitat social l'any 1990.

### **PROPÒSIT**

El nostre objectiu és l'atenció als infants amb dificultats en el seu desenvolupament o en risc de partir-ne i també atendre a les seves famílies.

### **MISSIÓ**

CDIAP GRANOLLERS i CALDES tenen com a única activitat la prestació dels serveis i la realització de les funcions pròpies d'un servei d'atenció precoç. Aquesta activitat va destinada a atendre els infants de 0 a 6 anys -des de la concepció fins que compleix 6 anys- que presenten dificultats i /o trastorns en el seu desenvolupament o en risc de partir-ne i llurs famílies, amb independència de quina sigui la causa d'aquest trastorn. Treballant des d'un model interdisciplinari, per tal de contribuir a millorar la seva qualitat de vida, tenint en compte tant la **prevenció**, la **detecció precoç**, el **diagnòstic** i la **intervenció terapèutica**. Incloent la coordinació i cooperació amb la xarxa de salut, d'educació i serveis socials, així com desenvolupant tasques d'assessorament, formació, docència i recerca.

CDIAP GRANOLLERS atén les poblacions de d' Aiguafreda, Ametlla del Vallès, Canovelles, Cànoves i Samalús, Cardedeu, Les Franqueses del Vallès, La Garriga, Granollers, Montmany-Figaró, Montmeló, Montornès, La Roca del Vallès, Tagamanent, Vallromanes i Vilanova del Vallès.

CDIAP CALDES atén les poblacions de Bigues i Riells, Caldes de Montbui, Castellcir, Castellterçol, Granera, Lliçà d'Amunt, Lliçà de Vall, Sant Feliu de Codines, Sant Quirze de Safaja i Santa Eulàlia de Ronçana.

### **VISIÓ**

La tasca que realitzem té un caràcter interdisciplinari i especialitzat en el desenvolupament de l'infant on conflueixen les disciplines següents: neurologia, fisioteràpia, psicologia, treball social i logopèdia. Totes aquestes disciplines coincideixen a accentuar la importància de la prevenció i del caràcter precoç de la intervenció, ja que durant les primeres etapes de la vida hi ha una gran plasticitat i possibilitat de canvis en el desenvolupament bio-psico-social de l'infant.

Cdiap Granollers ha desenvolupat des del 1990, un model propi que amplia alguns aspectes esmentats, al 2008 es crea el Cdiap de Caldes que absorbeix algunes de les poblacions que anteriorment havien estat ateses a Granollers i treballa amb el mateix model que Granollers.



Destaquem l'accent en:

- **Atenció a l'infant i la seva família.** Atenció que contempla el desenvolupament del infant de forma integral. Entenen a l'infant amb la seva singularitat i donant especial importància a les relacions i vincles afectius amb el seu entorn.
- **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 de participació en les polítiques locals que vetllen per l'atenció a la petita infància.
- **Formació continuada dins l'equip.** La formació es sosté en diferents activitats: supervisions individuals i/o grupals, sessions clíniques, grups de treball i sessions formatives. Tot això es du a terme amb la col·laboració de formadors o supervisors interns i externs a l'equip. En les activitats de formació es té en compte a més dels aspectes teòrics, la nostra pràctica clínica a través de la presentació, discussió i reflexió sobre els casos. També es treballa a partir de les publicacions que ens permet aprofundir i actualitzar coneixements.

## VALORS

- **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.
- **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.
- **Prevenió:** 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 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.



## ÒRGANS DE GOVERN

Els principals òrgans de govern de la nostra cooperativa són els següents:

**L'Assemblea General:** Es compon de **totes les persones sòcies de la cooperativa** i les seves funcions principals són les següents: es tracta del màxim òrgan de representació, fixa la línia general d'actuació, aprova la gestió i els comptes executats pel Consell Rector, i aprova el Pla de gestió de l'exercici següent. L'Assemblea General de la cooperativa és un òrgan format per les sòcies de la Cooperativa CAPIVO, SCCL, que gestiona els CDIAP Caldes i CDIAP Granollers, i que es reuneix per convocatòria del Consell Rector com a mínim una vegada a l'any.

**El Consell Rector:** és un òrgan format per un mínim de tres sòcies i un màxim de 5 sòcies, escollides totes elles entre les sòcies de la cooperativa pel procediment de votació.

Els càrrecs són els següents: presidenta, secretaria i vocal/s. La seva distribució correspon al Consell Rector.

El Consell Rector assumeix la representació legal de la cooperativa. La presidència té atribuïda, en nom del Consell Rector, la representació legal.

## EQUIP TÈCNIC

La cooperativa disposa d'un equip multidisciplinari de professionals especialitzats en desenvolupament infantil, compostat per les següents disciplines:

- Fisioteràpia
- Logopèdia
- Neuropediatria
- Pedagogia
- Psicologia y psicología clínica
- Treball social
- Administració

## PRINCIPIS BÀSICS D'ACTUACIÓ

CAPIVO vetlla per facilitar la formació i informació més adequada a tot el personal, amb l'objectiu de garantir la competència i transparència del Sistema de Gestió de la Qualitat.

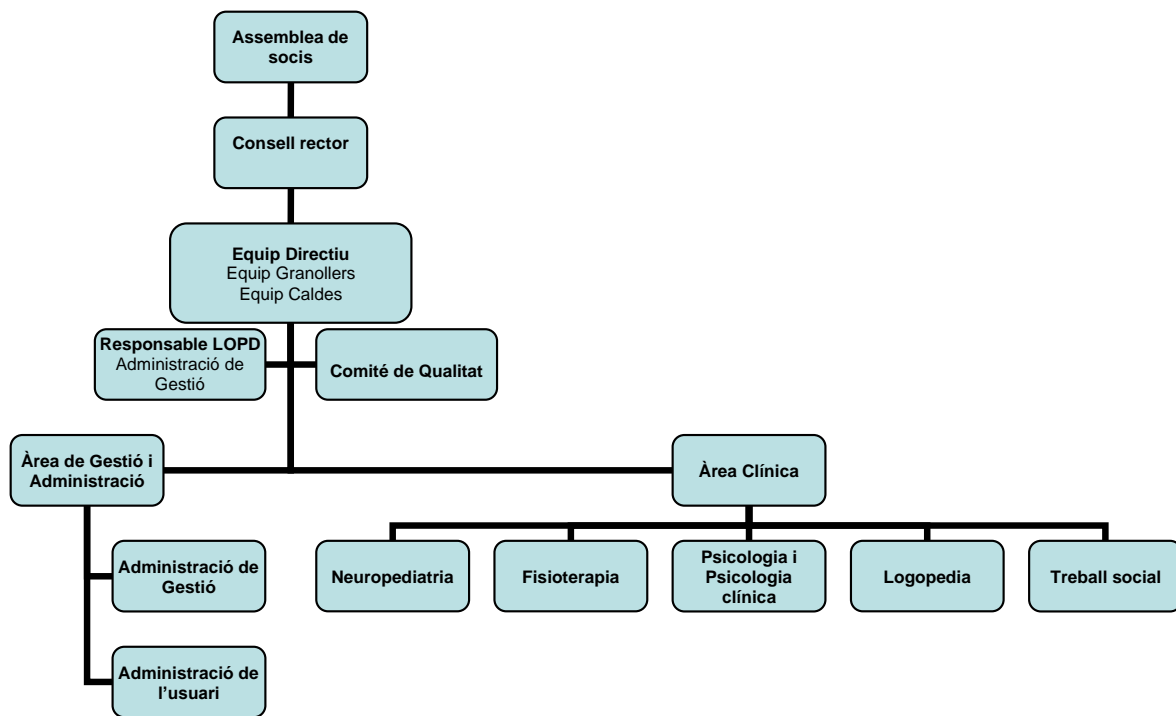
Es busca l'excel·lència dels nostres serveis basats en els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 i el compliment dels objectius de la qualitat, mitjançant l'anàlisi del Sistema de Gestió de la Qualitat, i es té en compte la gestió de riscos i oportunitats a l'hora de definir els processos, així com la gestió del coneixement.



## ORGANITZACIÓ I FORMA DE GESTIÓ DELS SERVEIS

CAPIVO s'organitza internament a través d'un equip de direcció per cada centre, format per una directora i una coordinadora.

Organigrama CAPIVO:





## ELS NOSTRES SERVEIS

- **CDIAP GRANOLLERS**  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8.00 a 19.30 hores.  
Telèfon: 93 879 62 51  
Adreça electrònica: [cdiapgranollers@capivo.cat](mailto:cdiapgranollers@capivo.cat)  
Ubicació: Granollers
- **CDIAP CALDES**  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 i 15.00 a 18.00 hores.  
Telèfon: 93 862 66 96  
Adreça electrònica: [cdiapcaldes@capivo.cat](mailto:cdiapcaldes@capivo.cat)  
Ubicació: Caldes de Montbui

## CENTRE DE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I 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.

L'àmbit d'actuació engloba els següents municipis: Aiguafreda, Ametlla del Vallès, Canovelles, Cànoves i Samalús, Cardedeu, Les Franqueses del Vallès, La Garriga, Granollers, Montmany-Figaró, Montmeló, Montornès, La Roca del Vallès, Tagamanent, Vallromanes i Vilanova del Vallès, Bigues i Riells, Caldes de Montbui, Lliçà d'Amunt, Lliçà de Vall, Sant Feliu de Codines, i Santa Eulàlia de Ronçana, de la comarca del Vallès Oriental. I Castellcir, Castellterçol, Granera, Sant Quirze de Safaja, de la comarca del Moianès.



## 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.

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.

## COMPROMISOS

D'acord amb el nostre manual de qualitat que recull la missió, la visió i els valors, i liderat per Direcció i coordinació del servei, manifesta el seu compromís amb l'excel·lència i la millora contínua dels seus processos i activitats amb els següents principis fonamentals:

- La satisfacció de les parts interessades participants de les nostres activitats.
- El compliment dels requeriments legals i reglamentaris que apliquem, així com del codi deontològic propi de les diferents disciplines el qual apliquem, difonem i demanem compromís amb els seus principis.
- La millora continuada en la gestió de les nostres activitats, tant internes com externes, mesurant el seu impacte per prendre les mesures de millora adients.
- La difusió dels nostres compromisos a la societat i dins la nostra organització, promovent la formació de la plantilla, apoderant-la, com a transmissora dels nostres valors. La informació que transmetem ha de ser transparent i comprensible.
- La gestió dels recursos de manera sostenible.
- El compromís de la Direcció per fer possibles l'estratègia i les polítiques definides.



## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Segons 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 triïn 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.





## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

Dret universal i gratuït No hi ha copagament.

## **VIES DE PARTICIPACIÓ, CONSULTES I QUEIXES**

CAPIVO disposa d'un QRSAI (Queixes, reclamacions, suggeriments, agraïment i incidències), on es recullen aquests ítems i es compromet amb el seu anàlisi i resolució.

Les vies habilitades a l'abast de les persones usuàries i professionals són:

Telèfon: 93 879 62 51/ 93 862 66 96

Correu electrònic: [cdiapgranollers@capivo.cat](mailto:cdiapgranollers@capivo.cat) i [cdiapcaldes@capivo.cat](mailto:cdiapcaldes@capivo.cat)

Bústies físiques als centres.

A través dels qüestionaris de satisfacció dels usuaris i professionals.

## **RESPONSABILITAT DE LA CARTA**

Presidenta de la cooperativa: Aitziber Zuñiga Ruiz

Aquesta carta ha estat aprovada per Direcció en data 11 de juliol de 2024

La trobareu disponible a la web: <https://capivo.cat/ca/>

Elaborada al juliol de 2024, es presenta la seva primer edició.