

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La Fundació Oreig és una fundació inscrita en el Registre de Fundacions amb el núm 1126 i en Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el núm E02857.

HISTÒRIA DE L'ENTITAT I SERVEIS:

1988

CDIAP Baix Empordà

Activitats prèvies d'atenció a la infància.

1997

Neix la Fundació OREIG

La iniciativa sorgeix de professionals de diferents especialitats d'atenció a la infància amb els suport dels dispositius d'educació, sanitat i serveis socials de la zona

1999

Centre Unitat d'Atenció Especialitzada Oreig

Per l'atenció a la infància a nens majors de 6 anys.

MISSIÓ

La Fundació té per finalitat l'atenció i prevenció de trastorns i disharmonies del desenvolupament; per tal de facilitar que tots els infants tinguin el medi (familiar, escolar i social), el més favorable possible per créixer i desenvolupar-se com a persones.

Per aconseguir les finalitats esmentades, tindrà com a objectius: la diagnosi i el tractament dels nens i del medi familiar. Participació en detecció i prevenció dels trastorns en desenvolupament. Coordinació amb tots els dispositius d'atenció a la infància comarcals.

VISIÓ

Volem ser una entitat de referència en l'atenció a la infància de la comarca del Baix Empordà. Realitzant activitats i serveis de prevenció, detecció i atenció especialitzada a la infància a la família i a l'entorn. Entitat reconeguda per la qualitat i excel·lència per la professionalitat, l'organització flexible, la formació continuada i la innovació.

VALORS

Prevenció i detecció. Atenció personalitzada. Treball en equip. Qualitat professional. Innovació i actualització constant. Arrelament al territori. Implicació i participació. Eficàcia en la gestió. Optimització de recursos. Rigor. Responsabilitat Social.

IDENTIFICACIÓ DELS RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

ÒRGANS DE GOVERN

L'òrgan de govern de la Fundació és el patronat.

L'equip de direcció està format per Direcció, coordinació tècnica, gestió i responsable de qualitat.

Direcció general i direcció tècnica dels serveis:

Nom: Neus Cortadellas i Gratacós

Mail: neuscdiap@gmail.com

Telèfon: 972318750

Coordinació tècnica dels serveis:

Nom: Jordina Palou i Martí

Mail: jordinacdiap@gmail.com

Telèfon: 972318750

Gestió i responsable de qualitat

Nom: Mònica Herrera i Martínez

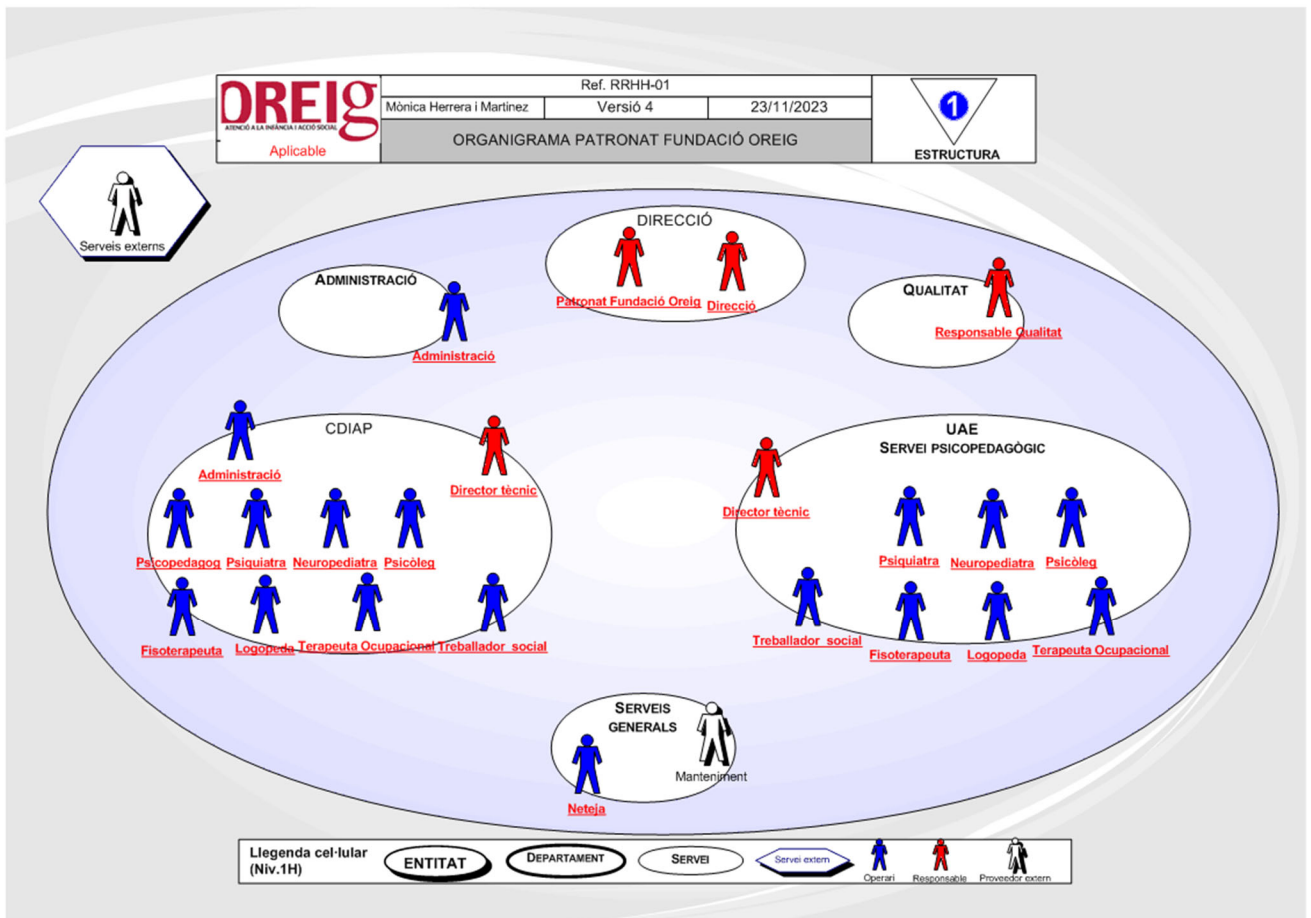
Mail: monicaherreracdiap@gmail.com

Telèfon: 972318750

EQUIP TÈCNIC

El centre disposa de professionals amb especialització en desenvolupament infantil que cobreixen les àrees bio-psico-socials i de personal de gestió econòmica i administrativa. També de personal de suport administratiu, secretària-recepció i de serveis suficients per atendre els infants atesos.

ORGANIGRAMA



PRINCIPIS BÀSICS D'ACTUACIÓ

Ser una entitat de serveis de diagnòstic i atenció precoç i d'atenció especialitzada, reconeguda per la qualitat i excel·lència dels seus serveis.

Actuar segons el que estableix la norma ISO 9001:2015, com a fonament del nostre Sistema de Gestionar la Qualitat incloent-hi tots els elements i persones que col·laborin amb la Fundació.

Establir uns objectius alineats amb la direcció estratègica, tenint en consideració el context i les parts interessades.

Identificar i complir amb els requisits legals i reglamentaris aplicables a les nostres activitats.

Establir un Sistema de Gestió de la Qualitat considerant la satisfacció dels usuaris com a objectiu principal i permanent per tal de potenciar relacions estables al llarg del temps amb els usuaris actuals i futurs.

Mantenir una comunicació fluida i eficaç amb els usuaris i parts interessades col·laboradores que permeti assegurar l'acompliment de les seves necessitats i expectatives, així com millorar contínuament els serveis i resultats en els nens i les famílies.

Assegurar que els serveis oferts compleixen els objectius establerts pel propi Sistema de Gestió de la Qualitat.

Afavorir la millora contínua invertint tots els esforços i recursos necessaris pel que fa a la formació interna, materials, innovació tecnològica i prevenció, amb la finalitat d'optimitzar globalment l'entitat.

Establir objectius de millora mesurables i revisar-los de forma periòdica per assegurar la millora continua de la qualitat i prestigi dels nostres serveis.

COMPROMÍS:

Aplicar aquest principis de gestió i els valors de la Fundació als nostres col·laboradors i professionals i a les parts interessades.

SERVEIS DE L'ENTITAT:

Objectius. Condicions d'accés. Drets i deures dels usuaris. Règim econòmic

UNITAT ATENCIÓ ESPECIALITZADA OREIG

La Unitat d'Atenció Especialitzada Oreig és un centre psicopedagògic amb un equip de professionals interdisciplinari.

Horari d'atenció: de dilluns a divendres 17h a 20h

Telèfon: 972318750

Adreça electrònica: info@fundaciooreig.org

Ubicació: Palamós

A qui va adreçat? Infants que manifesten dificultats o alteracions que comprometen el desenvolupament psíquic, personal i/o social. A famílies a les quals preocupa algun aspecte del desenvolupament del seu fill. L'edat d'atenció del centre és de 6-12 anys.

Què ofereix?:

Orientació a la família per tal d'adequar el medi a les necessitats de l'infant.

Informació, assessorament i col·laboració en la tramitació d'ajuts públics per a les famílies que s'hi poden acollir.

Valoracions i intervenció en les especialitats de: psicologia, fisioteràpia, logopèdia, teràpia ocupacional i treball social.

PSICOLOGIA: Diagnòstic i intervenció en les alteracions del comportament i la conducta, trastorns cognitius, trastorns afectius-emocionals, trastorns de relació, trastorns de la conducta alimentària, trastorns de l'eliminació (enuresi, encopresi), trastorns del son i trastorn de l'espectre autista.

LOGOPÈDIA: Detecció i tractament de problemes relacionats amb el llenguatge: Trastorns i retard de la parla i el llenguatge, disfèmia, veu, deglució, dislèxia,...

FISIOTERÀPIA: Detecció i tractament de trastorns relacionats amb el moviment: patrons de moviment patològics, dificultats en equilibri, coordinació, marxa, lateralitat, fisioteràpia respiratòria i psicomotricitat.

TERÀPIA OCUPACIONAL: Potenciar la màxima independència en les activitats significatives de la vida diària, com l'autocura, productivitat i oci, quan estiguin interferint l'aprenentatge. Potenciar les habilitats i destreses per millorar la funcionalitat, adaptant la tasca i l'entorn.

TREBALL SOCIAL: Assessorament i orientació en la tramitació d'ajuts públics per a les famílies.

Règim econòmic: quota mensual segons activitats.

CENTRE DE DESENVOLUPAMENT INFANTIL I ATENCIÓ PRECOÇ DEL BAIX EMPORDÀ

L'entitat és una fundació inscrita en Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el núm E02857 i serveis registrats amb el núm. S00529 i núm S11515.

Horari d'atenció: de dilluns a divendres 9h a 18h

Telèfon: 972318750

Adreça electrònica: info@fundaciooreig.org

Ubicació: Palamós

Àmbit d'actuació: Comarca del Baix Empordà

L'atenció precoç és un servei social d'atenció especialitzada del Sistema Català de Serveis Socials que té caràcter universal i gratuït per a infants de 0 a 6 anys, que incideix en els trastorns del desenvolupament infantil i les situacions de risc que puguin provocar-los.

Els serveis d'atenció precoç dirigeixen, coordinen i implementen un conjunt d'actuacions preventives de detecció, diagnòstic i intervenció terapèutica de caràcter interdisciplinari que tenen lloc des del moment de la concepció fins que l'infant compleix sis anys, i que abasten, per tant, l'etapa prenatal, perinatal, postnatal i la petita infància.

Persones destinatàries

Tenen dret als serveis d'atenció precoç els infants que presenten trastorns en el seu desenvolupament o tenen risc de patir-los, des del moment de la concepció fins que compleixin sis anys.

Aquesta atenció es fa en diferents àmbits, com ara el familiar, el sanitari, l'educatiu, el social i d'altres, a fi de procurar un tractament global, integrat i coordinat.

Objectius:

Els objectius del servei d'atenció precoç són bàsicament els següents:

- a. Atendre la població infantil des de la concepció fins que l'infant compleixi sis anys pel que fa a la prevenció, la detecció, el diagnòstic i el tractament.
- b. Participar en la coordinació de les actuacions que es duen a terme en aquesta franja d'edat.
- c. Participar en els projectes de coordinació interdepartamental.
- d. Assegurar equips experts en desenvolupament infantil.
- e. Garantir la continuïtat assistencial.

Condicions d'accés:

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

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

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

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

2. Els sol·licitants i la persona titular del CDIAP han de subscriure un acord assistencial d'acord amb el model normalitzat elaborat pel departament competent en matèria de serveis socials.

L'acord assistencial ha de recollir, com a mínim, el compromís del CDIAP d'efectuar la valoració diagnòstica i, si escau, el pla d'atenció terapèutica, així com el compromís de la família d'assistir a les sessions programades i de seguir les pautes d'intervenció que estableixi l'equip interdisciplinari. El termini màxim per subscriure l'acord assistencial és de tres mesos a partir de la presentació de la sol·licitud al CDIAP.

Aquests acords han d'estar a disposició de l'Administració i es poden reclamar en qualsevol moment del procés d'atenció.

3. Si la demanda s'ha considerat idònia i s'han signat els documents anteriors, es recolliran totes les dades de l'infant i de l'entorn immediat a fi de procedir a fer-ne el diagnòstic i a iniciar el procediment d'atenció terapèutica a partir de la valoració interdisciplinària dels professionals.

4 Els professionals corresponents fan l'atenció terapèutica adaptant el procés terapèutic a cada infant. Es planifica un treball individual o grupal segons les necessitats.

5 Un cop finalitza el procés d'atenció, els infants són donats de baixa en el servei. La baixa de l'usuari també pot ser causada per les circumstàncies següents:

- Per decisió dels tutors.
- Per alta terapèutica.
- Per canvi de domicili.
- Per edat cronològica.
- Per interrupcions o absències significatives.
- Per incompliment de les condicions que estableix l'acord assistencial.

6. Davant les discrepàncies que sorgeixin referents a l'atenció rebuda, a la manca de subscripció de l'acord assistencial o sobre la seva interpretació i aplicació, les persones interessades poden interposar una reclamació davant l'òrgan administratiu que té atribuïdes les funcions d'atenció precoç dins el departament competent en matèria de serveis socials, que s'han de dirimir

mitjançant una resolució administrativa susceptible de recurs d'alçada davant el superior jeràrquic, en els termes que preveu la legislació vigent de procediment administratiu.

Drets i deures de les persones beneficiàries:

Text de la RESOLUCIÓ DSO/2539/2022, de 3 d'agost:

3.1 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries que reconeix la legislació i, especialment, dels que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal del servei, amb absoluta consideració envers la dignitat humana.
- b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privacitat, mitjançant el secret professional, de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament del servei i a que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal del servei i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

3.2 L'entitat ha de tenir garantits els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.3 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament, així com la resta dels deures que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com ara:

- a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- d) Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.

3.4 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

Règim econòmic aplicable: Dret universal i gratuït No hi ha copagament.

**COMPROMISOS DE QUALITAT.
ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT I INDICADORS.**

En el nostre primer punt dels nostres principis bàsics d'actuació queda reflectit el nostre compromís amb la qualitat. L'any 2009 la Fundació Oreig va implantar un sistema de gestió de la qualitat (SGQ), obtenint la primera certificació amb data 30 d'abril de l'any 2010. Aquest certificat s'ha renovat anualment fins a l'actualitat amb l'empresa certificadora TÜVRheinland amb la norma UNE-EN ISO:9001:2015. El nostre compromís es confirma en el darrer informe d'auditoria de l'empresa certificadora (2023) apareix com a punt fort la implicació de tot el personal involucrat en el sistema de gestió i en la millora continua.

Àmbit d'aplicació del certificat és: "Valoració, diagnòstic i tractament destinat a l'atenció del nen a l'àmbit de desenvolupament personal. Prevenció, detecció i formació en temes relacionats amb la infància".

La Certificació permet a la Fundació millorar la seva eficàcia i eficiència de forma continua i possibilita dur a terme els principis d'actuació: assegurar la satisfacció, les necessitats i expectatives dels usuaris i les parts interessades, així com la millora continua dels serveis. La descripció dels processos i la utilització de protocols de procediments permeten la disponibilitat de la informació apropiada dels serveis i instruccions de treball necessaris per assegurar-ne la qualitat, la verificació i la comprovació dels resultats de la qualitat dels serveis prestats.

La Fundació Oreig entén que assolir els objectius de la qualitat depèn en gran mesura del correcte disseny i dimensió de les polítiques, processos i procediments definits dins de l'abast del SGQ. Per establir i definir el disseny i dimensió del SGQ es té en consideració la cultura, els processos existents, l'estructura i l'estratègia de l'organització. Aquest fet no impedeix que molts aspectes s'hagin vist millorats i modificats. Per aquesta millora anualment es realitza:

- ✓ Un anàlisi DAFO (valorar el context extern i intern). Que ens permetrà detectar riscos, oportunitats i marcar objectius revisats en el quadre de comandament.
- ✓ Una avaluació de riscos i oportunitats (TIC, usuaris, financers, LOPD, recursos humans)
- ✓ Pla de treball de les nostres línies estratègiques des de la perspectiva d'aprenentatge i creixement, de processos interns, d'usuaris, de finances. Anàlisi anual de les accions realitzades i de les accions de millora. Marcant objectius anuals que apareixeran en el quadre de comandament per fer el seguiment.
- ✓ Informe de revisió per la direcció del sistema que inclou: l'estat de les accions de les revisions prèvies, canvis en les qüestions externes i internes, acompliment dels processos i l'eficàcia SGQ (comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades, grau assolit dels objectius, acompliment dels processos i conformitat del servei, no conformitats i accions correctives, seguiment i mesura dels indicadors, resultat de les auditories, acompliment dels proveïdors externs), adequació de recursos, eficàcia de les accions per abordar els riscos i oportunitats, oportunitats de millora, necessitats de canvis al SGQ i necessitats de recursos.
- ✓ Informes de satisfacció derivats de les enquestes a les famílies i als professionals.
- ✓ Quadre de comandament amb objectius, indicadors mensuals, trimestrals i anuals. Del centre CDIAP tenim els indicadors del quadre de comandament del manual d'estàndards del Projecte d'Ordre d'Accreditació dels Serveis d'Atenció Precoç del juny 2015.
- ✓ Informe d'auditoria interna de qualitat realitzat per una empresa externa.
- ✓ Informe d'auditoria externa de qualitat per l'entitat certificadora TÜVRheinland

MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ EN CAS QUE S'INCOMPLEIXIN ELS ESTÀNDARDS MÍNIMS QUE ESTABLEIXEN LES CARTES:

La direcció de la Fundació juntament amb el responsable de qualitat i amb la informació dels documents citats anteriorment, elaboren un quadre de comandament amb objectius i indicadors. Aquest quadre té elements de revisió mensual, trimestral i anual. Si s'observa una desviació en els objectius o estàndards es genera una incidència o acció correctiva.

S'estableix en el procediment per a controlar les accions correctives, els mètodes per emprendre accions apropiades per eliminar les causes de les no conformitats. La direcció juntament amb el responsable de qualitat tenen les funcions de:

- ✓ Revisar les no conformitats, incloent-hi les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les incidències.
- ✓ Determinar les causes.
- ✓ Avaluar la necessitat d'adoptar accions per assegurar que no es repeteixin.
- ✓ Determinar i implantar les accions necessàries, amb recursos assignats, terminis i responsables.
- ✓ Registrar els resultats de les accions empreses.
- ✓ Revisar les accions correctives empreses periòdicament.

Aquestes accions junt amb els informes de satisfacció de les famílies i professionals, les auditories externes i els informes de revisió per la direcció, nodreixen les accions per la millora continua dels nostres serveis.

CONSULTES, QUEIXES I PROCEDIMENTS.

L'entitat disposa, dins del sistema de gestió de la qualitat, d'un protocol per la detecció, el registre i el tractament de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments. I es compromet amb el seu compliment. Es pot formular verbalment o per escrit i poden ser formulats per usuaris dels centre o pels professionals.

Els canals són :

Per telèfon 972318750

Per mail: info@fundaciooreig.org

Presencialment en els centres en horari de dilluns a dijous 9h a 18h i divendres 9h a 17h.

En els qüestionaris de satisfacció.

Pel que fa a les queixes poden emplenar un formulari de l'entitat o se'ls dona cita amb la directora del centre. El termini per donar una resposta no superarà els 60 dies.

En el cas d'un usuari del CDIAP també s'informa que es poden dirigir directament al Departament de Drets Socials i, si la família el demana, es proporciona el document públic.

Es realitza una memòria anual de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i els agraïments recollits.

CANALS DE COMUNICACIÓ AMB L'ENTITAT

Les vies de contacte amb l'entitat a l'abast de les persones usuàries, els treballadors, les famílies i la ciutadania en general són:

Telèfon: 972318750

Adreça electrònica: info@fundaciooreig.org