



Annex 1

ACREDITACIÓ DELS SERVEIS
D'ATENCIÓ PRECOÇ

MANUAL D'ESTÀNDARDS



ÍNDEX:

A. INTRODUCCIÓ

B. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA D'ACREDITACIÓ

C. SISTEMA D'ACREDITACIÓ PROPOSAT

1. LIDERATGE

- 1.a. Desenvolupament de la missió, visió i valors
 - 1.a.1. Missió, visió i valors del CDIAP
 - 1.a.2. Cultura de l'excel·lència al CDIAP
- 1.b. Implicació personal de la direcció i dels responsables per garantir el desenvolupament, la implantació i la millora contínua del sistema de gestió del CDIAP
 - 1.b.1. Model organitzatiu
- 1.c. La direcció i els responsables del CDIAP s'impliquen personalment amb els grups d'interès
 - 1.c.1. Implicació de l'equip directiu en la millora del CDIAP en relació a les persones usuàries
- 1.d. Els responsables del CDIAP motiven les persones que hi treballen i els donen suport i reconeixement
 - 1.d.1. Suport per part dels responsables del CDIAP vers les persones

2. POLÍTICA I ESTRATÈGIA

- 2.a Les necessitats i expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de la política i l'estratègia
 - 2.a.1. Necessitats i expectatives dels grups d'interès.
- 2.b La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, investigació, aprenentatge i creativitat són el fonament de la política i l'estratègia.
 - 2.b.1. Informació per a l'estratègia
- 2.c Desenvolupament, revisió i actualització de la política i l'estratègia.
 - 2.c.1. Desenvolupament del Pla de qualitat.
- 2.d Desplegament de la política i l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau.
 - 2.d.1. Desplegament de polítiques i estratègies relacionades amb els processos clau.
- 2.e Comunicació i implantació de la política i la estratègia.
 - 2.e.1. Comunicació i implantació de polítiques i estratègies.

3. PERSONES

- 3.a Planificació, gestió i millora dels recursos humans
 - 3.a.1. Gestió de les persones.
 - 3.a.2. Treball segur. Prevenció de riscos laborals.



- 3.b. Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i la capacitat de les persones del CDIAP.
 - 3.b.1. Gestió de les competències.
 - 3.b.2. Gestió del coneixement dels professionals.
- 3c. Implicació i assumpció de responsabilitats per part de les persones del CDIAP
 - 3.c.1. Dinàmica de treball i assumpció de responsabilitats.
- 3d. Existència d'un diàleg entre les persones del CDIAP
 - 3.d.1. Comunicació amb els i les professionals.
- 3e. Reconeixement i atenció a les persones del CDIAP
 - 3.e.1 Atenció a les persones del CDIAP

4. ALIANCES I RECURSOS¹

- 4.a Gestió de les relacions externes.
 - 4.a.1. Relacions amb els col·laboradors
 - 4.a.2. Relació amb proveïdors de productes i/o serveis.
- 4.c Gestió de les instal·lacions, equips i materials.
 - 4.c.1. Adequació i confortabilitat de les instal·lacions.
 - 4.c.2. Dret a la intimitat.
 - 4.c.3. Accessibilitat a les instal·lacions i al seu entorn.
 - 4.c.4. Seguretat de les instal·lacions i del seu entorn.
- 4.e Gestió de la informació.
 - 4.e.1. Gestió de la informació del CDIAP.
 - 4.e.2. Gestió de la documentació d'atenció i suport a la persona (expedient individual d'atenció).

5. PROCESSOS

- 5.a. Disseny, gestió i millora dels processos
 - 5.a.1. Gestió dels processos
 - 5.a.2. Gestió de la millora de la qualitat
- 5.b. La introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant l'estratègia de canvi.
 - 5.b.1. Desplegament de l'estratègia de canvi
- 5.d. Prestació del servei
 - 5.d.1. Entrada al CDIAP
 - 5.d.1.1. Recollida de la sol·licitud
 - 5.d.1.2. Entrevista d'acollida
 - 5.d.2. Estada al CDIAP
 - 5.d.2.1 Inici del procés diagnòstic
 - 5.d.2.2 Reunió interdisciplinària
 - 5.d.2.3 Devolució a la família
 - 5.d.2.4. Procés terapèutic
 - 5.d.2.5 Coordinació
 - 5.d.2.6 Curs evolutiu i seguiment
 - 5.d.3. Baixa i derivació.
 - 5.d.4. Detecció i prevenció

¹ Tal com es pot veure en aquest blocs, hi ha salts en la numeració dels subcriteris. Això es deu en que no s'han abordat totes les qüestions que engloba el model EFQM, prioritzant aquelles que per la maduresa del sector era coherent introduir en aquest moment.



5.d.5. Coordinació en xarxa

5.e. Gestió i millora de les relacions amb les persones usuàries

5.e.1. Informació a la persona usuària

5.e.2. Gestió de les queixes i els suggeriments

6. RESULTATS EN ELS CLIENTS (INFANTS I LLURS FAMILIES I/O REPRESENTANTS LEGALS)

6.a. Mesures de percepció.

6.a.1. Percepció de les famílies o representants legals dels infants.

6.b. Indicadors de rendiment.

6.b.1. Indicadors de la satisfacció de la persona usuària.

7. RESULTATS EN LES PERSONES

7.a. Mesures de percepció.

7.a.1. Percepció dels professionals

7.b. Indicadors de rendiment

7.b.1. Indicadors de rendiments dels i de les professionals.

8. RESULTATS EN LA SOCIETAT

8.b. Indicadors de rendiment.

9. RESULTATS CLAU

9.a. Resultats clau del rendiment del CDIAP

9.a.1. Resultats clau del rendiment del CDIAP a nivell organitzacional

9.b. Indicadors clau del rendiment de CDIAP

9.b.1. Indicadors clau del rendiment del CDIAP

Glossari

Annex: Indicadors

A. INTRODUCCIÓ

L'atenció precoç és el conjunt d'intervencions dirigides als infants de 0 a 6 anys, a les famílies i a l'entorn, en els àmbits de la prevenció, la detecció, el diagnòstic i la intervenció terapèutica, de caràcter interdisciplinari, pel que fa als trastorns del desenvolupament o amb risc de patir-los.

Aquestes intervencions es realitzen des del moment de la concepció fins, com a màxim, quan l'infant compleix els sis anys, per tant, inclou les etapes prenatal, perinatal i postnatal de la primera infància.

El servei d'atenció precoç és un servei universal i gratuït, que es presta en els Centres de desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP), que formen part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, integrada en el Sistema Públic de Serveis Socials, i garanteixen l'atenció pública dels infants amb trastorns en el desenvolupament o amb risc de patir-los de 0 a com a màxim, 6 anys a tot Catalunya. En aquest sentit, la sectorització territorial i la universalització de la Xarxa ha facilitat que, des de qualsevol indret de la nostra societat, es pugui accedir a un servei d'atenció precoç.

És una Xarxa pública que està constituïda per centres de titularitat pública, ja siguin aquests propis de la Generalitat o dels diferents ens locals, i centres privats amb els quals es concerta la gestió del servei.

Principis reguladors de la xarxa:

- Equitat: Tots els infants han de ser igualment atesos.
- Oportunitat: Tots els infants han de tenir la mateixa oportunitat de ser atesos.
- Proximitat: L'atenció dels infants ha de ser el més propera possible. Atenent un pla de sectorització s'assigna a cada centre una zona i una població determinada.
- Coordinació: L'actuació ha d'estar coordinada amb altres dispositius sanitaris, educatius, socials i tots aquells que atenen la primera i petita infància.

La Xarxa d'atenció precoç, que en l'actualitat disposa de 94 CDIAP distribuïts per tot el territori català, ha anat desenvolupant un model assistencial de qualitat, fonamentat en l'atenció global i integral, la metodologia interdisciplinària i la promoció de la prevenció en l'entorn familiar i escolar en el moment en què és més efectiva.

El model assistencial aplicat al servei d'atenció precoç inclou actuacions de suport i acompanyament a les famílies en la cura que cal tenir per al desenvolupament integral dels infants.

Els professionals que formen part de l'equip interdisciplinari dels CDIAP són experts en desenvolupament infantil i en els diversos àmbits d'intervenció (infant, família i entorn). Hi ha especialistes en fisioteràpia, logopèdia, treball social, psicologia i neuropediatria, entre d'altres.

Aquesta diversitat permet atendre qualsevol tipus de trastorn i aconseguir una intervenció global en les necessitats de l'infant i la seva família.

La coordinació amb els dispositius sanitaris, educatius, socials i tots aquells que atenen la primera infància de les zones d'influència del CDIAP constitueix un dels eixos fonamentals per a poder desenvolupar les tasques de detecció i prevenció així com la intervenció amb l'infant i la seva família. El treball en xarxa amb els diferents serveis que treballen amb la petita infància al territori és essencial i permet establir criteris eficaços de derivació, conèixer i aprofitar més els recursos de la zona, intercanviar i compartir experiències, dissenyar estratègies d'actuació conjuntes, compartir la visió del cas, fer recerca i formació, etc

Una de les responsabilitats de la Secretaria d'Inclusió Social i Promoció de l'Autonomia Personal (SISPAP), en tant que administració competent de la prestació de serveis socials especialitzats, entre ells el servei d'atenció precoç, és assegurar la seva equitat, així com establir i controlar les condicions de qualitat en la prestació d'aquest servei.

Les peculiaritats d'aquest servei, altament especialitzat per als infants i les seves famílies, la necessitat de garantir la continuïtat assistencial als infants així com la coordinació de les actuacions de professionals de diferents disciplines i xarxes, justifiquen la necessitat d'establir un sistema de gestió de la qualitat de la xarxa d'atenció precoç.

Considerant que l'acreditació constitueix una de les estratègies clau que s'orienta a la millora de la qualitat dels serveis socials, s'ha valorat la necessitat d'establir un sistema d'acreditació de la qualitat per la compra del servei d'atenció precoç. La finalitat és garantir que l'atenció es dispensi de forma adequada i que millori de forma continua, reconeixent les necessitats de tots els implicats.

El disseny i els continguts dels estàndards ha estat fet i consensuat amb representants del sector

B. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA D'ACREDITACIÓ

B.1. Estructura del sistema d'acreditació

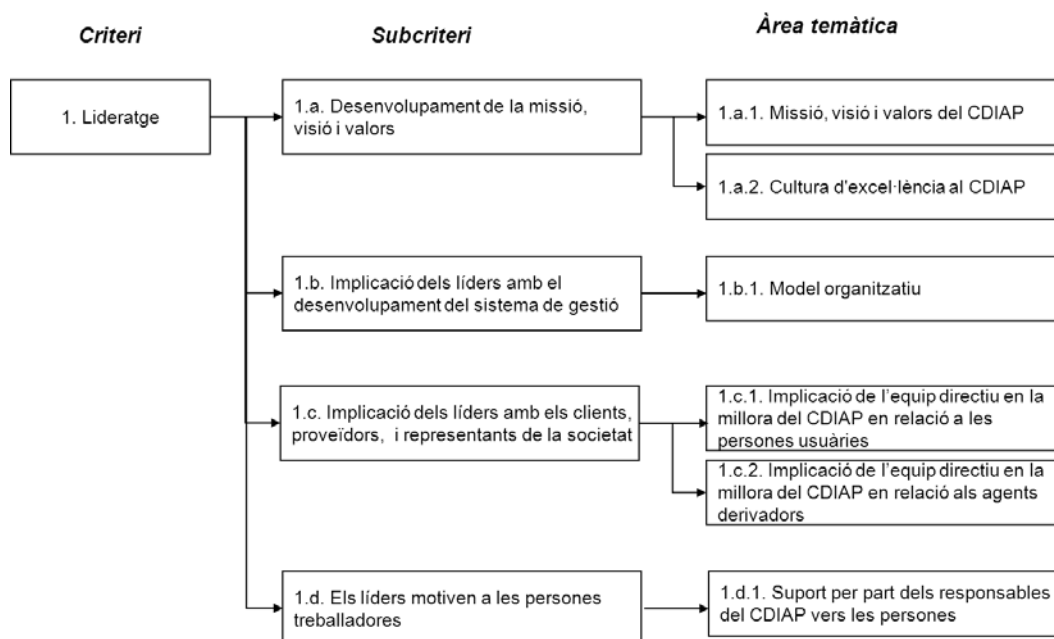
El sistema d'acreditació dels CDIAP s'organitza prenent com a referència els criteris del model EFQM (European Foundation for Quality Management). El model EFQM parteix d'un enfocament global de les organitzacions, incloent els resultats, l'estratègia, la gestió per processos, la implicació del personal, etc. i establint uns criteris i subcriteris per valorar el grau d'acompliment del sistema en el seu conjunt. Aquest model estableix 9 criteris, cada un dels quals fa referència a qüestions a abordar des de la perspectiva de la qualitat:

1. Lideratge
2. Política i estratègica
3. Persones
4. Aliances i recursos
5. Processos
6. Resultats en els clients
7. Resultats en les persones
8. Resultats en la societat
9. Resultats clau

El model EFQM s'ha triat com a element estructurador del sistema d'acreditació, ordenant els estàndards i elements de mesura que s'han elaborat en funció dels conceptes clau de l'EFQM. Aquest també ha servit de guia per identificar les àrees rellevants, des de la perspectiva de la qualitat, que calia explorar i elaborar-ne els seus corresponents estàndards i elements de mesura. Així doncs, els criteris i subcriteris de l'EFQM només han servit d'element inspirador o de punt de partida per reflexionar sobre els elements clau que impacten en la qualitat dels CDIAP. En cap cas l'objectiu ha estat promoure el desplegament estricte amb totes les seves implicacions del model EFQM als CDIAP.

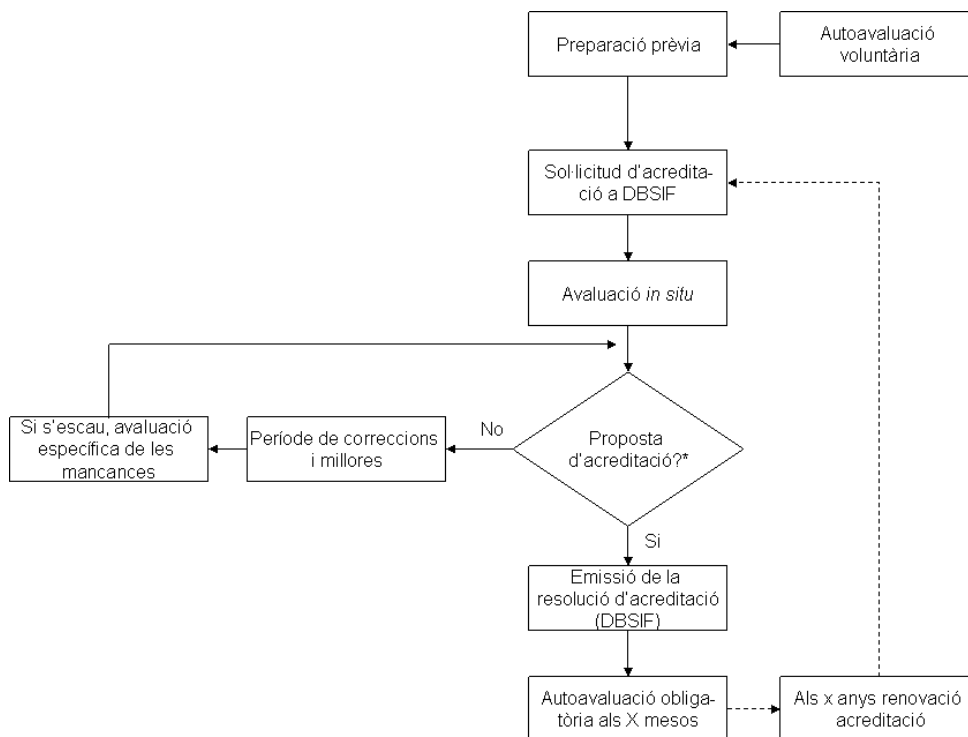
Per a l'elaboració del sistema d'acreditació dels CDIAP s'ha fet una proposta metodològica, basada en la versió de l'EFQM del 2003. S'ha fet però un pas més enllà, identificant i introduint àrees temàtiques que recullen les qüestions clau del procés assistencial al CDIAP. Això ha permès confeccionar un sistema d'acreditació rigorós en el seu plantejament i que alhora és proper als professionals del sector.

A continuació, a mode d'exemple, es presenta l'estructuració que s'ha seguit a l'hora d'abordar dins del sistema d'acreditació la qüestió del lideratge:



B.2. Procés d'acreditació

El procés d'acreditació consta de les fases següents:



* En funció dels resultats de la visita

B.3. Sistema de puntuació dels criteris i elements de mesura

El sistema d'acreditació dels CDIAP compta amb una dinàmica de puntuació que utilitza cinc opcions de puntuació de 0, 1, 2, 3 i 4 – sent 4 la màxima puntuació -; existeix la possibilitat d'excloure puntualment un element de mesura, quan no procedeix la seva avaluació, catalogant-lo com a no verificable. Aquest tipus d'exclusió només s'aplicarà de manera restringida i necessàriament haurà d'estar ben argumentada.

Així doncs, cada element de mesura es puntua de 0 a 4, i la puntuació de l'estàndard és la mitjana dels seus elements de mesura.

Forma de puntuar els criteris, i els respectius elements de mesura, referits a lideratge, política i estratègia, persones, aliances i recursos, i processos:

0	L'establiment no compleix en absolut els requisits establerts.
1	L'acompliment es troba en una fase inicial. S'ha començat a enfocar l'aspecte valorat.
2	Hi ha evidències d'un desenvolupament parcial; l'organització ha avançat en l'assoliment dels requisits. S'ha començat a implantar però encara no està generalitzat.
3	De manera generalitzada, es considera que es compleixen els requisits mínims però hi ha algun aspecte que cal millorar



4	Els requisits establerts estan assolits.
---	--

Forma de puntuar els criteris, i els respectius elements de mesura, que fan referència a resultats en els clients, resultats en les persones, resultats en la societat i els resultats clau:

0	L'organització no mesura l'element.
1	L'organització ha iniciat la mesura de l'element.
2	L'organització mesura de forma parcial l'element i demostra algunes millores.
3	L'organització mesura l'element de forma generalitzada i demostra millores o manteniment dels resultats.
4	L'organització mesura l'element de forma generalitzada, inclou tendències ² , demostra millores o manteniment dels resultats i comunica els resultats.

Es considerarà acreditat quan:

- La puntuació global sigui igual o superior al 70% de la puntuació màxima que es pugui obtenir puntuant 4 en tots els estàndards.
- La puntuació global de cadascun dels Criteris del Sistema d'Accreditació de CDIAP estigui entre el 50%³ i el 70% de la puntuació màxima que es pugui obtenir. Per tal d'estar acreditat caldrà a més fer un pla de millora d'aquelles àrees en que s'han detectat mancances.
- No s'evidencii cap risc que afecti la integritat de les persones ateses.

B.4. Aspectes a tenir en compte en el procés d'avaluació

El procés comença amb la valoració de cada un dels elements de mesura corresponents a cada un dels estàndards de cada criteri.

Durant el procés d'avaluació de manera prioritària es fa una exploració documental corresponent al darrer any, exceptuant les mesures dels nivells de satisfacció, les quals podran ser de caràcter biennal. Així mateix, també es donarà preferència a l'anàlisi dels plans de millora derivats d'avaluacions prèvies per a l'obtenció o renovació de l'acreditació.

La puntuació de cada un d'aquests elements de mesura es farà d'acord als criteris fixats a l'apartat B3, en aquest procés cal excloure els casos tipificats com a no verificables.

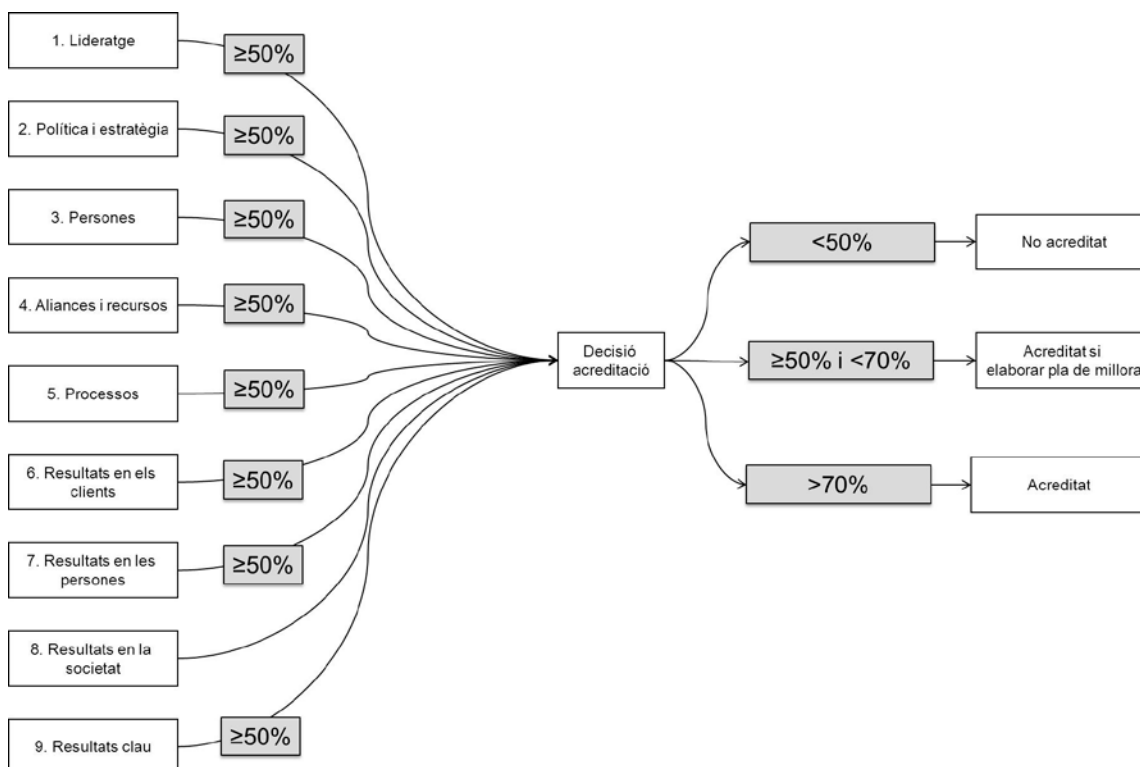
² Disposa de 2 ó 3 mesures dels 12 darrers mesos.

³ En aquesta primera edició dels estàndards d'acreditació, aquesta restricció no s'aplica al Criteri 8 atès el baix nombre d'elements de mesura que conté.

La suma de totes les puntuacions obtingudes en un criteri ens permet obtenir la “puntuació total criteri”, la qual cal convertir en un percentatge per tal de poder valorar si hem assolit el mínim establert del 50% per a cada criteri.

Un cop puntuat cada un dels criteris podem calcular amb el mateix mètode la “puntuació global” del servei objecte d’acreditació, la qual també caldrà convertir-la en un percentatge que ens permetrà verificar si s’ha assolit el mínim establert del 70% per obtenir l’acreditació.

El següent esquema resumeix el procés:



C. SISTEMA D'ACREDITACIÓ

A continuació exposen els estàndards i elements de mesura corresponents a cada un dels criteris i subcriteris. Per tal de poder facilitar el procés d'avaluació, s'han introduït orientativament possibles evidències.

Tal com s'ha esmentat, el model EFQM s'ha usat com a organitzador de la proposta d'acreditació, en aquest sentit s'han triat els criteris i subcriteris de la versió del 2003 com a guia per desenvolupar els estàndards i elements de mesura.

El model d'acreditació s'ha concebut com un sistema dinàmic en que, en aquesta fase inicial, s'han prioritzat aquelles qüestions (subcriteris i àrees temàtiques) que incorporen un cert avenç del sector i són coherents amb la maduresa d'aquest.

Els continguts d'aquest manual ha estat consensuats amb representants del sector de CDIAP en el marc d'un grup de treball constituït amb aquest objectiu.

CRITERI 1. LIDERATGE

Aquest criteri aborda com els líders (tant la Direcció com els responsables) desenvolupen i faciliten la consecució de la missió i la visió, promouen els valors necessaris per aconseguir l'èxit a llarg termini i com implanten tot això al CDIAP mitjançant les accions i els comportaments adequats, estan implicats personalment en assegurar que el sistema de gestió del CDIAP s'hi desenvolupi i s'hi implanti.

Aquest criteri és d'aplicació a tots els CDIAP, tant a aquells que tenen una estructura de direcció i de responsabilitats pròpies, com aquells que formen part d'una organització que presta diferents tipus de serveis, on hi ha una direcció general que estableix les directrius organitzacionals pels diferents serveis.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

Subcriteri 1.a Desenvolupament de la missió, visió i valors per part dels responsables, que actuen com a models de referència dins d'una cultura d'excel·lència.

Àrees temàtiques 1.a.1 Missió, visió i valors del CDIAP.
1.a.2 Cultura de l'excel·lència al CDIAP.

Subcriteri 1.b Implicació personal de la direcció i dels responsables per garantir el desenvolupament, la implantació i la millora contínua del sistema de gestió del CDIAP.

Àrees temàtiques 1.b.1 Model organitzatiu.

Subcriteri 1.c La direcció i els responsables del CDIAP s'impliquen personalment amb els grups d'interès.

Àrees temàtiques 1.c.1 Implicació de l'equip directiu en la millora del CDIAP en relació a les persones usuàries

Subcriteri 1.d Els responsables del CDIAP motiven les persones que hi treballen i els donen suport i reconeixement.

Àrea temàtica 1.d.1 Suport per part dels responsables del CDIAP vers les persones.

Subcriteri 1.a. DESENVOLUPAMENT DE LA MISSIÓ, VISIÓ I VALORS⁴ PER PART DELS RESPONSABLES, QUE ACTUEN COM A MODELS DE REFERÈNCIA DINS D'UNA CULTURA D'EXCEL·LÈNCIA.

Aquest subcriteri inclou com el CDIAP ha definit una missió, que explicita la seva raó de ser i la projecció cap al futur (visió), així com la determinació dels seus valors i les polítiques d'actuació a seguir.

Àrea temàtica 1.a.1. Missió, visió i valors del CDIAP. Aquesta àrea temàtica revisa la identitat, cultura i estil del CDIAP.

Estàndard 1.a.1.1. La missió, la visió i els valors del CDIAP estan identificats explícitament i son vigents.

Elements de mesura:

1. El CDIAP disposa d'un document que descriu la missió, visió i els valors vigents.
2. La missió, visió i els valors vigents han estat comunicats i són coneguts per les persones del CDIAP.
3. En les reunions d'equip directiu, format per la Direcció i els responsables de processos, s'identifiquen accions i estratègies per donar resposta a la missió, visió i valors del CDIAP.

Àrea temàtica 1.a.2. Cultura de l'excel·lència al CDIAP. Aquesta àrea revisa com el CDIAP s'implica en promoure una cultura de l'excel·lència i la millora.

Estàndard 1a.2.1. Els responsables del CDIAP promouen una cultura de l'excel·lència mitjançant el seu estil, les decisions que prenen i l'avaluació de la seva actuació.

Elements de mesura:

1. Els responsables revisen i milloren els resultats de les accions de la seva estratègia.
2. Els responsables mesuren els resultats de la seva àrea de responsabilitat de forma sistemàtica i continua, monitoritzant els indicadors establerts i revisant l'assoliment dels objectius previstos i el funcionament intern.
3. La Direcció pren decisions que afecten al CDIAP tenint en compte informació periòdica i actualitzada sobre el funcionament del CDIAP i els seus resultats.

⁴ Termes definits al glossari.



Subcriteri 1.b. IMPLICACIÓ PERSONAL DE LA DIRECCIÓ I DELS RESPONSABLES PER GARANTIR EL DESENVOLUPAMENT, LA IMPLANTACIÓ I LA MILLORA CONTÍNUA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DEL CDIAP.

Aquest subcriteri avalua la implicació dels responsables en el sistema de gestió i la responsabilitat d'aquests d'establir, desenvolupar, implantar i millorar el sistema de gestió del CDIAP.

Àrea temàtica 1.b.1. Model organitzatiu. Aquesta àrea revisa el sistema de gestió del CDIAP.

Estàndard 1.b.1.1. El CDIAP té definit el model organitzatiu a nivell de Direcció i de responsables designats per als diferents processos identificats al CDIAP.

Elements de mesura:

1. El CDIAP disposa d'un organigrama explícit, complet, aprovat i vigent.
2. Les funcions, les competències i les responsabilitats de la Direcció/responsables i els responsables estan descrites.
3. Està descrit el procediment⁵ específic per a la selecció i el nomenament dels responsables de l'CDIAP.
4. Els responsables participen en la definició de criteris per a la selecció del seu personal i en l'elecció d'aquest.
5. El CDIAP té establerts mecanismes de coordinació entre els diferents nivells directius.

Estàndard 1.b.1.2. El CDIAP contempla la millora de la qualitat com una de les funcions i responsabilitats de la Direcció i els responsables dels processos.

Elements de mesura:

1. Les funcions i responsabilitats de la Direcció i els responsables de processos, envers la millora de la qualitat del CDIAP estan descrites.
2. Els responsables asseguren que es desenvolupen i s'implanten estratègies organitzades per a la millora de la qualitat (les quals si es considera adient poden estar articulades mitjançant un pla de qualitat⁶)
3. La Direcció assegura els recursos necessaris per a la implantació i desenvolupament del pla de qualitat

⁵ Vegeu la definició al glossari.

⁶ Vegeu la definició del glossari.



4. Els líders promouen la implantació d'un sistema de gestió per processos i s'impliquen en el seu manteniment.

Subcriteri 1.c. LA DIRECCIÓ I ELS RESPONSABLES DEL CDIAP S'IMPLIQUEN PERSONALMENT AMB ELS GRUPS D'INTERÉS.

Aquest subcriteri inclou la implicació de la Direcció i els Responsables en la relació amb tots els grups d'interès amb l'objectiu de conèixer i donar resposta a les seves necessitats i expectatives, establir aliances i col·laboracions, millorar el seu comportament ambiental i vetllar per la contribució del CDIAP a la societat.

Àrea temàtica 1.c.1. Implicació de l'equip directiu en la millora del CDIAP en relació a l'infant i les seves famílies. Aquesta àrea revisa la implicació de l'equip directiu en la millora en relació als infants i les seves famílies o representants legals.

Estàndard 1c.1.1. El CDIAP ha dissenyat una política d'atenció als infants i les seves famílies o representants legals.

Elements de mesura:

1. La Direcció i els responsables han participat activament en el disseny de la política d'atenció⁷ als infants, famílies o representants legals i altres destinataris de l'acció del CDIAP.
2. 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 representant legal dels infants atesos.
3. Els responsables asseguruen la implantació de mecanismes per garantir els drets de l'infant i la seva família.

Àrea temàtica 1.c.2. Implicació de l'equip directiu en la millora del CDIAP en relació als agents derivadors. Aquesta àrea revisa la implicació dels responsables en la millora en relació als agents derivadors.

Estàndard 1c.2.1. El CDIAP ha dissenyat una política de relacions amb els agents derivadors.

Elements de mesura:

1. La Direcció ha establert un registre o arxiu d'agents derivadors actualitzat, on consten les dades de contacte i les especialitats.

⁷ Vegeu definició al glossari.



Subcriteri 1.d. ELS RESPONSABLES DEL CDIAP MOTIVEN LES PERSONES⁸ QUE HI TREBALLEN I ELS DONEN SUPORT I RECONeixEMENT.

Aquest subcriteri inclou el comportament dels responsables cap a les persones del CDIAP, la capacitat d'aquests per comunicar, escoltar, ajudar i motivar així com fomentar la igualtat d'oportunitats.

Àrea temàtica 1.d.1. Suport per part dels responsables del CDIAP vers les persones. Aquesta àrea revisa la implicació dels responsables en relació a la motivació, el suport i el reconeixement dels professionals.

Estàndard 1.d.1.1. El CDIAP té un estil directiu enfocat a la motivació, suport i reconeixement de les persones que hi treballen.

Elements de mesura:

1. La Direcció afavoreix la participació dels professionals en els grups de treball i implica els professionals adients.
2. El CDIAP estableix mecanismes que faciliten l'accessibilitat, l'escolta activa i la capacitat de resposta a les qüestions i inquietuds del personal.
3. El CDIAP valora les aportacions dels professionals mitjançant els canals de comunicació establerts.
4. La Direcció retroalimenta als professionals que hi fan aportacions amb la valoració realitzada d'aquestes.

⁸ Segons l'EFQM, aquest terme fa referència a tots els professionals del CDIAP.



Subcriteri 1.e. ELS RESPONSABLES DEFINEIXEN I IMPULSEN EL CANVI AL CDIAP

Aquest subcriteri inclou la capacitat dels responsables per identificar i gestionar els canvis necessaris al CDIAP, així com per comunicar-los.

Aquesta àrea serà abordada en la propera revisió del manual d'acreditació de CDIAP.

CRITERI 2. POLÍTICA I ESTRATEGIA

Aquest criteri aborda com el CDIAP implanta la seva missió i visió mitjançant una estratègia clarament centrada en tots els grups d'interès⁹ i amb el suport de polítiques, plans, objectius i processos rellevants.

La política i l'estratègia del CDIAP es fonamenta bàsicament en les necessitats i expectatives dels grups d'interès.

Una vegada definida la política i estratègia, aquest criteri inclou la manera en que el CDIAP la comunica, la implanta, la revisa i la modifica de manera que sigui l'adequada a la missió i visió del CDIAP en cada moment.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

Subcriteri 2.a Les necessitats i expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de la política i l'estratègia

Àrees temàtiques 2.a.1 Necessitats i expectatives dels grups d'interès.

Subcriteri 2.b La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, investigació, aprenentatge i creativitat són el fonament de la política i l'estratègia.

Àrees temàtiques 2.b.1 Informació per a l'estratègia.

Subcriteri 2.c Desenvolupament, revisió i actualització de la política i l'estratègia.

Àrees temàtiques 2.c.1 Desenvolupament del Pla de qualitat.

Subcriteri 2.d Desplegament de la política i l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau.

Àrea temàtica 2.d.1 Desplegament de polítiques i estratègies relacionades amb els processos clau.

Subcriteri 2.e Comunicació i implantació de la política i la estratègia.

Àrea temàtica 2.e.1 Comunicació i implantació de polítiques i estratègies.

⁹Vegeu definició al glossari

Subcriteri 2.a. LES NECESSITATS I EXPECTATIVES ACTUALS I FUTURES DELS GRUPS D'INTERÈS SÓN EL FONAMENT DE LA POLÍTICA I L'ESTRATÈGIA

Aquest subcriteri inclou les accions que duu a terme el CDIAP per efectuar la recollida de la informació per ajudar a definir la població que atén i poder preveure les seves necessitats i expectatives tant en l'actualitat com en el futur.

Àrea temàtica 2.a.1. Necessitats i expectatives dels grups d'interès. Aquesta àrea avalua si el CDIAP revisa periòdicament les necessitats i expectatives dels grups d'interès (els usuaris – atesos i potencials –, l'equip directiu(direcció i responsables), els professionals del CDIAP, l'Administració i els proveïdors.

Estàndard 2.a.1.1. Les necessitats, expectatives i potencialitats dels grups d'interès són considerades per establir la política i l'estratègia del CDIAP.

Elements de mesura:

1. Hi ha una recollida sistemàtica d'informació referida a la població diana per identificar el perfil demogràfic.

Subcriteri 2.b. LA INFORMACIÓ PROCEDENT DE LES ACTIVITATS RELACIONADES AMB LA MESURA DEL RENDIMENT, INVESTIGACIÓ, APRENTATGE I CREATIVITAT SÓN EL FONAMENT DE LA POLÍTICA I L'ESTRATÈGIA.

Les polítiques i les estratègies han d'estar fonamentades en el mesurament del rendiment, així com el procedent de les activitats d'aprenentatge.

Àrea temàtica 2.b.1. Informació per a l'estratègia. Aquesta àrea revisa com el CDIAP té en compte diferents fonts d'informació per a l'establiment de la política i estratègia.

Estàndard 2.b.1.1. El disseny de la política i estratègia té en compte la informació procedent dels resultats dels processos i d'altres fonts rellevants.

Elements de mesura:

1. El CDIAP disposa d'una memòria anual d'activitat.

Subcriteri 2.c. DESENVOLUPAMENT, REVISIÓ I ACTUALITZACIÓ DE LA POLÍTICA I L'ESTRATÈGIA.

Desenvolupar la política i estratègia de forma clara i coherent amb la missió, visió i valors del CDIAP, reflectint els conceptes fonamentals de la millora de la qualitat en la política i l'estratègia.

Àrea temàtica 2.c.1. Desenvolupament del Pla de qualitat o d'estratègies estructurades per a la millora de la qualitat. Aquesta àrea revisa com els responsables col·laboren en la planificació i el desenvolupament del pla de qualitat. El Pla de qualitat estableix els plans d'acció a realitzar per millorar de forma concreta i temporalitzada. El CDIAP disposa d'un procés eficaç per a la participació dels professionals en les activitats de millora de la qualitat del CDIAP.

Estàndard 2.c.1.1. El CDIAP té definides unes estratègies estructurades per a la millora de la qualitat o un Pla de qualitat, que està actualitzat i és vigent, i està aprovat per la Direcció.

Elements de mesura:

1. El CDIAP disposa d'estratègies organitzades per a la millora de la qualitat (les quals si es considera adient poden estar articulades mitjançant un pla de qualitat) i que són aprovades per la Direcció.
2. Les estratègies organitzades per a la millora de la qualitat ha estat comunicades i són conegudes pels professionals del CDIAP.
3. Hi ha un òrgan o persona responsable de la coordinació del Pla de qualitat o de les d'estratègies organitzades per a la millora de la qualitat.
4. Les d'estratègies organitzades per a la millora de la qualitat o el Pla de qualitat especifiquen les accions a dur a terme en el temps, els responsables designats, els objectius associats i els recursos necessaris.

Subcriteri 2.d. DESPLEGAMENT DE LA POLÍTICA I L'ESTRATÈGIA MITJANÇANT UN ESQUEMA DE PROCESSOS CLAU.

Pel desplegament de la política i estratègia, el CDIAP té en compte els processos que satisfan de manera directa i indirecta les necessitats i expectatives de les persones usuàries.

Àrea temàtica 2.d.1. Desplegament de polítiques i estratègies relacionades amb els processos clau. Aquesta àrea valora com el CDIAP té en compte els processos clau en el desplegament de la política i l'estratègia.

Estàndard 2.d.1.1. L'equip directiu inclou els processos clau en el desplegament de la política i l'estratègia.

Elements de mesura:

1. Els processos clau estan identificats.
2. Els processos clau es revisen periòdicament, d'acord amb la política i estratègia del CDIAP.
3. L'equip directiu, prioritza els objectius i planifiquen accions de millora dels processos clau, d'acord amb la política i l'estratègia.

Subcriteri 2.e. COMUNICACIÓ I IMPLANTACIÓ DE LA POLÍTICA I LA ESTRATÈGIA.

Aquest subcriteri estableix la necessitat que el CDIAP defineixi una política com a marc de referència de desenvolupament de la seva estratègia i que aquesta sigui comunicada a totes les parts implicades, assegurant la seva revisió periòdica per a garantir l'actualització davant situacions que ho requereixin.

Àrea temàtica 2.e.1. Comunicació i implantació de polítiques i estratègies. Aquesta àrea revisa com s'implanta i es dóna a conèixer la política i l'estratègia als diferents grups d'interès implicats i avalua el grau de comprensió i acceptació.

Estàndard 2.e.1.1. El CDIAP s'assegura que la política d'atenció dels CDIAP, entesa com els valors presents en la prestació del servei, s'implanta i és coneguda pels diferents grups d'interès.

Elements de mesura:

1. El CDIAP ha establert una sistemàtica de comunicació definida per tal de difondre la política.

CRITERI 3. PERSONES

El criteri Persones inclou aspectes com la planificació, gestió i atenció als professionals, desenvolupament del coneixement, assumpció de responsabilitats i comunicació en el CDIAP.

El concepte persones fa referència a tots els treballadors del CDIAP i les persones en pràctiques. S'utilitzarà el terme professionals per fer referència a aquests grups.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

- | | | |
|------------|------------------|--|
| Subcriteri | 3.a | Planificació, gestió i millora dels recursos humans. |
| | Àrees temàtiques | 3.a.1 Gestió de les persones.
3.a.2 Treball segur. Prevenció de riscos laborals. |
| Subcriteri | 3.b | Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i la capacitat de les persones del CDIAP. |
| | Àrees temàtiques | 3.b.1 Gestió de les competències
3.b.2 Gestió del coneixement dels professionals. |
| Subcriteri | 3.c | Implicació i assumpció de responsabilitats per part de les persones del CDIAP. |
| | Àrees temàtiques | 3.c.1 Dinàmica de treball i assumpció de responsabilitats |
| Subcriteri | 3.d | Existència d'un diàleg entre les persones del CDIAP. |
| | Àrea temàtica | 3.d.1 Comunicació amb els i les professionals. |
| Subcriteri | 3.e | Reconeixement i atenció a les persones del CDIAP. |
| | Àrea temàtica | 3.e.1 Atenció a les persones del CDIAP. |



Subcriteri 3.a. PLANIFICACIÓ, GESTIÓ I MILLORA DELS RECURSOS HUMANS

Aquest subcriteri inclou com és la planificació, gestió i millora dels recursos humans del CDIAP, en aspectes com el desenvolupament, la implicació de les persones, l'alineació de les polítiques de gestió dels RH amb la política de l'organització, la selecció, el desenvolupament, la igualtat d'oportunitats i el clima laboral.

Àrea temàtica 3.a.1. Gestió de les persones. Aquesta àrea revisa com el CDIAP compta amb un procediment de gestió de les persones, que inclou temes de selecció i contractació, i com el desenvolupa de manera alineada amb les necessitats del CDIAP.

Estàndard 3.a.1.1. El CDIAP disposa d'un procediment documentat de gestió de les persones on estableix les sistemàtiques definides per a la implementació de la política i estratègia del CDIAP.

Elements de mesura:

1. El procediment definit estableix el contingut mínim de l'expedient de cada professional i la sistemàtica d'actualització d'aquesta informació.
2. El procediment definit contempla també accions necessàries per a una correcta incorporació de nous professionals i la retenció, promoció i acomiadament d'aquests.
3. El procediment definit inclou la normativa de funcionament intern dels professionals de l'organització.
4. El CDIAP disposa de la descripció actualitzada dels llocs de treball amb les competències específiques per a cada lloc.

Estàndard 3.a.1.2. El CDIAP gestiona els recursos humans de manera alineada amb les necessitats d'atenció i suport social.

Elements de mesura:

1. El CDIAP actua efectivament per garantir el manteniment de les dotacions de personal suficients per cobrir la demanda.
2. El CDIAP s'assegura de que els professionals coneixen la normativa legal vigent referida a la reserva i confidencialitat sobre dades de persones usuàries.

Estàndard 3.a.1.3. El CDIAP realitza el procés de selecció i contractació segons estableix el procediment.

Elements de mesura:

1. El tractament de la informació requerida de les persones candidates, la sistemàtica de comprovació d'aquesta i el procés d'avaluació dels candidats es realitza d'acord a l'establert en el procediment.



2. La Direcció i/o els responsables participen en la determinació de les necessitats de personal, en la definició del perfil desitjat, en el procés de selecció i en el procés de presa de decisions tal i com estableix el procediment.
3. Totes les noves incorporacions estan aprovades per la Direcció del centre/servei, tal i com estableix el procediment.

Àrea temàtica 3.a.2. Treball segur. Prevenció de riscos laborals. Aquesta àrea revisa la política de salut i seguretat en el treball i la formació dels professionals sobre seguretat i salut laboral.

Estàndard 3.a.2.1. El procediment definit descriu la política de salut i seguretat en el treball.

Elements de mesura:

1. Es descriu la responsabilitat organitzacional en relació a la salut i a la seguretat dels professionals.

Estàndard 3.a.2.2. Els professionals del CDIAP estan formats en seguretat i salut laboral.

Elements de mesura:

1. El CDIAP desenvolupa accions informatives i formatives sobre hàbits saludables en el treball.

Subcriteri 3.b. IDENTIFICACIÓ, DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT DEL CONEIXEMENT I LA CAPACITAT DE LES PERSONES DEL CDIAP.

Aquest subcriteri inclou la gestió de les habilitats i competències dels professionals i l'adequació a les necessitats del CDIAP. En concret inclou aspectes com els plans de formació i la seva alineació amb l'avaluació del treball de les persones i la definició dels llocs de treball.

Àrea temàtica 3.b.1. Gestió de les competències. Aquesta àrea revisa com el CDIAP manté una descripció actualitzada de les competències generals i tècniques específiques de cada lloc de treball, així com els mecanismes per assegurar la seva avaluació periòdica.

Estàndard 3b.1.1 El CDIAP disposa, dins del procediment definit, d'un programa d'avaluació de competències generals i tècniques específiques que aplica a tots els i les professionals.

Elements de mesura:

1. El CDIAP garanteix que les competències dels professionals s'actualitzen sempre que s'identifiqui una nova necessitat a cobrir fruit d'elements com: noves funcions o responsabilitats, requeriments legals o normatius, noves tecnologies, etc.
2. L'avaluació de competències inclou la descripció de les competències de cada lloc de treball del CDIAP.

Estàndard 3.b.1.2. El CDIAP vetlla pel desenvolupament de les competències comunicatives dels professionals vers les famílies.

Elements de mesura:

1. El CDIAP promou que els professionals adaptin el seu missatge a les capacitats de comprensió de les famílies i/o representants legals.
2. EL CDIAP promou que els professionals es mostrin sensibles al impacte emocional que pot generar la devolució d'una primera impressió diagnòstica.

Àrea temàtica 3.b.2. Gestió del coneixement dels professionals. Aquesta àrea revisa com el CDIAP promou la gestió del coneixement dels professionals, per poder prestar als infants, llurs famílies i la pròpia comunitat, una atenció i suport basats en l'evidència, que tingui en compte l'aprenentatge realitzat pel propi CDIAP i el d'aquelles que treballen de forma adequada.

Estàndard 3.b.2.1 El CDIAP disposa de sistemàtica definida per a la detecció de necessitats de formació per als professionals del centre.

Elements de mesura:



1. El CDIAP realitza la detecció de les necessitats formatives dels professionals d'acord amb el que disposa el procediment.
2. El CDIAP, en cas de detectar necessitats de formació, desenvoluparà una planificació associada a la necessitat, que estableixi l'objectiu de la formació, consideri el conjunt dels professionals, és aprovat per la Direcció i té assignat un pressupost específic.
3. El CDIAP té identificats els responsables de la planificació d'accions formatives i de desenvolupament de les persones, que participen activament en l'elaboració i implementació de la planificació.
4. La planificació d'accions formatives, i de desenvolupament de les persones, s'elabora a partir del que s'indica a la normativa i de la detecció de necessitats individuals i col·lectives dels professionals.
5. La planificació d'accions formatives de desenvolupament de les persones, es duu a terme fent la difusió pertinent.
6. El pla de formació prioritza aquelles accions vinculades amb el desenvolupament infantil i l'atenció precoç, amb especial èmfasi a la formació promoguda pel Departament de Benestar Social i Família i també pel propi sector.

Subcriteri 3c. IMPLICACIÓ I ASSUMPCIÓ DE RESPONSABILITATS PER PART DE LES PERSONES DEL CDIAP

Aquest subcriteri inclou com és la participació i implicació de les persones del CDIAP i en concret, com es fomenta i es recolza.

Àrea temàtica 3.c.1. Dinàmica de treball i assumpció de responsabilitats. Aquesta àrea revisa la configuració i assignació de responsabilitats de l'equip interdisciplinari.

Estàndard 3.c.1.1 L'equip interdisciplinari del centre/servei està configurat i té assignades unes responsabilitats explícites.

Elements de mesura:

1. Estan identificats els professionals que formen part de l'equip interdisciplinari
2. Està establerta la dinàmica de treball en l'equip interdisciplinari.
3. Existeix un professional qualificat identificat com responsable de l'equip, que articula les actuacions dels diferents membres de l'equip interdisciplinari.
4. El CDIAP coneix i vetlla per l'aplicació dels codis deontològics de les diferents àrees professionals que hi treballen.



Subcriteri 3.d. EXISTÈNCIA D'UN DIÀLEG ENTRE LES PERSONES DEL CDIAP.

Aquest subcriteri inclou com és la comunicació interna, si existeix el diàleg dels professionals amb el CDIAP i com és, si s'han identificat les necessitats de comunicació, si s'ha desenvolupat un sistema conseqüent amb aquestes necessitats, els canals de comunicació i la seva eficàcia i com s'utilitza el sistema per compartir i impartir coneixement i bones pràctiques.

Àrea temàtica 3.d.1. Comunicació amb els i les professionals del CDIAP. Aquesta àrea revisa l'existència i posada en marxa de mecanismes comunicació amb els i les professionals de les diferents àrees.

Estàndard 3.d.1.1. El CDIAP disposa d'un procediment definit per a la gestió de la comunicació.

Elements de mesura:

1. El procediment definit descriu les sistemàtiques establertes de comunicació establerts entre els diferents nivells del CDIAP.
2. El CDIAP implementa les accions previstes i utilitza els canals de comunicació establerts entre els diferents nivells del CDIAP
3. El CDIAP facilita els recursos necessaris per a la comunicació.

Estàndard 3.d.1.2. Es comparteixen les millors pràctiques i coneixements

Elements de mesura:

1. Existeixen espais periòdics de discussió de casos i formació dins del CDIAP.

Subcriteri 3.e. RECONeixEMENT I ATENCIó A LES PERSONES DEL CDIAP

Aquest subcriteri inclou com són els criteris i sistemes de reconeixement, remuneració, recompensa i atenció als professionals del CDIAP.

Àrea temàtica 3.e.1. Atenció a les persones del CDIAP. Aquesta àrea revisa com el CDIAP té en compte i aplica polítiques d'atenció als professionals, vetllant per la qualitat en la realització de l'exercici professional.

Estàndard 3.e.1.1. El CDIAP regeix les seves relacions laborals, com a mínim, d'acord amb el marc acordat en el si de les federatives del sector.

1. El CDIAP aplica, com a mínim, el conveni laboral específic pels Centres de Desenvolupament i Atenció Precoç de Catalunya.
2. El CDIAP disposa d'una adequada planificació que fa possible el desenvolupament de la carrera professional dels treballadors prevista en aquest conveni.

Estàndard 3.e.1.2. El CDIAP gestiona el marc de relacions laborals per tal de millorar la qualitat de servei ofert als infants i les seves famílies i/o representants legals.

1. El CDIAP promou estratègies en el marc del conveni per fomentar l'estabilitat de les plantilles dels professionals per tal de mantenir i millorar la qualitat assistencial.
2. EL CDIAP promou la contractació indefinida.

CRITERI 4. ALIANCES I RECURSOS

El criteri aliances i recursos inclou com són les polítiques de col·laboració i les aliances, entenent aquestes com a relacions amb col·laboradors del CDIAP, i la seva alineació amb la Política i estratègia; també com es gestionen els recursos materials del CDIAP.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

Subcriteri 4.a Gestió de les relacions externes.

- - Àrees temàtiques 4.a.1 Relacions amb els col·laboradors.
 -
 - 4.a.2 Relacions amb proveïdors de productes i/o serveis.
 -

Subcriteri 4.c Gestió de les instal·lacions, equips i materials

- - Àrees temàtiques 4.c.1 Adequació i confortabilitat de les instal·lacions
 -
 - 4.c.2 Dret a la intimitat.
 -
 - 4.c.3 Accessibilitat a les instal·lacions i al seu entorn.
 -
 - 4.c.4 Seguretat de les instal·lacions i del seu entorn
 -

Subcriteri 4.e Gestió de la informació

- - Àrea temàtica 4.e.1 Gestió de la informació del CDIAP.
 -
 - 4.e.2 Gestió de la documentació d'atenció i suport a la persona (expedient individual d'atenció)
 -

Subcriteri 4.a. GESTIÓ DE LES RELACIONS EXTERNES.

Per la rellevància en el desenvolupament del servei que presta el CDIAP, cada centre o servei ha de gestionar les relacions amb entitats externes. S'entén per relació externa aquella que implica la cooperació amb tercers per tal de poder garantir una atenció completa a l'infant i la seva família.

Àrea temàtica 4.a.1. Relacions amb els col·laboradors¹⁰. Aquesta àrea revisa com es gestionen les relacions amb els col·laboradors externs a la xarxa. Es consideren col·laboradors totes aquelles persones o entitats amb les que es relaciona el CDIAP en el desenvolupament de la pròpia activitat.

Estàndard 4.a.1.1. El CDIAP estableix relacions externes d'acord a la pròpia política i estratègia per tal de poder afavorir l'atenció a l'infant i la seva família i donar continuïtat al servei.

Elements de mesura:

1. El CDIAP té identificats els col·laboradors clau per establir relacions estratègiques.
2. El CDIAP es comunica amb els seus col·laboradors
3. Els acords establerts amb els principals col·laboradors de caràcter regular consten per escrit i poden ser fàcilment consultats pels professionals de el CDIAP.

Àrea temàtica 4.a.2. Relacions amb proveïdors de productes i/o serveis. Aquesta àrea revisa com és la gestió de les aliances amb proveïdors tant de productes com de serveis (serveis informàtics, serveis de seguretat, infraestructures d'aigua i llum, prevenció de riscos, etc). Els proveïdors de serveis són professionals i/o organitzacions que faciliten els recursos per tal que el propi CDIAP pugui prestar el servei.

Estàndard 4.a.2.1. El CDIAP té establerts mecanismes de relació amb proveïdors tant de productes com de serveis.

Elements de mesura:

1. El CDIAP té identificats els proveïdors tant de productes com de serveis, així com els productes o serveis que aquests/es presten de manera regular.

¹⁰ L'avaluador/a valorarà, en funció de la ideosincràsia del CDIAP, si aquesta àrea temàtica no aplica (No és verificable).



Subcriteri 4.b. GESTIÓ DELS RECURSOS ECONÒMICS I FINANCERS.

Aquest subcriteri inclou com és la gestió i administració dels recursos econòmics i financers del CDIAP i el procés de compres i de contractació de serveis.

Aquesta àrea serà abordada en la propera revisió del manual d'acreditació de CDIAP.



Subcriteri 4.c. GESTIÓ DE LES INSTAL·LACIONS, EQUIPS I MATERIALS.

Aquest subcriteri inclou com és la gestió i la renovació de les instal·lacions, dels equipaments i dels recursos materials en aspectes com el manteniment, l'adequació i confortabilitat, la intimitat, l'accessibilitat, la seguretat i el respecte al medi ambient.

Àrea temàtica 4.c.1. Adequació i confortabilitat de les instal·lacions. Aquesta àrea revisa com és l'adequació i confortabilitat de les instal·lacions on es realitza la prestació del servei.

Estàndard 4.c.1.1. Les instal·lacions resulten adequades i confortables.

Elements de mesura:

1. Les instal·lacions són adequades a les necessitats de la persona usuària, tenint en compte l'estructura, la disposició dels espais i els materials.
2. El mobiliari s'adequa a les necessitats de la persona usuària.
3. S'evidencia que l'espai és confortable per les persones usuàries.

Àrea temàtica 4.c.2. Dret a la intimitat. Aquesta àrea revisa com les instal·lacions i els recursos disponibles afavoreixen la intimitat de les persones usuàries.

Estàndard 4.c.2.1. Les instal·lacions i els recursos disponibles afavoreixen la intimitat de les persones usuàries.

Elements de mesura:

1. Els espais on es realitzen intervencions queden protegits tant acústica com visualment de la resta d'espais del CDIAP.

Àrea temàtica 4.c.3. Accessibilitat a les instal·lacions i al seu entorn. Aquesta àrea revisa com es facilita l'accessibilitat a les instal·lacions i al seu entorn per part de les persones usuàries.

Estàndard 4.c.3.1. Es facilita l'accessibilitat a l'edifici i al seu entorn.

Elements de mesura:

1. El CDIAP facilita la utilització de les instal·lacions a les persones amb mobilitat reduïda.
2. Els horaris d'atenció faciliten l'accessibilitat de les pròpies persones usuàries i de llurs famílies.

Àrea temàtica 4.c.4. Seguretat de les instal·lacions i del seu entorn. Aquesta àrea revisa com les instal·lacions i el seu entorn són segures per les persones usuàries i pels

professionals considerant, entre altres, plans d'actuació, equipaments i gestió del material de risc.

Estàndard 4.c.4.1. El CDIAP vetlla per la seguretat de l'edifici i del seu entorn.

Elements de mesura:

1. El material de risc (lleixiu, pintura, productes de neteja,...) està emmagatzemat en llocs no accessibles per a les persones usuàries.
2. Els dispositius de seguretat de les instal·lacions tenen en compte les necessitats de les persones usuàries.



Subcriteri 4.d. GESTIÓ DE LA TECNOLOGIA.

Aquest subcriteri inclou com el CDIAP gestiona la tecnologia aplicable a l'activitat realitzada, és a dir, aquella que permet millorar l'atenció i els suports prestats a les persones usuàries.

Aquesta àrea serà abordada en la propera revisió del manual d'acreditació de CDIAP.

Subcriteri 4.e. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ.

Aquest subcriteri inclou com el CDIAP gestiona la informació - concretament la del propi CDIAP - i la de la documentació d'atenció i suport a la persona usuària. També inclou com es realitza la gestió del coneixement.

Àrea temàtica 4.e.1. Gestió de la informació del CDIAP. Aquesta àrea revisa que el CDIAP tingui establert un sistema per a la gestió de la pròpia informació, valorant entre altres, el control de la documentació interna i externa, la disponibilitat i la seguretat de la documentació, el control dels registres i la seguretat de les dades.

Estàndard 4.e.1.1. El CDIAP té establert un sistema per a la gestió de la informació del centre.

Elements de mesura:

1. El CDIAP disposa d'un procediment de Gestió de la Informació, per atendre les necessitats d'informació pròpies i alienes.
2. El sistema per a la gestió de la informació descriu el procediment per controlar la documentació interna i externa del CDIAP.
3. El CDIAP disposa de mitjans organitzatius, estructurals i tecnològics d'acord amb les seves necessitats, per tal de garantir la conservació i la disponibilitat de la informació al llarg del temps.
4. El CDIAP garanteix la custòdia i la seguretat de la informació.
5. Els professionals tenen accés al nivell d'informació que requereix per a les seves necessitats i responsabilitats de treball.

Àrea temàtica 4.e.2. Gestió de la documentació d'atenció i suport a la persona (expedient individual d'atenció). Aquesta àrea revisa que l'CDIAP tingui establerts mecanismes de gestió de la documentació d'atenció i suport a la persona, valorant entre altres, la seguretat, l'ordre i l'actualització de l'expedient de la persona usuària i un sistema per avaluar i revisar els continguts i la qualitat dels expedients.

Estàndard 4.e.2.1. Els serveis prestats i l'atenció a les persones usuàries es documenten en un expedient integrat.

Elements de mesura:

1. L'expedient d'atenció i suport a la persona usuària està endreçat, complet i actualitzat.
2. El personal autoritzat que atén la persona usuària i registra la informació a l'expedient està identificat.
3. Cada professional té accés a les anotacions registrades per altres professionals a l'expedient en funció de les necessitats d'informació i les responsabilitats.

Existeix una sistemàtica definida per garantir la seguretat i confidencialitat de la informació de l'expedient d'atenció individual de les persones usuàries.



Estàndard 4.e.2.2. El CDIAP té establerts mecanismes de gestió de la documentació d'atenció i suport a la persona usuària.

Elements de mesura:

1. Els professionals poden accedir i recuperar la informació de l'expedient individual d'atenció de manera segura.

CRITERI 5. PROCESSOS

Aquest criteri inclou com és la gestió sistemàtica dels processos del CDIAP i com es gestiona la qualitat.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

- | | | | |
|------------|------------------|---|--|
| Subcriteri | 5.a | Disseny, gestió i millora dels processos | |
| | Àrees temàtiques | 5.a.1 Gestió dels processos | |
| | | 5.a.2 Gestió de la millora de la qualitat | |
| Subcriteri | 5.b | La introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la estratègia del canvi; a fi de satisfer plenament persones usuàries i altres grups d'interès, generant cada cop més valor. | |
| | Àrees temàtiques | 5.b.1 Desplegament de l'estratègia del canvi. | |
| Subcriteri | 5.d | Prestació del servei. Aquest subcriteri inclou una doble classificació d'àrees temàtiques per tal d'aprofundir i concretar el procés assistencial: | |
| | Àrea temàtica | 5.d.1 Entrada al CDIAP. | |
| | | 5.d.1.1. Recollida de la sol·licitud. | |
| | | 5.d.1.2. Entrevista d'acollida. | |
| | 5.d.2 | Estada al CDIAP. | |
| | | 5.d.2.1. Inici de procés diagnòstic. | |
| | | 5.d.2.2. Reunió interdisciplinària. | |
| | | 5.d.2.3. Devolució a la família. | |
| | | 5.d.2.4. Procés terapèutic. | |
| | | 5.d.2.5. Coordinació. | |
| | | 5.d.2.6. Curs evolutiu i seguiment. | |
| | 5.d.3 | Baixa i derivació. | |
| | 5.d.4 | Detecció i prevenció. | |
| | | 5.d.4.1. Prevenció primària. | |
| | | 5.d.4.2. Prevenció secundària (detecció). | |
| | 5.d.5 | Coordinació en xarxa. | |
| | | 5.d.5.1. Coordinació en xarxa | |
| Subcriteri | 5.e | Gestió i millora de les relacions amb les persones usuàries. | |
| | Àrea temàtica | 5.e.1 Informació a la persona usuària. | |
| | | 5.e.2 Gestió de les queixes, els suggeriments i els agraïments. | |

Subcriteri 5.a. DISSENY, GESTIÓ I MILLORA DELS PROCESSOS

Aquest subcriteri revisa si s'han dissenyat els processos del CDIAP, si s'ha fet la descripció i els procediments associats, si s'han identificat els clau, si els responsables estan identificats en cada procés, si s'han definit indicadors, si es revisa l'efectivitat i l'eficàcia dels processos i es planifiquen accions de millora.

Àrea temàtica 5.a.1. Gestió dels processos. Aquesta àrea revisa com estan identificats els processos i les seves interaccions, com s'identifiquen els processos clau i quins mètodes de seguiment i mesura s'han definit per a valorar la capacitat d'aquests per a assolir els resultats esperats.

Estàndards 5.a.1.1. El CDIAP dissenya i gestiona els processos necessaris per prestar el servei d'atenció precoç, assegurant la continuïtat de l'atenció.

Elements de mesura:

1. Existeix un mapa de processos actualitzat i els processos estan descrits.
2. Els processos dissenyats s'ajusten a la cartera de serveis del CDIAP.
3. Existeix una sistemàtica establerta per l'adequada gestió dels processos i es designen responsables de processos, que els coordinen.
4. Els i les professionals apliquen els processos i els procediments.

Estàndard 5.a.1.2. Els processos es concreten en procediments orientats a la disminució de la variabilitat no desitjable en l'atenció a l'infant, família o representant legal, entorn.

Elements de mesura:

1. Els procediments descriuen objectius, població a la que s'adrecen, estratègies d'intervenció, calendari d'activitats, recursos assignats, criteris d'avaluació, registres utilitzats i documents relacionats (protocols, guies, manuals de professionals, instruccions de treball,...)
2. Els procediments estan elaborats amb participació de l'equip interdisciplinari i aprovats per la direcció del centre.
3. El CDIAP garanteix que tots els i les professionals tenen accés als procediments que corresponen a la funció desenvolupada.

Àrea temàtica 5.a.2. Gestió de la millora de la qualitat. Aquesta àrea revisa com es gestiona la qualitat al CDIAP, considerant com es despleguen les accions planificades, la metodologia utilitzada, els equips de millora realitzats i com es fa el seguiment.

Estàndard 5.a.2.1. El CDIAP estructura la millora de la qualitat del servei mitjançant un conjunt d'accions estructurades o un pla de qualitat.

Elements de mesura:

1. Les accions estructurades de millora de qualitat o el pla de qualitat són coherents amb la missió que s'ha fixat l'entitat que gestiona el CDIAP.
2. En el desplegament de les accions estructurades de millora de qualitat o pla de qualitat hi ha implicats tots els professionals del CDIAP.
3. Les accions estructurades de millora de qualitat o el pla de qualitat inclouen l'establiment d'objectius els quals són degudament planificats en quant a terminis de consecució i avaluació periòdica, accions, responsabilitats i personal afectat, i recursos necessaris.

Estàndard 5.a.2.2. Els professionals del CDIAP estan implicats en el procés de millora del servei i apliquen metodologies per a la millora continua del servei.

Elements de mesura:

1. Els professionals disposen d'espais o mecanismes per fer aportacions per a la millora del servei que es presta.
2. Les aportacions són avaluades per la persona que la direcció designi, podent participar altres professionals de l'equip i, en cas que procedeixi, aquestes aportacions seran la base de generació d'accions específiques.
3. Els professionals reben una retroalimentació sobre les aportacions que fan.

Estàndard 5.a.2.3. El CDIAP implica en els processos de millora del servei als usuaris i les seves famílies ó representants legals.

Elements de mesura:

1. Les famílies disposen d'espais o mecanismes per fer aportacions a la millora del servei.
2. S'avaluen les oportunitats de millora detectades per les famílies dels infants atesos.
3. Els usuaris o familiars reben una retroalimentació sobre les aportacions que fan.

Estàndard 5.a.2.4. El CDIAP té identificades les fonts potencials per a la millora del servei.

Elements de mesura:

1. Disposa d'un procediment de recollida i gestió dels suggeriments, queixes, reclamacions i agraïments.
2. Les inspeccions del servei es prenen com a referència per a la millora del CDIAP.
3. Es recullen i gestionen les propostes de l'equip.

Estàndard 5.a.2.5. El CDIAP fa seguiment dels processos claus i de la seva millora.

Elements de mesura:

1. Existeix un quadre de comandament que recull els indicadors clau, els quals ajuden a monitoritzar els processos de millora del servei.



2. En base a la informació obtinguda de l'avaluació periòdica dels processos de millora i del quadre de comandament, s'estableixen accions per a la millora del servei.
3. Aquestes accions són difoses i conegudes dins del CDIAP a través dels canals de comunicació que el CDIAP té definits.

Subcriteri 5.b. LA INTRODUCCIÓ DE LES MILLORES NECESSÀRIES EN ELS PROCESSOS MITJANÇANT LA ESTRATÈGIA DEL CANVI; A FI DE SATISFER PLENAMENT PERSONES USUÀRIES I ALTRES GRUPS D'INTERÈS, GENERANT CADA COP MÉS VALOR.

Aquest subcriteri inclou com el CDIAP integra la millora contínua en el propi sistema de gestió mitjançant el desplegament de l'estratègia del canvi.

Àrea temàtica 5.b.1. Desplegament de l'estratègia del canvi. Aquesta àrea revisa com és la gestió del canvi al CDIAP, mitjançant accions de millora.

Estàndard 5.b.1.1. El CDIAP desplega l'estratègia del canvi mitjançant les accions de millores.

Elements de mesura:

1. Les propostes d'accions de millora defineixen objectius, estructura organitzativa i els recursos assignats.
2. Es dona a conèixer la implantació de les millores als i a les professionals.
3. S'estableixen indicadors per avaluar el desplegament de les accions de millores, proporcionant informació útil per prendre decisions



Subcriteri 5.c. DISSENY I DESENVOLUPAMENT DELS PRODUCTES I SERVEIS BASANT-SE EN LES NECESSITATS I EXPECTATIVES DE LES PERSONES USUÀRIES

No aplicable ateses les característiques del servei prestat pels CDIAP, ja que l'aplicació del servei personalitzat per a cada persona usuària, es basa en el coneixement de les tècniques de intervenció per part de l'equip de professionals del centre així com de l'aplicació dels procediments de treball a mode d'organització dels processos.

Subcriteri 5.d. PRESTACIÓ DEL SERVEI

Aquest subcriteri inclou els processos clau i de suport que es realitzen als CDIAP per prestar l'atenció i suport que els infants i les seves famílies requereixen. Aquest subcriteri inclou l'entrada al servei, l'estada, la baixa, la coordinació i les derivacions. Els processos d'atenció a la persona que inclou són els següents: entrevista d'acollida- entrada-, els d'estada – relacionats amb la valoració diagnòstica i el pla d'atenció terapèutic- i els de baixa – finalització del procés d'atenció.

Àrea temàtica 5.d.1. Entrada al CDIAP. Aquesta àrea revisa com el CDIAP facilita l'accés del servei als infants i les seves famílies o deriva de forma adequada quan no compleix els criteris d'inclusió.

Subàrea temàtica 5.d.1.1. Recollida de la sol·licitud. L'entrada al servei d'atenció precoç es formalitza a través d'una sol·licitud per part dels pares o tutors de l'infant que es lliura directament al CDIAP corresponent.

Estàndard 5.d.1.1.1. El CDIAP realitza l'admissió o inici de l'atenció de les persones usuàries tenint en compte el procediment establert.

Elements de mesura:

1. El personal coneix i segueix el procediment establert per a la recollida de la sol·licitud.
2. El personal registra les dades de la sol·licitud per poder fer la citació.
3. El personal registra el motiu de consulta / necessitat manifestada.
4. El personal verifica el compliment dels criteris de selecció de la demanda (edat de l'infant i àmbit territorial corresponent) per procedir a fer la citació.

Estàndard 5.d.1.1.2. Per tal d'assegurar una correcta valoració del cas en l'entrevista d'acollida i la diagnosi posterior, el CDIAP sol·licita a la família la informació rellevant (si s'escau, informes mèdics, psicològics, escolars, etc.), així com aquelles dades necessàries per obrir l'expedient assistencial en el moment de l'entrevista d'acollida.

Elements de mesura:

1. El procediment indica les informacions a sol·licitar en l'entrevista d'acollida.
2. Les informacions rebudes es conserven a l'expedient assistencial de l'infant.

Estàndard 5.d.1.1.3. El CDIAP facilita l'accés de l'infant i la seva família a l'entrevista d'acollida i disposa d'una sistemàtica per prioritzar els casos que accedeixen al servei en funció de les necessitats detectades.

Elements de mesura:

1. La sistemàtica de prioritització dels casos queda recollida en un procediment que és conegut per tots els professionals implicats en el primer contacte amb el cas.
2. El CDIAP valora les necessitats de l'infant i constata la urgència de la demanda.
3. Es prioritza la citació dels infants de 0 a 12 mesos i dels que el CDIAP rep informació de que presenten gravetat, amb independència de l'edat, en un termini màxim d'1 mes.

Subàrea temàtica 5.d.1.2. Entrevista d'acollida. Aquesta àrea analitza la valoració que fa el CDIAP de la demanda mitjançant l'entrevista d'acollida.

Estàndard 5.d.1.2.1 En l'entrevista d'acollida, el professional completa la informació sobre dades administratives de l'infant i la seva família o representant legal per procedir a tramitar la sol·licitud.

Elements de mesura:

1. Existeix un procediment actualitzat que pauta la dinàmica que es segueix a l'hora de dur a terme l'entrevista d'acollida.
2. El procediment es conegut per tots els membres de l'CDIAP que duen a terme les entrevistes d'acollida.
3. El CDIAP ha completat la recollida de tota la informació inclosa en document de sol·licitud.
4. El CDIAP ha rebut l'autorització, per part de la família de l'infant, pel tractament de les dades rebudes i es compromet a mantenir-ne la confidencialitat.

Estàndard 5.d.1.2.2. El professional del CDIAP informa a les famílies o representants legals sobre el servei d'atenció precoç, les característiques funcionals i el procediment d'accés.

Elements de mesura:

1. El CDIAP compta amb un procediment que pauta la dinàmica d'informació que cal seguir respecte la família de l'Infant.
2. Es posa a disposició la família o representant legal informació escrita sobre l'accés als serveis del CDIAP, el seu funcionament i l'equip de professionals que el componen.
3. La informació que es facilita a la família de l'infant està en un format fàcilment intel·ligible i s'adequa a les característiques d'aquests.
4. La informació escrita està actualitzada i es revisa cada cop que s'actualitza el procediment de gestió de la informació.
5. En l'entrevista d'acollida, es facilita a la família de l'infant el nom de la persona de contacte per tal que puguin resoldre dubtes a posteriori.

Estàndard 5.d.1.2.3. El CDIAP fa un anàlisi complet per determinar les necessitats d'atenció de l'infant i la seva família, la qual es realitza segons el procediment establert

Elements de mesura:

1. El personal coneix i segueix el procediment establert per a l'anàlisi de la demanda.
2. L'anàlisi inicial implica la recollida de informació en relació amb els diferents aspectes evolutius i de desenvolupament globals de l'infant, els seus antecedents personals i familiars els símptomes i les dificultats expressades pels pares així com totes les dades relacionades amb la família i l'entorn.
3. L'anàlisi explora les dimensions bio-psico-socials de l'infant i la seva família.
4. L'anàlisi inicial explora possibles factors de risc i identifica signes d'alerta en les dimensions abans identificades.
5. L'anàlisi inicial té en compte els informes que aporta la família, d'altres professionals o entitats amb els quals l'infant i la seva família s'han relacionat prèviament.
6. L'anàlisi inicial permet detectar les necessitats immediates d'atenció
7. S'informa a la família sobre el procediment i el professional que durà a terme la primera visita diagnòstica.

Estàndard 5.d.1.2.4. L'anàlisi de les necessitats d'atenció de l'infant i la seva família permet determinar la no necessitat del servei.

Elements de mesura:

1. El CDIAP informa per escrit a la família sobre els motius de la no idoneïtat de l'atenció i les orientacions o derivacions pertinents a la xarxa de salut o d'ensenyament.

Estàndard 5.d.1.2.5. Un cop determinada la idoneïtat del procés assistencial, cal formalitzar els compromisos de les parts.

Elements de mesura:

1. S'informa a la seva família o representant legal sobre els seus drets i responsabilitat respecte el CDIAP en el moment de l'entrevista d'acollida; i es facilita per escrit aquesta informació.
2. La família i el CDIAP poden signar l'acord assistencial en relació a l'atenció que s'oferirà a l'infant i als compromisos de la família.
3. El CDIAP disposa de la conformitat de la família o representant legal pel tractament de les dades rebudes, així com es compromet a mantenir-ne la confidencialitat de les mateixes.

Estàndard 5.d.1.2.6. EL CDIAP obre per a cada infant un expedient assistencial que centralitza totes les informacions sobre el cas.

Elements de mesura:

1. Les característiques, contingut, etc. de l'expedient assistencial estan establertes en un procediment.



2. L'expedient assistencial està permanentment actualitzat per tal de reflectir l'evolució de l'infant.
3. L'expedient assistencial com a mínim recull: el full de sol·licitud, dades de l'entrevista d'acollida, els informes aportats per la família, l'acord assistencial, la impressió diagnòstica inicial (mèdica, psicològica i/o socio-familiar), els resultats de proves, el pla terapèutic individualitzat, el seguiment, i si s'escauen els informes assistencials, les proves complementàries, el full de devolució i comunicació de devolució al derivant, si s'escau, facilitant còpia del full devolució de consulta al derivant, i l'informe d'epicrisi.
4. La custòdia i conservació d'aquest expedient es fa d'acord a les directrius del Departament

Estàndard 5.d.1.2.7. En tot el procés assistencial del CDIAP intenta reduir les barreres físiques, idiomàtiques, culturals o altres que impedeixin o dificultin l'accés i la prestació del servei.

Elements de mesura:

1. El CDIAP identifica, de manera habitual, les barreres existents de tipus físic o estructural, les degudes a les característiques de les persones: psíquiques, sensorials, idiomàtiques, culturals o altres en la població que atesa.

Àrea temàtica 5.d.2. Estada al CDIAP. L'entrada de l'infant i la seva família al CDIAP implica el pas d'aquests per diferents processos: procés diagnòstic, establiment d'un pla d'intervenció, així com la realització de seguiments i avaluacions periòdiques de les intervencions planificades. Totes aquestes accions s'executen des d'una perspectiva interdisciplinària.

Subàrea temàtica 5.d.2.1. Inici de procés diagnòstic. L'inici del procés diagnòstic ha de permetre confirmar les necessitats del cas i si aquestes són objecte d'intervenció per part del CDIAP i elaborar una impressió diagnòstica inicial i un pla d'atenció terapèutica.

Estàndard 5.d.2.1.1. El professional té en compte, en el procés diagnòstic, la implicació dels pares.

Elements de mesura:

1. El procediment diagnòstic ve pautat per un procediment, el qual es manté actualitzat.
2. Els professionals del CDIAP vetllen perquè a les visites diagnòstiques hi assisteixin l'infant i els pares, tutors legals o guardadors de fet.
3. Al llarg de la valoració, els professionals del CDIAP recullen les necessitats i preocupacions dels pares, tutors legals o guardadors de fet.
4. L'anamnesi permet identificar les característiques de la dinàmica familiar.
5. EL CDIAP planteja accions per mantenir l'adhesió de les famílies durant el procés diagnòstic i durant el procés terapèutic.

Estàndard 5.d.2.1.2 El CDIAP elabora una història clínica completa la qual es manté actualitzada al llarg de tot el procés assistencial.

Elements de mesura:

1. L'estructura de la història clínica és coneguda i consensuada per tots els membres de l'equip.
2. L'estructura de la història clínica facilita l'accés ràpid a les informacions d'interès als professionals del CDIAP.
3. La història clínica, com a mínim, contempla els aspectes: motiu de consulta, antecedents familiars, antecedents personals, història del desenvolupament, exploració neuropediàtrica i/o psicològica i/o social, resultats de les proves administrades, impressió diagnòstica inicial i pla terapèutic

4. La història clínica es manté actualitzada al llarg del procés assistencial.
5. Durant les visites diagnòstiques es completa la història clínica de forma que s'obtingui suficient informació per a elaborar una impressió diagnòstica que permeti enfocar les exploracions i exàmens complementaris en una direcció determinada.

Estàndard 5.d.2.1.3. Els professionals del CDIAP realitzen visites diagnòstiques que permeten valorar diferents aspectes amb la finalitat d'obtenir una impressió diagnòstica inicial.

Elements de mesura:

1. Les visites diagnòstiques venen pautades per un procediment que es conegut per tots els implicats en aquestes.
2. Les visites diagnòstiques, s'emmarquen en una concepció interdisciplinària de l'atenció a la persona usuària.
3. EL CDIAP disposa d'uns criteris diagnòstics homogenis que són consensuats per l'equip interdisciplinari.
4. Els professionals fan una valoració global de les diferents àrees del desenvolupament i recullen, a la història clínica, les dades significatives de cada una d'elles.
5. Els professionals realitzen també una valoració de l'entorn l'infant i si s'escau es coordinen amb altres professionals de la xarxa social, de salut o ensenyament per obtenir més dades sobre l'infant.
6. Els professionals valoren les necessitats de l'infant, detecten signes d'alerta i factors de risc.
7. Els professionals detecten trastorns associats i descarten altres problemes de l'infant.
8. La valoració de l'infant pot implicar l'administració i valoració de les proves realitzades pel propi equip del CDIAP que aquest consideri necessàries, prioritzant l'ús d'instruments d'avaluació validats.
9. L'equip del CDIAP valora la necessitat de sol·licitar l'administració de proves i/o exploracions complementàries per part d'altres professionals externs al servei.
10. La impressió diagnòstica inicial inclou, sempre que es pugui, els diagnòstics funcional, etiològic i d'entorn.

Estàndard 5.d.2.1.4. EL CDIAP realitza activitats de coordinació durant el procés diagnòstic per tal de recollir informació que permeti complementar la valoració de l'infant i la seva família.

Elements de mesura:

1. Els professionals del CDIAP, si és pertinent, es coordinen amb altres professionals de la xarxa social, de salut o ensenyament per obtenir més dades sobre l'infant.



Subàrea temàtica 5.d.2.2. Reunió interdisciplinària. A la reunió hi participen, com a mínim, els professionals de les diferents disciplines que han intervingut en el procés diagnòstic amb la finalitat d'establir conjuntament la impressió diagnòstica i determinar el pla d'atenció terapèutica.

Estàndard 5.d.2.2.1. El CDIAP realitza les reunions interdisciplinàries tenint com a guia el procediment establert.

Elements de mesura:

1. Els professionals del CDIAP coneixen i actuen d'acord amb el procediment que pauta la realització de les reunions interdisciplinàries.
2. El procediment està actualitzat i a disposició dels interessats.

Estàndard 5.d.2.2.2. La reunió interdisciplinària permet fer una posada en comú de totes les informacions i valoracions recollides, per part dels diferents professionals del CDIAP, durant les visites diagnòstiques.

Elements de mesura:

1. A la reunió interdisciplinària hi participen, com a mínim, tots els professionals implicats en el cas.
2. A la reunió interdisciplinària es presenta la informació significativa del cas, recollida durant les visites diagnòstiques, la qual queda reflectida a la història clínica.
3. La posada en comú de les informacions inclou també les dades de l'entorn de que es disposi (salut, ensenyament i serveis socials).
4. Els professionals del CDIAP duen a terme una valoració i anàlisi de les informacions amb l'objectiu de fer una integració de totes les dades i formular una impressió diagnòstica consensuada sobre el cas.
5. Les aportacions realitzades pels diferents professionals en relació a cada cas queden registrades a l'expedient.

Estàndard 5.d.2.2.3. L'equip de professionals del CDIAP elabora una impressió diagnòstica.

Elements de mesura:

1. Cada professional que ha intervingut en les visites diagnòstiques n'elabora la impressió diagnòstica corresponent a la seva àrea i és posada en comú a la reunió interdisciplinària
2. La reunió interdisciplinària permet clarificar i concretar el diagnòstic funcional, sempre que sigui factible, els diagnòstics etiològic i d'entorn de l'infant.
3. Es determina el grau d'afectació de l'infant.
4. La impressió diagnòstica va acompanyada de la determinació de l'existència o no de factors de risc.
5. Es deixa constància escrita de la impressió diagnòstica .

Estàndard 5.d.2.2.4. Fruit de la reunió interdisciplinària, el CDIAP elabora el pla d'atenció terapèutica, on es determinen les necessitats d'atenció de l'infant i la seva família, ajustat a les necessitats detectades.

Elements de mesura:

1. Es registren les necessitats detectades i s'estableixen criteris de prioritació
2. Es determinen els professionals que intervenen, el professional de referència i la freqüència d'intervenció.
3. Es planifica la coordinació prioritària, si s'escau, amb altres dispositius d'atenció a l'infant que intervenen en el cas
4. Es deixa constància escrita del pla d'atenció terapèutica

Subàrea temàtica 5.d.2.3. Devolució a la família. El CDIAP comunica i informa a la família sobre la impressió diagnòstica i el pla d'atenció terapèutic.

Estàndard 5.d.2.3.1. Els professionals del CDIAP proporcionen retroalimentació a la família sobre la informació recollida durant el procés diagnòstic.

Elements de mesura:

1. Es realitza la entrevista de devolució a la família per comunicar i informar de la impressió diagnòstica i el pla d'atenció terapèutica.
2. Es revisa i consensua el pla d'atenció terapèutic amb la família deixant constància dels pactes establerts.
3. El professional valora el compromís terapèutic de la família en relació a la proposta terapèutica plantejada.
4. El professional es mostra receptiu als dubtes que els pares expressen i aporta les explicacions que li son sol·licitades.
5. El CDIAP informa a la família quan no està indicada una continuïtat en l'atenció a l'infant procedint a la baixa del servei.

Subàrea temàtica 5.d.2.4. Procés terapèutic. Aquesta àrea revisa com s'implementa la planificació del servei centrada en l'infant i es prioritzen les activitats tenint en compte una valoració integral efectuada pels diferents professionals de l'equip, amb participació activa de l'infant i de la seva família, si escau.

El procés terapèutic inclou la impressió diagnòstica i el pla d'atenció terapèutica.

Estàndard 5.d.2.4.1. Per a tots els infants i les seves famílies, des del moment inicial d'intervenció existeix un pla d'atenció terapèutica, per donar resposta a les necessitats immediates d'atenció.

Elements de mesura:

1. Existeix un procediment actualitzat que pauta la dinàmica a seguir per a elaborar, aplicar i actualitzar el pla d'atenció terapèutica.
2. El pla d'atenció terapèutica inicial o revisat segueix una estructura preestablerta.
3. El pla d'atenció terapèutica està disponible pels i per les professionals implicats en el la elaboració i aplicació del mateix.



4. El pla d'atenció terapèutica s'elabora conjuntament entre els diferents membres de l'equip directament implicats en el cas, deixant constància dels i de les professionals que participen en la seva elaboració.

5. El Pla d'atenció terapèutica s'actualitza segons la periodicitat establerta, o en produir-se un canvi significatiu en l'evolució de l'infant, a partir de la informació proporcionada per les valoracions realitzades pels diferents membres de l'equip interdisciplinari, deixant constància de la data i identificant els/les professionals que participen la seva revisió i actualització.

Estàndard 5.d.2.4.2. Les famílies o representants legals dels infants atesos participen en la planificació de la seva atenció.

Elements de mesura:

1. El pla d'atenció terapèutica s'elabora i es revisa amb participació de les famílies ó representants legals dels infants atesos, deixant constància dels pactes establerts.
2. Les famílies o representants legals dels infants atesos tenen accés a la informació del seu pla d'atenció terapèutica, que és comprensible i llegible.

Estàndard 5.d.2.4.3 . Les famílies o representants legals dels infants atesos estan informats del programa d'intervenció, emmarcat dins del pla d'atenció terapèutic, on es defineixen els objectius a treballar.

Elements de mesura:

1. Dins del procediment per a l'elaboració i la gestió del pla d'atenció terapèutica també hi ha pautada la sistemàtica per elaborar i gestionar el programa d'intervenció.
2. En el programa d'intervenció hi ha definits els objectius a treballar en relació l'infant, contemplant les necessitats de la família.
3. En el programa d'intervenció hi ha definits els objectius a treballar en relació a la família contemplant les seves necessitats.
4. En el programa d'intervenció hi ha definits els objectius a treballar en relació a l'entorn.
5. Tots els objectius queden integrats en un únic programa d'intervenció.
6. S'estableix la periodicitat de revisió del programa d'intervenció.

Estàndard 5.d.2.4.4. Cada professional implicat en el cas estableix al programa d'intervenció la modalitat del tractament previst i proposat així com el marc d'intervenció en relació a l'infant i a la seva família.

Elements de mesura:

1. Es defineix la modalitat de tractament: individual (sessions amb el nen o conjuntament amb la família), de grup (de nens o de pares).
2. Es defineixen els horaris de les intervencions
3. Es defineix l'espai d'intervenció quan aquest no sigui el CDIAP

Estàndard 5.d.2.4.5. El programa d'intervenció s'avalua periòdicament segons l'evolució de l'infant.

Elements de mesura:

1. Es defineix els elements susceptibles de revisió del programa d'intervenció
2. Es registren els canvis derivats de la revisió del programa, així com la data de revisió i el/s / le/s professionals que hi participen.

Subàrea temàtica 5.d.2.5. Coordinació. La coordinació del CDIAP amb altres serveis esdevé clau a l'hora de prestar un servei de qualitat a l'infant i la seva família, a l'hora que és una font de retroalimentació pel Pla d'Atenció Terapèutica.

Estàndard 5.d.2.5.1. Els processos de coordinació han d'ajustar-se de manera sistemàtica a les necessitats de l'infant i la seva família.

Elements de mesura:

1. Fruit del pla d'atenció terapèutica s'estableixen les necessitats (freqüència) de coordinació per a cada cas.
2. La coordinació ha de contemplar, per a cada cas, uns objectius compartits d'actuació entre el CDIAP i cada un dels serveis.
3. El CDIAP informa del pla d'atenció terapèutica i consensua acords amb els professionals amb els que es coordina.
4. Els acords presos en les reunions de coordinació es registren a l'expedient de l'infant.

Estàndard 5.d.2.5.2. La coordinació del CDIAP amb serveis de l'àmbit educatiu ha de permetre assessorar i donar suport als professionals d'aquests equips i valorar conjuntament les necessitats de l'infant.

Elements de mesura:

1. El CDIAP manté la coordinació amb els professionals de l'àmbit educatiu per valorar conjuntament les necessitats de l'infant i la seva família, per intercanviar informació significativa i per avaluar l'evolució del desenvolupament de l'infant.
2. El CDIAP duu a terme suport i assessorament als professionals d'educació infantil 0-3 que tinguin al seu càrrec nens atesos al servei.
3. El CDIAP col·labora amb l'EAP en l'assessorament dels professionals d'educació infantil 0-6 que tinguin al seu càrrec nens atesos al servei.
4. El CDIAP es coordina amb l'EAP donant informació de les característiques i necessitats educatives especials que presenten els casos atesos en el CDIAP que han d'iniciar l'escolarització. L'objectiu és poder fer la previsió dels recursos necessaris per a l'escolarització d'aquest infants i que l'EAP pugui orientar a la família sobre el tipus d'escolarització més adequada.

Estàndard 5.d.2.5.3. La coordinació del CDIAP amb els serveis sanitaris ha de permetre fer una valoració conjunta de les necessitats de l'infant.

Elements de mesura:

1. El CDIAP manté la coordinació amb els professionals de l'àmbit sanitari per valorar conjuntament les necessitats del nen i la seva família, per intercanviar informació significativa i avaluar l'evolució del desenvolupament de l'infant.

Estàndard 5.d.2.5.4. La coordinació del CDIAP amb Servei Socials ha de permetre fer una valoració conjunta de les necessitats de l'infant.

1. El CDIAP es coordina amb els professionals de l'àmbit social per valorar conjuntament les necessitats del nen i la seva família, per intercanviar informació significativa i avaluar l'evolució del desenvolupament de l'infant.

Subàrea temàtica 5.d.2.6. Curs evolutiu i seguiment. El curs evolutiu i seguiment és el registre de les actuacions realitzades amb l'infant i la família, a través d'una sistemàtica definida, que ha de permetre, durant l'estada de l'infant al servei, fer una avaluació de la impressió diagnòstica i del Pla d'Atenció Terapèutica.

Estàndard 5.d.2.6.1. El CDIAP te pautada la dinàmica de funcionament del seguiment de l'infant i la seva família mitjançant un procediment.

Elements de mesura:

1. El CDIAP compta amb un procediment per a la realització del seguiment dels casos atesos.
2. El seguiment implica el registre actualitzat de totes les visites realitzades amb l'infant i la seva família.
3. El seguiment implica el registre de les coordinacions amb la resta de professionals que atenen el cas (salut, educació i serveis socials, si s'escau)
4. El seguiment implica organitzar entrevistes periòdiques amb la família per poder intercanviar informació sobre el desenvolupament de l'infant.

Estàndard 5.d.2.6.2. El CDIAP valora l'evolució dels casos atesos

Elements de mesura:

1. Els professionals fan valoracions contínues de forma periòdica del desenvolupament de l'infant, la família i el seu entorn.
2. Els professionals fan un seguiment del compliment dels objectius específics i generals detallats al Programa d'Intervenció.

3. Els professionals registren aquelles informacions o circumstàncies significatives pel cas, tant relacionades amb l'infant com amb la seva família i entorn.
4. Els professionals registren cadascuna de les entrevistes familiars realitzades on es faci constar els temes tractats i els acords establerts.
5. Els professionals registraran cadascuna de les coordinacions, ja sigui en l'àmbit de salut, ensenyament i serveis socials.

Àrea temàtica 5.d.3. Baixa i derivació. La baixa del CDIAP és la finalització del procés d'atenció de l'infant i de la seva família, que s'acaba en el moment de la derivació a altres serveis, si s'escau, i amb la baixa administrativa.

Estàndard 5.d.3.1. El procés de baixa es duu a terme d'acord amb un procediment establert per tal de fer un tancament adequat a les necessitats del cas.

Elements de mesura:

1. Els motius de la baixa queden establerts al Reglament de Regim Intern del CDIAP i són compartits per tot l'equip.
2. El professional de referència programa i realitza les entrevistes de tancament amb la família, informant de la baixa del servei, el motiu de la baixa, i la orientació de continuïtat o no de l'atenció a l'infant en d'altres serveis.
3. El CDIAP organitza sistemàticament per a tots els casos, una darrera sessió d'acomiadament per a l'infant i la seva família.
4. El procés de baixa finalitza amb la lectura i lliurament a la família de l'informe d'epicrisi.

Estàndard 5.d.3.2. Pels casos en que sigui adient continuar l'atenció en d'altres recursos, el CDIAP vetlla per facilitar la transició de l'infant i la família al servei de destinació.

Elements de mesura:

1. En aquells casos que ho requereixin, per tal d'assegurar-ne la continuïtat assistencial, es proposarà a la família la derivació a un altre dispositiu i informarà dels recursos existents.
2. El professional contacta, quan sigui possible, amb el servei al qual es deriva el cas, per fer el traspàs de la informació corresponent.
3. El professional informarà de la finalització del procés assistencial a aquells dispositius que es valori convenient.

Estàndard 5.d.3.3. Els professionals del CDIAP, durant el procés de baixa, satisfan els requeriments documentals de la gestió de l'expedient

Elements de mesura:

1. El CDIAP tramita la baixa administrativa del centre
2. En cas de baixa per iniciativa familiar, es deixa constància a la història clínica.



3. Per la no-compareixença continuada, sense causa justificada, el centre farà arribar la carta d'interrupció notificant la baixa del servei.
4. La baixa administrativa implica el tancament de l'expedient i arxiu.

Àrea temàtica 5.d.4. Detecció i prevenció. S'entén per detecció i prevenció al conjunt de pràctiques o activitats que tenen com a objectiu disminuir l'aparició, la durada i les seqüeles dels trastorns que poden afectar al desenvolupament de l'infant. Amb aquesta tasca es pretén sensibilitzar la comunitat, identificar situacions de risc i detectar senyals d'alerta.

Subàrea temàtica 5.d.4.1. Prevenció primària. Entenem com prevenció primària al conjunt d'activats adreçades a evitar l'aparició d'un determinat trastorn.

Estàndard 5.d.4.1.1. EL CDIAP realitza i/ó col·labora en tasques de prevenció primària mitjançant alguna de les metodologies següents: xerrades, seminaris, tallers, grups de treball,... les quals estan dirigides a la població en general.

Elements de mesura:

1. EL CDIAP participa en la prevenció primària a l'àmbit sanitari.
2. EL CDIAP participa en la prevenció primària a l'àmbit educatiu.
3. EL CDIAP participa en la prevenció primària a l'àmbit social.

Subàrea temàtica 5.d.4.2. Prevenció secundària (detecció). Entenem com prevenció secundària al conjunt d'activitat que tenen per objectiu la detecció i el diagnòstic precoç dels trastorns del desenvolupament i les situacions de risc.

Estàndard 5.d.4.2.1. EL CDIAP realitza i/ó col·labora en tasques de prevenció secundària (detecció) mitjançant alguna de les metodologies següents: coordinacions, observacions, visites compartides, interconsulta, entrevistes amb les famílies dins l'escola bressol,...

Elements de mesura:

1. El CDIAP participa en la prevenció secundària a l'àmbit sanitari.
2. El CDIAP participa en la prevenció secundària a l'àmbit educatiu.
3. El CDIAP participa en la prevenció secundària a l'àmbit social.

Àrea temàtica 5.d.5. Coordinació en xarxa. EL CDIAP és una peça clau en el coneixement de les necessitats dels infants més vulnerables des del punt de vista del seu desenvolupament i de les seves famílies. La participació i coordinació del CDIAP en les diferents xarxes d'infància del territori permet compartir els objectius del global de dispositius que s'ocupen de la petita infància i, alhora, sensibilitzar de la necessitat de donar resposta a les necessitats dels nens i nenes de major fragilitat

Estàndard 5.d.5.1.1. La participació i coordinació del CDIAP amb d'altres xarxes esdevé estratègic a l'hora de sensibilitzar i donar resposta a les necessitats dels infants, a l'hora que permet establir aliances amb altres organitzacions.

Elements de mesura:

1. El CDIAP participa en la xarxa d'infància per a la realització de propostes de millora en l'atenció a la petita infància.

Estàndard 5.d.5.1.2. El CDIAP participa en el treball amb xarxa amb els diversos serveis socio-sanitaris-educatius

Elements de mesura:

1. El CDIAP coneix els recursos relacionats amb la primera infància i detecta necessitats de la xarxa.
2. El CDIAP participa en coordinacions per tractar temes sobre com millorar l'atenció dels infants entre els equips implicats.
3. El CDIAP es coordinarà amb els serveis per tal de conèixer i/o establir els criteris d'atenció i recursos.
4. Els CDIAP deixa constància dels acords de la reunió als que arriba a les sessions de coordinació general.
5. El CDIAP participa de manera activa en l'activitat del sector.

Subcriteri 5.e. GESTIÓ I MILLORA DE LES RELACIONS AMB LES PERSONES USUARIES

Aquest subcriteri inclou com l'organització es relaciona amb les persones usuàries (famílies o representants legals dels infants), i la comunitat, considerant la informació, la gestió de queixes i suggeriments i la participació.

Àrea temàtica 5.e.1. Informació a la persona usuària. Aquesta àrea revisa com l'organització té establerts mecanismes per informar les famílies ó representants legals dels infants i la comunitat.

Estàndard 5.e.1.1. L'organització proporciona informació a les famílies o representants legals dels infants.

Elements de mesura:

1. El CDIAP proporciona una còpia del reglament del règim intern per a les famílies o representants legals dels infants.
2. El CDIAP designa un professional responsable per donar informació a la família de l'infant, quan ho sol·liciten.
3. El CDIAP informa quan és necessari realitzar un acord assistencial per a la prestació del servei.

Àrea temàtica 5.e.2. Gestió de les queixes, els suggeriments i els agraïments. Aquesta àrea revisa com el CDIAP té establerts mecanismes per gestionar els suggeriments, les queixes i les reclamacions de famílies ó representants legals dels infants.

Estàndard 5.e.2.1. L'organització gestiona els suggeriments, queixes i agraïments de les famílies o representants legals dels infants atesos.

Elements de mesura:

1. Els suggeriments, queixes i agraïments es gestionen d'acord a un procediment.
2. La Direcció i els responsables, assumeixen la responsabilitat de donar resposta als suggeriments i queixes del seu àmbit de competència.
3. El CDIAP té mecanismes establerts per planificar millores a partir de l'anàlisi dels suggeriments, queixes i agraïments.
4. El CDIAP informa a les famílies i/ó representants legals dels infants, sobre el procés d'actuació quan es produeixen suggeriments, queixes i agraïments

CRITERI 6. RESULTATS EN ELS CLIENTS (INFANTS I LLURS FAMÍLIES O REPRESENTANTS LEGALS)

El criteri Resultats en els usuaris, entesos com a clients inclou mesures de percepció i de rendiment.

Són mesures de percepció aquelles que les famílies o representants legals dels infants manifesten directament.

Són indicadors de rendiment aquelles informacions internes del CDIAP que proporcionen informació sobre els assoliments d'aquest respecte els infants als que es presten els serveis i les seves famílies o representants legals.

El CDIAP utilitza els resultats, tant de les mesures de percepció com dels indicadors de rendiment, per dissenyar accions de millora.

Tanmateix, realitza comparacions amb resultats en famílies ó representants legals dels infants d'avaluacions anteriors, mantenint els resultats bons o millorant la situació.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

Subcriteri 6.a Mesures de percepció

Àrees 6.a.1 Percepció de les famílies o representants
temàtiques . legals dels infants.

Subcriteri 6.b Indicadors de rendiment

Àrees 6.b.1 Indicadors de la satisfacció de la persona
. usuària

Subcriteri 6.a. Mesures de percepció.

Aquest subcriteri inclou aquells aspectes relacionats amb la mesura de la percepció que les famílies o representants legals dels infants, tenen del servei rebut.

Àrea temàtica 6.a.1. Percepció de les famílies o representants legals dels infants. Aquesta àrea revisa com el CDIAP mesura i millora la percepció de les famílies o representants legals dels infants considerant els aspectes organitzatius de funcionament del servei, i la qualitat de l'atenció.

Estàndard 6.a.1.1. El CDIAP mesura i millora la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte la qualitat de l'atenció i el suport prestat.

Elements de mesura:

1. S'inclou la percepció de la satisfacció global de les famílies o representants legals dels infants respecte a l'atenció i suport rebut.
2. S'inclou la percepció dels familiars o representants legals dels infants respecte si recomanaria el servei a altres persones.
3. S'inclou la percepció de les famílies ó representants legals dels infants respecte a la coordinació en els serveis rebuts per part de diferents àrees professionals del CDIAP.
4. S'inclou la percepció de les famílies ó representants legals dels infants respecte a la coordinació en els casos de derivació a d'altres serveis.
5. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte a la disponibilitat d'informació suficient per a la presa de decisions durant tot el procés d'atenció i suport.
6. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte la pròpia participació en el procés d'atenció.
7. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte el grau de confiança respecte els serveis rebuts.
8. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants sobre el respecte a la intimitat.
9. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants sobre el respecte a la confidencialitat de la informació.

Estàndard 6.a.1.2. El CDIAP mesura i millora la percepció de les famílies ó representants legals dels infants respecte als aspectes organitzatius de funcionament del servei.

Elements de mesura:

1. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte al temps de resposta per rebre els diferents serveis.
2. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte a la capacitat del CDIAP per donar resposta a les seves expectatives.

3. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte el tracte rebut per part dels professionals.

Estàndard 6.a.1.3. L'organització mesura i millora la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte als serveis de suport.

Elements de mesura:

1. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte la neteja i ambientació del centre.
2. S'inclou la percepció de les famílies o representants legals dels infants respecte el confort de les instal·lacions.

Subcriteri 6.b. Indicadors de rendiment.

Aquest subcriteri inclou aquells aspectes relacionats amb els resultats en els infants i les seves famílies que proporcionen informació indirecta al CDIAP. Tracta sobre la informació de la que el CDIAP disposa a nivell intern, i que permet fer una anàlisi acurada, proporcionant dades sobre el rendiment de les activitats realitzades amb les famílies ó representants legals dels infants i la comunitat de referència.

Àrea temàtica 6.b.1. Indicadors de la satisfacció de les famílies o representants legals dels infants atesos. Aquesta àrea revisa com el CDIAP mesura i millora els resultats de la satisfacció de les famílies ó representants legals dels infants considerant els suggeriments, les queixes i els agraïments formulats.

Estàndard 6.b.1.1. El CDIAP mesura i millora els suggeriments, les queixes, les reclamacions i els agraïments formulats per les famílies ó representants legals dels infants.

Elements de mesura:

1. S'inclou el nombre dels suggeriments, les queixes, reclamacions i els agraïments rebuts tant orals com escrits.
2. S'inclou l'anàlisi dels motius dels els suggeriments, les queixes i els agraïments formulats rebuts tant orals com escrits.
3. S'inclou les respostes als suggeriments i les queixes presentades.
4. S'inclou el temps de resposta als suggeriments i les queixes presentades.

CRITERI 7. RESULTATS EN LES PERSONES

El criteri Resultats en les persones inclou mesures de percepció i de rendiment. Són mesures de percepció aquelles que els professionals manifesten directament i indicadors de rendiment aquells aspectes que proporcionen informació indirecta al CDIAP.

El CDIAP utilitza els resultats, tant de les mesures de percepció com dels indicadors de rendiment, per dissenyar accions de millora i com a activador del diàleg organitzacional estructurat.

Tanmateix, realitza comparacions amb resultats en les persones d'avaluacions anteriors, mantenint o millorant la situació dels aspectes referents als professionals.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

Subcriteri 7.a Mesures de percepció.

Àrees temàtiques 7.a.1 Percepció dels professionals.

Subcriteri 7.b Indicadors de rendiment.

Àrees temàtiques 7.b.1 Indicadors de rendiment dels i de les professionals.

Subcriteri 7.a. Mesures de percepció.

Aquest subcriteri inclou aquells aspectes relacionats amb els resultats en les persones que els professionals manifesten directament.

Àrea temàtica 7.a.1. Percepció dels professionals. Aquesta àrea revisa com el CDIAP mesura i millora la satisfacció dels professionals i el clima laboral.

Estàndard 7a.1.1. L'organització mesura i millora la satisfacció dels professionals i el clima laboral.

Elements de mesura:

1. S'inclou la percepció del professional respecte la satisfacció global.
2. S'inclou la percepció del professional respecte al grau de reconeixement per part del CDIAP.
3. S'inclou la percepció del professional respecte al suport prestat pels companys i la integració com a equip de treball.
4. S'inclou la percepció del professional respecte al grau de sentiment de pertinença al CDIAP.
5. S'inclou la percepció del professional respecte als aspectes organitzatius.
6. S'inclou la percepció del professional respecte a la formació proporcionada pel CDIAP
7. S'inclou la percepció del professional respecte als recursos disponibles per cobrir les necessitats del personal del CDIAP.

Subcriteri 7.b. Indicadors de rendiment.

Aquest subcriteri inclou aquells aspectes relacionats amb els resultats en les persones que proporcionen informació indirecta al CDIAP

Àrea temàtica 7.b.1. Indicadors de rendiment dels i de les professionals. Aquesta àrea revisa com el CDIAP mesura i millora els resultats en la gestió i en l'atenció als professionals, les aptituds, actituds i habilitats i la implicació dels professionals en la millora de la qualitat.

Estàndard 7.b.1.1. El CDIAP mesura i millora els resultats de la gestió de les persones.

Elements de mesura:

1. S'inclou la taxa d'absentisme laboral.
2. S'inclou la freqüència d'accidents laborals.
3. S'inclou l'índex d'estabilitat de les plantilles
4. S'inclou el percentatge de contractacions indefinides

Estàndard 7b.1.2. El CDIAP mesura i millora els indicadors d'aptituds, actituds i habilitats en els professionals.

Elements de mesura:

1. S'inclou el grau amb que es satisfan, a mesura que van apareixent, les necessitats formatives que s'hagin detectat, les quals han estat validades prèviament per la Direcció.

Estàndard 7b.1.3. El CDIAP mesura i millora la implicació dels professionals en la millora de la qualitat.

Elements de mesura:

1. S'inclou el percentatge dels professionals formats en metodologia de millora i avaluació de la qualitat.

CRITERI 8. RESULTATS EN LA SOCIETAT

El criteri Resultats en la societat inclou mesures de rendiment i indicadors de rendiment d'aquells aspectes que proporcionen informació indirecta al CDIAP.

El CDIAP utilitza els resultats, tant de les mesures de percepció com dels indicadors de rendiment, per dissenyar accions de millora i fomentar el diàleg social.

Tanmateix, realitza comparacions amb resultats en la societat d'avaluacions anteriors, mantenint o millorant la situació.

El criteri Resultats en la Societat està estructurat en dos subcriteris i cadascun d'aquests, en diferents àrees temàtiques.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

Subcriteri 8.b Indicadors de rendiment.

Àrees 8.b.1
temàtiques .

Subcriteri 8.a. Mesures de percepció.

Aquest subcriteri inclou aquells aspectes relacionats amb els resultats en la societat que els serveis amb els que es relaciona el CDIAP, els representants comunitaris, els i les alumnes de pràctiques i les persones que realitzen treballs en benefici de la comunitat manifesten directament.

La tasca d'obtenció d'aquesta informació sovint resulta complexa. Es pot recórrer a informes, enquestes, actes de reunions públiques, eines sistemàtiques per recollir l'opinió expressada,...

Aquesta àrea serà abordada en la propera revisió del manual d'acreditació de CDIAP.

Subcriteri 8.b. Indicadors de rendiment.

Aquest subcriteri inclou aquells aspectes relacionats amb els resultats en la societat que proporcionen informació indirecta al CDIAP, en termes quantitius. Es tracta de mesures més objectives i tangibles.

Estàndard 8.b.1.1. El CDIAP mesura i millora l'impacte en la societat a partir dels resultats de les auditories internes (ó auto-avaluacions), auditories externes si es donen, així com de les inspeccions.

Elements de mesura:

1. S'inclou el nombre de sancions interposades pels serveis d'Inspecció en un any.
2. S'inclou el nombre de denúncies interposades contra el CDIAP en un any

CRITERI 9. RESULTATS CLAU

El criteri Resultats Clau, inclou resultats i indicadors del rendiment del CDIAP. Són resultats obtinguts en els aspectes considerats clau a partir de la política i estratègia del CDIAP considerada en un sentit ampli, com a emmarcament de la gestió dels professionals, d'aliances i recursos i de processos del centre i servei.

El CDIAP utilitza els resultats i les mesures obtingudes dels indicadors clau de rendiment, per dissenyar accions de millora.

El criteri Resultats Clau està estructurat en dos subcriteris. El subcriteri 9a Resultats clau del rendiment del CDIAP. El subcriteri 9b Indicadors clau del rendiment del CDIAP.

Aquest criteri inclou els subcriteris i les àrees temàtiques següents:

- Subcriteri 9.a Resultats clau del rendiment del CDIAP
 - Àrees temàtiques 9.a.1 Resultats clau del rendiment del CDIAP a nivell organitzacional
- Subcriteri 9.b Indicadors clau del rendiment del CDIAP
 - Àrees temàtiques 9.b.1 Indicadors clau del rendiment del CDIAP.

Subcriteri 9.a. Resultats clau de rendiment del CDIAP

Aquest subcriteri inclou aquells resultats clau del rendiment a nivell d'atenció a l'infant i a la seva família o representants legals, considerant l'atenció a l'infant i la seva família o representant legal i els aspectes organitzacionals.

9.a.1. Resultats clau de rendiment del CDIAP a nivell organitzacional. Aquesta àrea revisa com l'organització mesura i millora els resultats dels processos clau del rendiment a nivell organitzacional

Estàndard 9.a.1.1. El CDIAP mesura i millora els resultats del rendiment de l'organització a nivell organitzacional.

Elements de mesura:

1. El CDIAP ha calculat els indicadors obligatoris del quadre de comandament.

Subcriteri 9.b. Indicadors clau de rendiment del CDIAP

Aquest subcriteri inclou aquells aspectes relacionats amb els indicadors clau del rendiment del CDIAP.

9.b.1. Indicadors clau del rendiment del CDIAP. Aquesta àrea revisa com el CDIAP mesura i millora els processos clau i de suport del rendiment del CDIAP, la seguretat en l'atenció i els resultats organitzacionals.

Estàndard 9.b.1.1. El CDIAP mesura els indicadors clau vinculats amb l'atenció inclosos al quadre de comandament.

1. S'inclou l'índex de Plans d'atenció terapèutica valorats, segons definició consensuada.
2. S'inclou l'índex sobre les baixes per iniciativa familiar durant el procés diagnòstic, segons definició consensuada.
3. S'inclou l'índex sobre les baixes per iniciativa familiar durant el procés terapèutic, segons definició consensuada.

GLOSSARI

Explicació de termes i expressions utilitzades en aquest document:

Acreditació

L'acreditació és el procés pel qual un centre duu a terme una verificació externa per avaluar el grau en que assoleix un conjunt d'estàndards prèviament establerts. L'avaluació del centre la fa un òrgan "acreditador" que emet el dictamen corresponent en forma de certificat.

Codi ètic

Conjunt de normes que regulen els comportaments de les persones dins del CDIAP. Incorpora una sèrie de valors, principis, normes i criteris que han de compartir els seus professionals. És una eina per orientar l'acció i la presa de decisions, aportant criteris i claus per respondre a una determinada situació i actuar en conseqüència.

Col·laboradors

Ens que participa amb altres (CDIAP) en la consecució d'una tasca o un assoliment.

Derivadors

Terme vinculat amb l'acte de desviar una actuació o una intervenció d'un servei determinats a un altre, particularment per a assolir una assistència compartida de l'usuari. El procés de derivació pot dur-se a terme en dos sentits: d'altres professionals cap al CDIAP i del CDIAP cap a altres professionals, vetllant sempre per a la millor atenció possible a l'infant.

Grups d'interès

Agrupacions de persones (infants i família, agents derivadors, societat) amb interessos respecte al CDIAP. Tenen dipositades unes determinades expectatives respecte al CDIAP, de la qual esperen uns determinats comportaments.

Impressió diagnòstica

És el resultat de l'anàlisi que identifica, com a mínim, els factors de risc bio-psico-social, els signes d'alerta i/o símptomes d'alteracions del desenvolupament que presenta l'infant i sintetitza un diagnòstic funcional que permet la concreció de l'abordatge terapèutic.

Mapa de processos

És la representació gràfica dels processos, i de la interacció o relació entre aquests, que fan possible la prestació del Servei d'Atenció Precoç. El mapa proporciona una visió global del funcionament del CDIAP.

Missió

La missió d'una organització, genèricament entesa, és el reconeixement explícit de la seva raó de ser amb identificació del/s producte/s o servei/s que fa, del mercat al qual es dirigeix i de com els produeix o serveix. La missió s'explicita i difon en el sí de l'organització, amb l'adhesió dels qui hi treballen i dels qui s'hi relacionen, i compromet els responsables a actuar coherentment amb els seus continguts. La missió no és immutable, i per tant, requereix la revisió periòdica i l'adaptació. La missió és part fonamental en la formulació del pla estratègic d'una organització.

No verificable

Fa referència a que no es possible la confirmació mitjançant l'aportació d'evidències objectives que s'han complert els requisits especificats (en aquest cas fa referència a un element de mesura del sistema d'acreditació) degut a que no ha tingut lloc l'activitat que és objecte d'avaluació.

Pla d'atenció terapèutica

En aquest s'identifiquen les necessitats i s'estableixen criteris de prioritització. També es determinen els professionals que intervenen, el professional de referència i la freqüència d'intervenció i, si s'escau, es planifica la coordinació prioritària, amb altres dispositius d'atenció a l'infant que intervenen en el cas.

Pla de qualitat

Instrument de planificació i gestió global del CDIAP pel que fa a la qualitat i a l'impuls de millora contínua cap a l'excel·lència. El pla de qualitat, com un dels elements constituents del pla estratègic del CDIAP, prioritza i fixa els objectius de qualitat a assolir, els programes i els plans d'acció que els han de fer possibles, l'estructura que dona suport al CDIAP per dur-los a terme, els terminis i els responsables de l'execució. El pla de qualitat és, així mateix, un procés continu de revisió, renovació i retroalimentació permanent.

Política d'atenció

La política d'atenció defineix com ha de ser l'atenció que el CDIAP ha d'oferir a l'infant i a la seva família o representants legals i a altres destinataris de la seva acció. Aquesta pot quedar plasmada en diferents documents de l'organització (missió, visió i valors).

Procediment

Manera específica de realitzar una activitat o procés

Programa d'intervenció

En aquest hi ha definits els objectius (generals i específics) a treballar en relació l'infant i el seu entorn, contemplant les necessitats de la família. Cada professional implicat en el cas estableix al programa d'intervenció la modalitat del tractament previst i proposat, així com el marc d'intervenció (modalitat de tractament, els horaris de les intervencions, l'espai d'intervenció quan aquest no sigui el CDIAP, etc.). El programa d'intervenció suposa un grau més de concreció vers el pla d'atenció terapèutica de l'infant. Aquest s'avalua periòdicament segons l'evolució de l'infant.

Procés

Seqüència d'activitats associades que afegeixen un valor a un servei per a una persona usuària

Processos clau

Activitats que tenen una prioritat dintre de l'estratègia del CDIAP.

Procés continu de comparació (benchmarking)

Procés continu de comparació de serveis i pràctiques del CDIAP al llarg del temps amb si mateixa o amb CDIAP del sector o altres sectors. Implica la identificació i difusió de les millors pràctiques.

Procés diagnòstic

Procés de valoració i anàlisi dels signes de risc i/o símptomes d'alteracions del desenvolupament que condueix a una impressió diagnòstica per determinar les necessitats d'atenció de l'infant i la seva família. En l'àmbit del CDIAP el procés diagnòstic és interdisciplinari i de caràcter evolutiu.

Protocol

Conjunt d'usos i normes consensuats, expressats de forma ordenada i escrita, referits a l'activitat dels professionals, basats en l'evidència científica o, en la seva absència, en el consens dels experts.

Proveïdor

Organització o persona que proporciona un producte o servei (Ex. Serveis Informàtics, Subministraments diversos, etc.)

Quadre de comandament

Document estructurat i d'edició periòdica que incorpora les dades que el CDIAP consideren bàsiques per a la gestió i el control.

Queixa

Expressió d'insatisfacció feta al CDIAP respecte als seus serveis (basat en UNE-ISO 10002:2004).

Reclamació

És igualment una expressió d'insatisfacció feta al CDIAP respecte als seus serveis, però que a més demana o busca algun tipus de compensació (basat en UNE-ISO 10002:2004).

Sistema de gestió

Conjunt de l'estructura, l'organització, les responsabilitats, els processos que s'estableixen i els recursos que s'empren per portar a terme la gestió del CDIAP.

Valors

Principis filosòfics que marquen una determinada forma d'actuar que la diferencien de les altres i formen la cultura de l'organització.

Visió

Expressa allò que es vol arribar a ser en l'organització, és a dir, consisteix en una projecció de la missió cap el futur.

ANNEX: Indicadors del quadre de comandament (indicadors mínims comuns obligatoris a tota la xarxa acreditada de CDIAP)

Indicador nº 1	
Nom de l'indicador:	Demora en l'entrevista d'acollida.
Dimensió:	Procés acollida
Justificació:	L'entrevista s'ha de realitzar abans dels 30 dies després de la demanda (trucada telèfon o primer contacte) en infants de 0 a 12 mesos o que estiguin en una situació d'afectació greu, ja que la minimització del temps d'espera en casos que compleixen els criteris de prioritació pot millorar el resultat de l'atenció a l'infant.
Fórmula:	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ d'entrevistes de casos urgents fetes en termini de 30 dies}}{\text{N}^{\circ} \text{ de sol·licituds valorades com a urgents totals del període}} \times 100$
Explicació de termes:	L'indicador es valorarà anualment, no presentant valors acumulats. El concepte afectació greu queda definit al DECRET 45/2014, d'1 d'abril, de modificació del Decret 261/2003, de 21 d'octubre, pel qual es regulen els serveis d'atenció precoç.
Població:	Infants als que s'ha fet entrevista d'acollida en el darrer any
Font de dades:	Fulls de sol·licitud, registres de primera entrevista. Data sol·licitud, data primera entrevista (mostra associada a casos que compleixen requisits de prioritació)
Estàndard:	100 %
Comentaris:	Es computarà el temps entre la primera manifestació de necessitat de la família i la primera entrevista per a casos valorats que compleixen criteris de prioritació. En cas de no presentar-se una família i reprogramar-se la visita, es computarà el temps fins a la data de la primera citació

Indicador nº 2	
Nom de l'indicador:	Demora de visita diagnòstica.
Dimensió:	Procés acollida
Justificació:	La primera visita diagnòstica s'ha de realitzar abans de 90 dies després de la signatura de la sol·licitud. La minimització del temps d'espera per a la família una vegada signada la sol·licitud aporta qualitat al servei, pot millorar els resultats de l'atenció en l'infant i qualsevol desviació pot indicar alarmes que permetin identificar oportunitats de millora
Fórmula:	$\frac{\text{Número de primeres visites diagnòstiques realitzades en menys de 90 dies}}{\text{Número de primeres visites diagnòstiques totals del període}} \times 100$
Explicació de termes:	Es tindrà en compte el temps d'espera de cada cas i es computaran aquells casos en els quals el termini sigui inferior a 90 dies respecte del total de primeres visites diagnòstiques



	realitzades en el període. L'indicador es valorarà anualment, no presentant valors acumulats.
Població:	Casos per als que s'ha fet la primera visita diagnòstica en el període d'anàlisi.
Font de dades:	Sol·licitud (data signatura), registres de primera visita diagnòstica (data realització)
Estàndard:	80 %
Comentaris:	En cas de no presentar-se una família i reprogramar-se la visita, es computarà el temps fins a la data de la primera citació

Indicador nº 3	
Nom de l'indicador:	Valoració del Pla d'Atenció Terapèutica
Dimensió:	Procés d'estada
Justificació:	Els infants han de tenir com a mínim una valoració anual del Pla d'atenció Terapèutica per tal de fer un seguiment de l'evolució del cas.
Fórmula:	$\frac{\text{Nº infants amb avaluacions anuals}}{\text{Nº Infants atesos que portin com a mínim un any al servei}} \times 100$
Explicació de termes:	Als 12 mesos d'inici del tractament, els professionals que intervenen en el cas fan una valoració del Pla d'atenció terapèutica.
Població:	Els infants actualment atesos en el CDIAP. Criteri exclusió: aquells infants que fa menys de 12 mesos que s'han incorporat al servei (tenint en compte la data del pla d'atenció terapèutica).
Font de dades:	Documentació de l'infant
Estàndard:	100 %
Comentaris:	-

Indicador nº 4	
Nom de l'indicador:	Demora en l'Inici de l'Atenció Terapèutica
Dimensió:	Procés d'estada
Justificació:	L'atenció terapèutica ha d'iniciar-se abans dels 30 dies després de l'entrevista de devolució.
Fórmula:	$\frac{\text{Nº infants en que s'ha iniciat l'atenció terapèutica abans de 30 dies després de l'entrevista de devolució}}{\text{Nº Infants en que s'ha iniciat l'atenció terapèutica en el darrer any}} \times 100$
Explicació de termes:	-
Població:	Infants en que s'ha iniciat l'atenció terapèutica en el darrer any.
Font de dades:	Documentació de l'infant
Estàndard:	80%
Comentaris:	-

Indicador nº 5	
Nom de l'indicador:	Nivell de baixes per iniciativa familiar durant el procés diagnòstic
Dimensió:	Procés d'estada
Justificació:	El centre ha de mantenir l'adhesió de les famílies durant el procés diagnòstic.
Fórmula:	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ d'abandonaments durant el procés diagnòstic}}{\text{N}^{\circ} \text{ de processos diagnòstics iniciats}} \times 100$
Explicació de termes:	Baixa per iniciativa familiar: interrupció d'aquest procés per iniciativa familiar. La freqüència de la mesura d'aquest indicador serà anual.
Població:	Tots els infants que han passat per un procés diagnòstic en el darrer any
Font de dades:	Documentació de l'infant i/o Base de dades
Estàndard:	Com a màxim un 10%
Comentaris:	-

Indicador nº 6	
Nom de l'indicador:	Nivell de baixes per iniciativa familiar durant el procés terapèutic
Dimensió:	Procés d'estada
Justificació:	El centre ha de mantenir l'adhesió de les famílies durant el procés terapèutic.
Fórmula:	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ d'abandonaments durant el tractament}}{\text{N}^{\circ} \text{ total d'infants atesos en el darrer any}} \times 100$
Explicació de termes:	Baixa per iniciativa familiar: interrupció d'aquests procés per iniciativa familiar. La freqüència de la mesura d'aquest indicador serà anual.
Població:	Tots els infants atesos en el darrer any.
Font de dades:	Documentació de l'infant i/o Base de dades.
Estàndard:	Com a màxim 5%.
Comentaris:	-

Indicador nº 7	
Nom de l'indicador:	Atenció a la població diana corresponent a la zona del CDIAP
Dimensió:	Procés d'estada
Justificació:	El centre ha de donar atenció al percentatge d'infants susceptibles de presentar risc o alteracions en el seu desenvolupament corresponent a la seva població de referència.
Fórmula:	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ infants atesos}}{\text{N}^{\circ} \text{ infants de 0 a 5 anys amb 11 mesos d'estada a la zona de referència}} \times 100$



Explicació de termes:	-
Població:	Infants de 0 a 5 anys amb 11 mesos d'estada a la zona de referència.
Font de dades:	Idescat
Estàndard:	7,5%
Comentaris:	-

Indicador nº 8	
Nom de l'indicador:	Índex d'estabilitat de les plantilles
Dimensió:	Gestió Recursos Humans
Justificació:	Es considera que l'estabilitat de la plantilla incideix favorablement en el sistema de gestió, en la qualitat de l'atenció als usuaris, la satisfacció dels professionals i clima laboral.
Fórmula:	$\frac{\text{Nombre de contractes indefinits}}{\text{Total de contractes}} \times 100$
Explicació de termes:	
Població:	Total de contractes
Font de dades:	Contractes o dades sobre l'antiguitat de les persones a l'empresa.
Estàndard:	75 %
Comentaris:	No s'inclou els contractes temporals per cobrir baixes per maternitat o malalties de llarga durada. En l'estàndard cal tenir en compte les dificultats per mantenir una plantilla estable segons dotació pressupostària i territori (neuropediatra, contractes a temps parcial...)

Indicador nº 9	
Nom de l'indicador:	Índex general de satisfacció del personal
Dimensió:	Gestió Recursos Humans
Justificació:	El CDIAP valora la necessitat de promoure en els directius una bona capacitat per escoltar, comunicar, ajudar i motivar als professionals i te establert com recull les valoracions per part dels professionals per tal de millorar la seva satisfacció i el clima laboral.
Fórmula:	$\frac{\text{N.º d'enquestes o entrevistes realitzades als professionals}}{\text{Nº de professionals dels CDIAP}} \times 100$
Explicació de termes:	-
Població:	Professionals del CDIAP
Font de dades:	Enquestes o entrevistes
Estàndard:	80%
Comentaris:	L'avaluació de la satisfacció es farà amb una periodicitat biennal.

Indicador nº 10	
Nom de l'indicador:	Reunions de seguiment de l'equip interdisciplinari



Dimensió:	Coordinació
Justificació:	Des del CDIAP es promou el treball interdisciplinari a través de diverses vies, entre les quals hi ha les reunions interdisciplinàries. En aquesta línia, l'equip interdisciplinari ha de tenir reunions periòdiques per tal de fer seguiment dels casos que es consideri necessari.
Fórmula:	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reunions d'equip interdisciplinari realitzades en el darrer any}}{\text{N}^\circ \text{ de reunions d'equip interdisciplinari previstes pel darrer any}} \times 100$
Explicació de termes:	-
Població:	Les reunions d'equip interdisciplinàries
Font de dades:	Calendari de reunions
Estàndard:	80%
Comentaris:	-

Indicador nº 11	
Nom de l'indicador:	Activitats de prevenció amb l'escola bressol
Dimensió:	Prevenció
Justificació:	El centre mantindrà activitats regulars de prevenció amb les escoles bressol.
Fórmula:	$\frac{\text{N}^\circ \text{ d'activitats realitzades en el darrer any}}{\text{N}^\circ \text{ d'activitats previstes pel darrer any}}$
Explicació de termes:	Per activitats previstes s'entén qualsevol activitat que es programa al llarg de l'any, en aquest sentit la programació ha de ser dinàmica i pot anar incorporant elements al llarg de l'any. L'indicador avalua el compliment efectiu de les activitats que s'hagin programat.
Població:	Escoles bressols de l'àmbit d'influència del CDIAP
Font de dades:	Calendari activitats amb escoles bressol
Estàndard:	80%
Comentaris:	-