

CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DESENVOLUPAMENT I ATENCIÓ PRECOÇ - CDIAP DEL MARESME

La nostra entitat

La Fundació el Maresme és una entitat d'iniciativa social sense ànim de lucre, amb naturalesa de fundació privada, que promou i impulsa la integració social i la millora de la qualitat de vida de les persones amb especials dificultats i necessitats complexes -principalment amb discapacitat intel·lectual-, de la comarca del Maresme i de les seves famílies.

La Fundació el Maresme té els seus inicis l'any 1966, sota el nom d'Associació Patronat pro persones amb disminució psíquica del Maresme, i està inscrita amb el núm. 875 al Registre de Fundacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i qualificada de tipus assistencial.

La Fundació procura donar resposta a les necessitats i demandes d'aquest col·lectiu i oferir una atenció amb continuïtat amb una complexa xarxa de serveis i centres. Des de la seu central, ubicada a Mataró, i altres 14 centres ubicats pel territori de la comarca del Maresme, actualment la Fundació atén a més de 2.200 persones i compta amb 248 professionals amb perfils terapèutics, socioeducatius i de gestió.

Els serveis de la Fundació són:

- **Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç. CDIAP del Maresme.** (Mataró, Antena sud El Masnou, Antena nord Arenys de Mar) - Serveis d'assessorament, diagnòstic i tractament ambulatori, adreçat a infants de 0 a 6 anys.
- Escola d'Educació Especial l'Arboç - Centre educatiu concertat especialitzat en l'atenció de nens/es en edat escolar, amb greus lesions neurològiques i trastorns motrius.
- Servei Ocupacional d'Inserció (SOI) - Centre d'atenció diürna adreçat a persones amb discapacitat en un grau igual o superior al 33%, que han acabat el període de formació escolar, adreçat a potenciar i conservar les capacitats laborals per tal que l'usuari estigui en disposició d'integrar-se a l'activitat laboral.
- Servei de Teràpia Ocupacional (STO Jaume Isern a Mataró, STO Sureres a Mataró, STO Pere Parera a Argentona, STO Can Targa a El Masnou) - Centres d'atenció diürna adreçats a persones amb discapacitat amb un grau igual o superior al 65%, que treballa l'ajustament personal i social així com l'ocupació terapèutica.
- Servei de Formació i Inserció (SEFI) - Servei de formació i inserció en el món laboral i a l'empresa ordinària de les persones amb discapacitat intel·lectual.
- CEO del Maresme - Centre Especial de Treball que ofereix treball a persones amb discapacitat intel·lectual. Àrees de treball: Manipulats, Jardineria, Neteja, Recollida selectiva residus i Horta ecològica.

- Llar residència (La Ronda, Les Sureres, Vitòria, Alarona i Iluro, Mataró) - Servei que proporciona atenció i acompanyament en una llar substitutòria, amb qualitat de vida i benestar, a persones adultes amb discapacitat intel·lectual en grau superior al 33%.
- Servei d'Acompanyament i Suport a la Vida Independent (SASVI) - Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar que proporciona suports puntuals i intermitents a les persones amb discapacitat que els hi permet una vida independent al seu propi domicili.
- Residència Santa Maria - Centre assistencial que atén a persones en edat adulta amb discapacitat intel·lectual, amb greus disfuncions, acompanyat de dèficits motrius i sensorials, així com d'importants problemes de salut i amb una necessitat de suport extens i generalitzat.
- Servei RESPIR - Programa de suport a les famílies en règim residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual ateses a la Fundació el Maresme

Els valors i la missió de la Fundació

Els valors que mouen la Fundació el Maresme són el respecte, la professionalitat, la transparència, el compromís i l'acolliment.

La missió de la Fundació és impulsar i fer respectar els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual, fer-les visibles a la societat, reclamar i afavorir la seva participació activa i acompanyar-les en el seu procés vital d'adaptació, creixement i inclusió social.

A. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El CDIAP del Maresme

El Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç, és un servei i establiment depenent de la Fundació Privada el Maresme, pro persones amb discapacitat intel·lectual, domiciliada a Mataró i legalment constituïda i registrada pel Servei de Fundacions de la Generalitat de Catalunya amb el número 875.

El CDIAP del Maresme està degudament inscrit en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de Serveis Socials del Departament d'Acció Cívica i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya amb el número S00646.

El CDIAP del Maresme és un servei adreçat a les famílies preocupades per qualsevol aspecte del desenvolupament del/la seu/va fill/a durant la primera infància. Atenem infants fins als 6 anys, prioritzant els nadons i menors de 3 anys.

Som un servei molt present al territori, referents en el món de la petita infància de la nostra comarca, ja que portem en funcionament més de 40 anys.

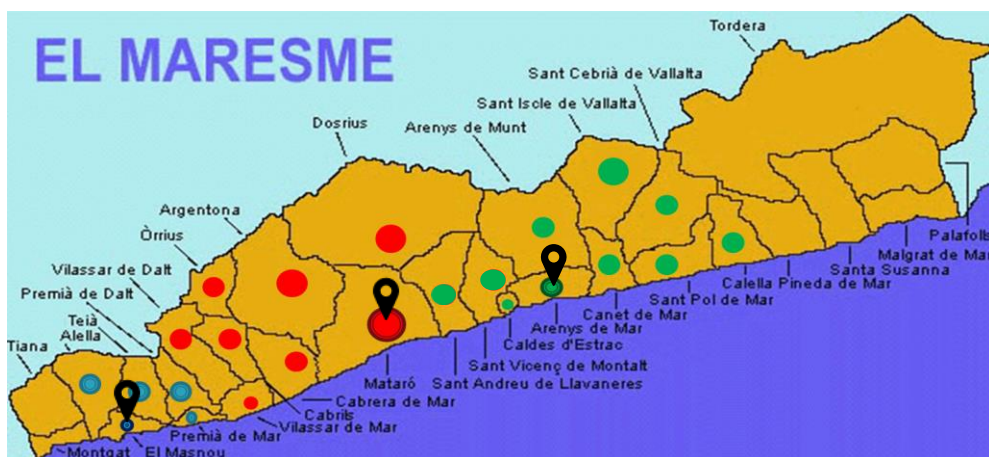
MISSIÓ VISIÓ I VALORS DEL SERVEI

- **MISSIÓ:** El CDIAP del maresme té com a finalitat la **prevenció**, el **diagnòstic** i l'**atenció terapèutica** dels infants **de 0 a 6** anys que presentin dificultats en el desenvolupament. Atenent tant les situacions de risc **psicològic**, com **biològic** i **socials**.
- **VISIÓ:** Ser un centre de referència en l'atenció precoç que pugui donar servei als **infants de la comarca del Maresme** que ho requereixin.
- **VALORS:** Respecte, Professionalitat, Transparència, Compromís, Acolliment

UBICACIÓ I ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Per aproximar-nos a les famílies, atenem des de **3 seus** les poblacions marcades al mapa:

- **Mataró (Seu central):** Mataró, Argentona, Òrrius, Dosrius, Cabrera, Cabriels, Vilassar de Mar, Vilassar de Dalt.
- **El Masnou (Antena Sud) :** El Masnou, Teià, Alella, Premià de Mar, Premià de Dalt
- **Arenys de Mar (Antena Nord):** Arenys de Mar, Arenys de Munt, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Vicenç de Montalt, Caldes d'Estrac, Canet de Mar, Sant Iscle de Vallalta, San Cebrià de Vallalta, Sant Pol de Mar i Calella.



HORARI

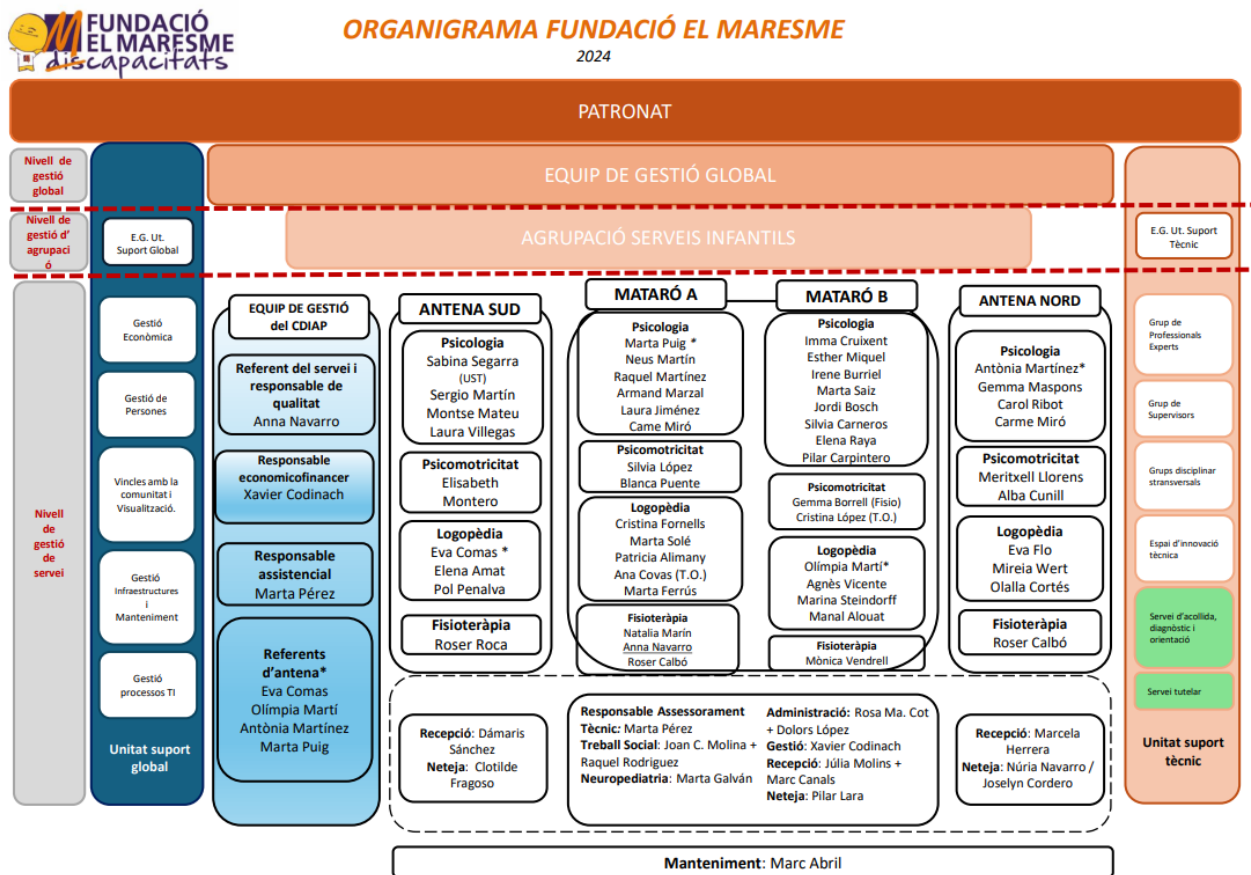
El servei d'atenció precoç dona cobertura de dilluns a dijous de 8 a 19 hores i de 8 a 15h els divendres, tots els dies laborables de l'any.

B. IDENTIFICACIÓ DEL RESPONSABLES DE LA GESTIÓ I EQUIP

El CDIAP del Maresme està gestionat per un equip de gestió conformat per 8 professionals de diferents disciplines :

- **Anna Navarro:** referent de tot el servei - responsable qualitat
- **Xavier Codinach:** gestor - responsable econòmic/financer
- **Marta Pérez:** referent tècnica - responsable assistencial
- Rosa M. Cot: referent administració i recepció
- Eva Comas: referent Antena SUD
- Antonia Martínez: referent Antena NORD
- Marta Puig: referent equip MATARÓ A
- Olímpia Martí: referent equip MATARÓ B

El CDIAP és un equip multidisciplinari format per: psicòlegs, logopedes, fisioterapeutes, psicomotricistes, terapeutes ocupacionals, treballadors socials, neuropediatria, equip de recepció i administració.





C. FUNCIONS DEL SERVEI

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, i 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, post-natal i la petita infància.

Al CDIAP atenem les **dificultats, alteracions, trastorns** en el desenvolupament, ja sigui en l'àrea de la motricitat, de la comunicació, de la relació, del llenguatge, àrea sensorial, emocional, de criança, multifactorial, etc. i acompanyem les famílies en el procés de criança dels seus fills.

Tanmateix, intervenim en **situacions de risc social**, que poden interferir en el **bon desenvolupament** de l'infant en els primers anys de vida. Aquestes dificultats poden ser de caràcter transitori o permanent.

Treballem en la **prevenció, la detecció primerenca, el diagnòstic i el tractament**.

El centre contempla una atenció interdisciplinària per cobrir de manera integral les necessitats de l'infant. Fem atenció individual i grupal (grups d'infants i grups de pares)

D. ESTANDARDS MÍNIMS DE QUALITAT. OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS DEL SERVEI

Els nostres objectius són:

1. Atendre la població infantil des de la concepció fins als sis anys pel que fa a la prevenció, la detecció, el diagnòstic i el tractament.
 - ✓ **Prioritzar l'atenció** als infants de 0 a 3 anys i als infants amb greus afectacions o risc de patir-ne.
 - ✓ **Realitzar el diagnòstic** de l'infant de manera interdisciplinària aplicant l'organització diagnòstica utilitzada per la xarxa de CDIAPs de Catalunya.
 - ✓ **Establir un Programa d'Atenció Terapèutica Individualitzat** que inclogui el tipus d'intervenció, el professional referent, la freqüència i la data de revisió del mateix.
 - ✓ **Enregistrar la informació** relacionada amb l'infant en un dossier informatitzat individual.
 - ✓ **Transmetre a les famílies** de manera entenedora el diagnòstic i consensuar el Pla d'Atenció Terapèutica Individual.
 - ✓ **Atendre les necessitats de l'infant** mitjançant visites amb l'infant i/o la seva família i coordinacions amb altres serveis de l'àmbit sanitari, educatiu i social vinculats al cas.
 - ✓ **Donar orientacions i acompanyament** als progenitors i/o tutors legals.
 - ✓ **Avaluar i fer el seguiment** periòdic del diagnòstic i de la intervenció terapèutica.

2. Participar en la coordinació de les actuacions que es realitzen en relació als infants atesos.

Donar suport als processos d'integració i socialització de l'infant treballant de manera coordinada amb:

- ✓ **Professionals de l'Educació Infantil.** (escoles bressol i ordinàries).
- ✓ **Equips d'Assessorament Psicopedagògic** de la Comarca. (EAP)
- ✓ **Serveis Socials** de la zona (UBASP, EAIA, DGAIA)
- ✓ **Serveis de Salut** de la zona (ABS, hospitals, CSMIJ, CESMA)
- ✓ **Recursos específics** (ONCE, CREDA, centres d'acollida, etc...)

3. Participar en els projectes de coordinació interdepartamental.

Desenvolupar en col·laboració amb els serveis educatius, sanitaris i socials el treball en xarxa relacionat amb la prevenció, detecció precoç i l'atenció a les situacions de risc.

4. Assegurar equips experts en desenvolupament infantil.

- ✓ Establir la formació continuada dels professionals del servei que permeti:
 - **Facilitar el coneixement i aprofundiment** en les diferents tècniques i experiències terapèutiques.
 - **Promoure la discussió i l'anàlisi** de la pròpia metodologia de treball.
- ✓ Promoure i facilitar la investigació i la docència per mitjà d'activitats formatives i divulgatives, publicacions i la participació en estudis de recerca.

5. Garantir la continuïtat assistencial

Durant el temps d'atenció al servei

- ✓ **Promoure la revisió sistemàtica** del pla d'atenció terapèutica, per ajustar-lo a les necessitats de cada moment.
- ✓ **Aplicar les eines** necessàries de qualitat de millora per valorar el grau de satisfacció de les famílies amb l'atenció que reben.

Un cop finalitza l'atenció al servei (en els casos que sigui necessari)

Elaborar un informe d'epícrisi en el que s'indiqui la orientació terapèutica més adient.

- ✓ **Tenir coneixement dels serveis i professionals** de la comarca que puguin donar continuïtat a les necessitats assistencials dels infants i famílies.
- ✓ **Facilitar la coordinació** amb aquests centres i professionals, **en el moment de la derivació.**

6. Avaluar i millorar de forma continuada la gestió integral del servei

- ✓ Establir i comunicar a l'equip les estratègies de millora.
- ✓ Promoure la participació activa de l'equip en les accions de millora.
- ✓ Implementar accions de millora especialment per als indicadors amb resultat negatiu.
- ✓ Transformar en accions de millora els QRSAI (queixes, agraïments i suggeriments) tant del usuari, com dels professionals del CDIAP i d'altres agents externs.

COM DEFINIM ELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS

Cada any des del CDIAP es plantegen uns objectius específics des de diferents àmbits d'actuació. Els objectius que ens plantegem sorgeixen de l'anàlisi i les revisions del QRSAI i de les propostes de millora. Per tant, per tal de definir-los ens basem en:

- Les valoracions del propi equip de professionals.
- Les aportacions realitzades per les famílies mitjançant els diferents canals que se'ls ha posat a disposició: fulls de suggeriment, qüestionaris de satisfacció, etc.
- La informació aportada pels col·laboradors claus, mitjançant qüestionaris de satisfacció i altres.

D'aquests, 3 o 4 objectius es prioritzaran al llarg de l'any i se'n farà un acurat seguiment trimestral per a arribar al seu acompliment. La Fundació El Maresme inclou 1 o 2 d'aquests, com a objectiu específic en els propis objectius anuals de la Fundació, que rebrà especial atenció i seguiment. Pel fet de pertànyer a la Fundació Maresme es plantegen també uns objectius que s'inclouen dins les diferents àrees de la Fundació:

- Objectius dins l'àrea Financera
- Objectius dins l'àrea de RRHH
- Objectius dins l'àrea de Relacions institucionals i Comunicació.
- Objectius d'Infraestructura i d'Equipaments

Tot i que els objectius són plantejats, executats i avaluats des de l'àrea corresponent, aquests es coordinen amb l'equip de Gestió del CDIAP.

Tots els objectius definits són degudament planificats pel que fa a terminis de consecució, avaluació periòdica, accions, responsabilitats, personal afectat i recursos necessaris.

El Quadre de Comandament del CDIAP permet a l'Equip de Gestió **realitzar el seguiment adequat en la consecució periòdica dels objectius planificats.**

E) CONDICIONS D'ACCES AL SERVEI

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 compleixen 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.

Condicions d'accés

1. L'accés als serveis d'atenció precoç s'efectua mitjançant una sol·licitud dels progenitors, 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 per mitjà de l'aplicatiu informàtic SCDIAP.

Excepcionalment, el procediment el poden iniciar d'ofici els CDIAPs 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.

F) EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA QUALITAT (les mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims que estableixen les cartes)

EL CDIAP compta amb un **sistema de qualitat** basat en l'EFQM, on es recullen els processos i procediments i totes les accions vinculades.

Conté procediments, formats i registres. L'organització general és la següent:

Estat	Nom
	00_NORMATIVA D'ORGANITZACIO I FUNCIONAMENT INTERN
	01_PROCEDIMENT ENTRADA
	02_PROCEDIMENT DIAGNÒSTIC
	03_PROCEDIMENT D'ATENCIÓ TERAPÈUTICA
	04_PROCEDIMENT DE COORDINACIO
	05_PROCEDIMENT BAIXA
	06_PROCEDIMENT DETECCIO PREVENCIÓ INVESTIGACIO I DOCENCIA
	0701_GESTIO DE LA INFORMACIO
	0702_AVALUACIONS I INSPECCIONS
	0703_PERSONES
	0704_QRSAI
	0705_PLANIFICACIO DE LA QUALITAT
	0706_INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS
	0707_RESULTATS SATISFACIÓ
	0708_COL-LABORADORS CLAU

En la definició de tots els objectius tenim en compte que siguin específics, mesurables, assumibles, realistes i temporalitzats.

El CDIAP del Maresme disposa de diverses vies per poder fer l'anàlisi i l'avaluació dels objectius generals i específics del projecte de gestió i dels resultats del Centre.

Els membres de l'equip de gestió es reuneixen setmanalment per valorar tots els aspectes que van sorgint a nivell de funcionament.

L'anàlisi de les dades es realitza des d'aquest comitè de qualitat a partir de la informació recollida en les diferents reunions, registres, informes amb propostes de millora, etc.

La valoració dels objectius dels serveis centrals de la Fundació que fan referència específica al CDIAP es fa anualment amb la responsable de l'àrea corresponent (Tècnica, RRHH, Finances i Infraestructures) i la referent i gestor del CDIAP.

Un cop construït el QCI (Quadre de Comandament Integral), establerta l'avaluació del grau en que s'han assolit els objectius plantejats i la reformulació periòdica dels objectius i metes de cada quadrant realitzem l'anàlisi dels resultats en base a les activitats estratègiques.

- ✓ **Comparem els resultats** amb els estàndards i es creen nous estàndards si l'Equip de Gestió ho estima necessari i en el cas que el nivell assolit sigui alt.
- ✓ **Definim objectius** que es puguin assolir mitjançant els plans de millora.
- ✓ **Establim límits admissibles i d' alarma** de forma que quan es superin o no s'assoleixin els estàndards s'adoptin mides correctores.
- ✓ **Posem en marxa actuacions de millora** quan no s'han superat els límits admissibles.

L'Avaluació de l'eficàcia dels objectius del projecte de gestió i dels resultats generals del centre comprèn:

- ✓ **Avaluació de l'aplicació dels procediments** del sistema a partir de les queixes, reclamacions, suggeriments, agraïments i incidències internes i externes.
- ✓ **Avaluació del compliment dels objectius**, a partir del seguiment periòdic i documentat dels mateixos.
- ✓ **Avaluació de l'obtenció de resultats**, a partir dels indicadors de qualitat que genera el propi sistema (registres), tant de caràcter global com de cadascuna de les activitats.
- ✓ **La identificació de les necessitats de recursos**, incloent les de formació del personal, especialment les derivades de reclamacions dels usuaris.

L'Equip de Gestió elabora la Memòria Anual mitjançant el programa informàtic eUCCAP.

Utilitzem un **quadre de comandament** que ens permet conèixer el grau de compliment dels objectius fixats i adoptar mesures de millora.

G) DRETS I DEURES DE L'USUARI

Els drets de la persona beneficiària són els reconeguts legalment o reglamentàriament, i en especial els establerts a la RESOLUCIÓ DSO/2539/2022, de 3 d'agost que recull la LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials:

Drets

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.

Deures

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.

H) RÈGIM ECONÒMIC

El servei d'atenció precoç prestat pel Centre de Desenvolupament Infantil i d'Atenció Precoç està finançat pel Departament de Drets Socials, per tant, no està subjecte a contraprestació econòmica per part de les persones i famílies que el reben, és un dret universal i gratuït. No hi ha copagament.

i) FORMULACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS.

El CDIAP disposa de fulls de reclamació perquè les famílies puguin formular reclamacions que considerin vulnerables als drets d'aquests. També comptem amb un formulari online que es pot descarregar per codi QR des de qualsevol sala d'espera del servei, per facilitar-ne l'emplenament.

FORMULARI QRSAI

Per comunicar QUEIXES, SUGGERIMENTS
AGRAIMENTS I INCIDÈNCIES



Moltes gràcies

Les famílies poden demanar entrevistes i reunions al terapeutes assignats o a la direcció del centre quan creguin oportú.

Els suggeriments, les reclamacions o qualsevol aportació es poden fer també al correu electrònic: cdiap@fundaciomaresme.cat, disponible també a la nostra web i es donarà resposta en un termini màxim de 10 dies, informant les mesures que correspongui per a evitar en endavant la repetició de la deficiència observada.

Aquest procés està descrit detalladament al PROCEDIMENT- PRO.07.04 QRSAI

J) VIES PER OBTENIR INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ AMB RELACIÓ AL SERVEI.

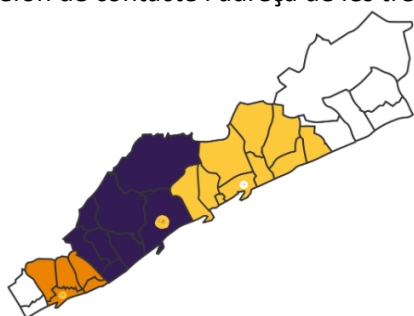
1. Pàgines web oficials:

- Pàgina web de la Fundació Maresme fundaciomaresme.cat
- Pàgina web del CDIAP [CDIAP del Maresme \(cdiapmaresme.cat\)](http://cdiapdelmaresme.cat)



2. Contacte directe:

-telèfon de contacte i adreça de les tres seus:



- **Mataró**

Prat de la Riba, 73, 08301.
93 790 24 47

- **Arenys de Mar**

Can Nadal, - Mòduls Can Nadal, 08350.
93 795 95 03

- **El Masnou**

Carrer Sant Felip, 2 - Can Malet, 08320.
93 540 71 39

- email: cdiap@fundacionmaresme.cat

3. Altres vies:

-Díptics informatius impresos que es poden trobar a les escoles bressol, àrees bàsiques de salut, etc.

-A través de serveis derivants que informen a les famílies susceptibles de ser ateses pels nostres serveis (ABS, Serveis Socials...)

-Pàgina web del departament Drets Socials de la Generalitat [Directori de centres de desenvolupament infantil i atenció precoç \(CDIAP\). Departament de Drets Socials \(gencat.cat\)](#)

-Pàgina web de l'Uccap [Entitats associades — UCCAP](#)

Aquesta és la versió extensa de la Carta de Serveis que figura en la nostra web:

[CARTA DE SERVEIS del CDIAP del Maresme a la WEB](#)

Document aprovat per l'equip de gestió del CDIAP el 30 de juny de 2024.