

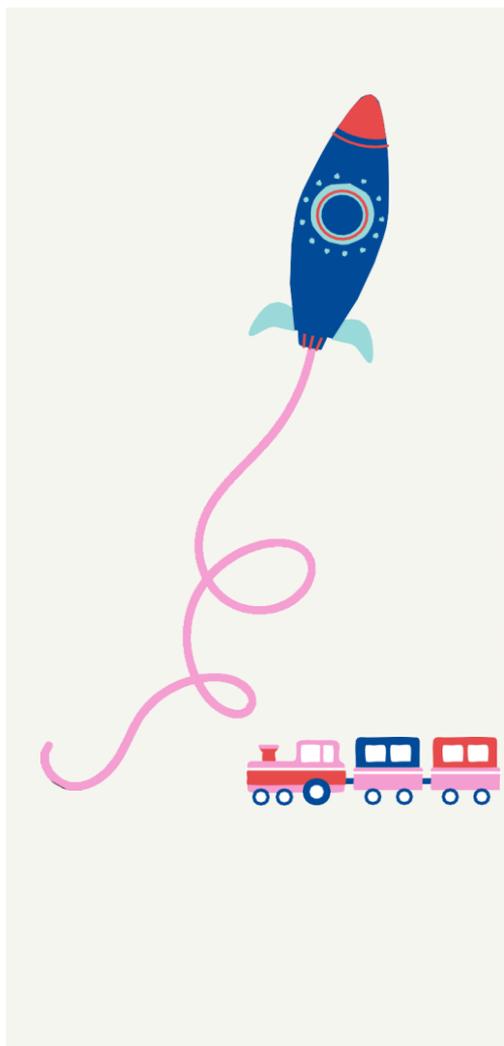


PLAN DE CALIDAD

Centro de Atención Infantil

Temprana

ABRIENDO PUERTAS



ÍNDICE

| | | |
|------|---|----|
| 1 | Generalidades | 3 |
| 2 | Política de calidad | 4 |
| 3 | Alcance | 6 |
| 4 | Elementos de entrada del plan de calidad | 7 |
| 5 | Objetivos de calidad | 8 |
| 6 | Responsabilidades de la dirección | 14 |
| 6.1 | Funciones de la Junta directiva | 14 |
| 6.2 | Funciones de la coordinadora de CAIT | 15 |
| 6.3 | Funciones del servicio de fisioterapia | 16 |
| 6.4 | Funciones del servicio de pedagogía terapéutica | 17 |
| 6.5 | Funciones del servicio de pedagogía | 18 |
| 6.6 | Funciones del servicio de psicología | 19 |
| 7 | Control de documentación y datos | 20 |
| 8 | Control de registros | 21 |
| 9 | Recursos | 21 |
| 9.1 | Infraestructura | 23 |
| 9.2 | Ambiente para la operación de los procesos | 23 |
| 10 | Requisitos | 24 |
| 11 | Comunicación con los familiares | 25 |
| 11.1 | Análisis de satisfacción de usuarios | 26 |
| 12 | Producción y prestación del servicio | 26 |
| 12.1 | Requisitos del CAIT | 26 |
| 12.2 | Derechos y deberes de usuarios y familiares | 27 |
| 12.3 | Protección de datos personales | 30 |
| 12.4 | Plan de acogida | 31 |
| 12.5 | Proceso de realización del servicio del CAIT | 32 |
| 13 | Control de no conformidades | 37 |
| 14 | Seguimiento y medición | 38 |
| 15 | Auditorias | 39 |

1. GENERALIDADES

El objetivo del CAIT no es más que es garantizar la máxima satisfacción de la persona usuaria y sus familiares atendiendo sus necesidades y consiguiendo su plena satisfacción. Para ello, ABIRIENDO PUERTAS cuenta con profesionales del sector con cualificación y experiencia asegurando la realización del trabajo con la máxima calidad cumpliendo en todo momento con los requisitos establecidos por la entidad contratante y los requisitos legales establecidos para la realización del servicio.

Se entiende por Atención Temprana el conjunto de intervenciones, dirigidas a la población infantil de 0-6 años, a la familia y al entorno, que tienen por objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños con trastornos en su desarrollo o que tienen el riesgo de padecerlos. Estas intervenciones, que deben considerar la globalidad del niño, han de ser planificadas por un equipo de profesionales de orientación interdisciplinar o transdisciplinar

En nuestro centro se diseñan actividades integrales, que involucran a profesionales, los menores y sus familias. Es importante que las familias estén presentes en las sesiones que reciben los niños y niñas. De esta forma, fuera de las sesiones, los padres pueden continuar estimulando a su hija o hijo.



El Sistema de Gestión de calidad implantado en el CAIT ABRIENDO PUERTAS tiene por objetivo ofrecer a los usuarios servicios con total garantía garantizando el cumplimiento de sus requisitos y su satisfacción. Nuestro sistema de gestión de calidad implantado en el CAIT ABRIENDO PUERTAS tiene un enfoque de procesos, se basa en la gestión de los distintos procesos que se reflejan en el diagrama de interacción:

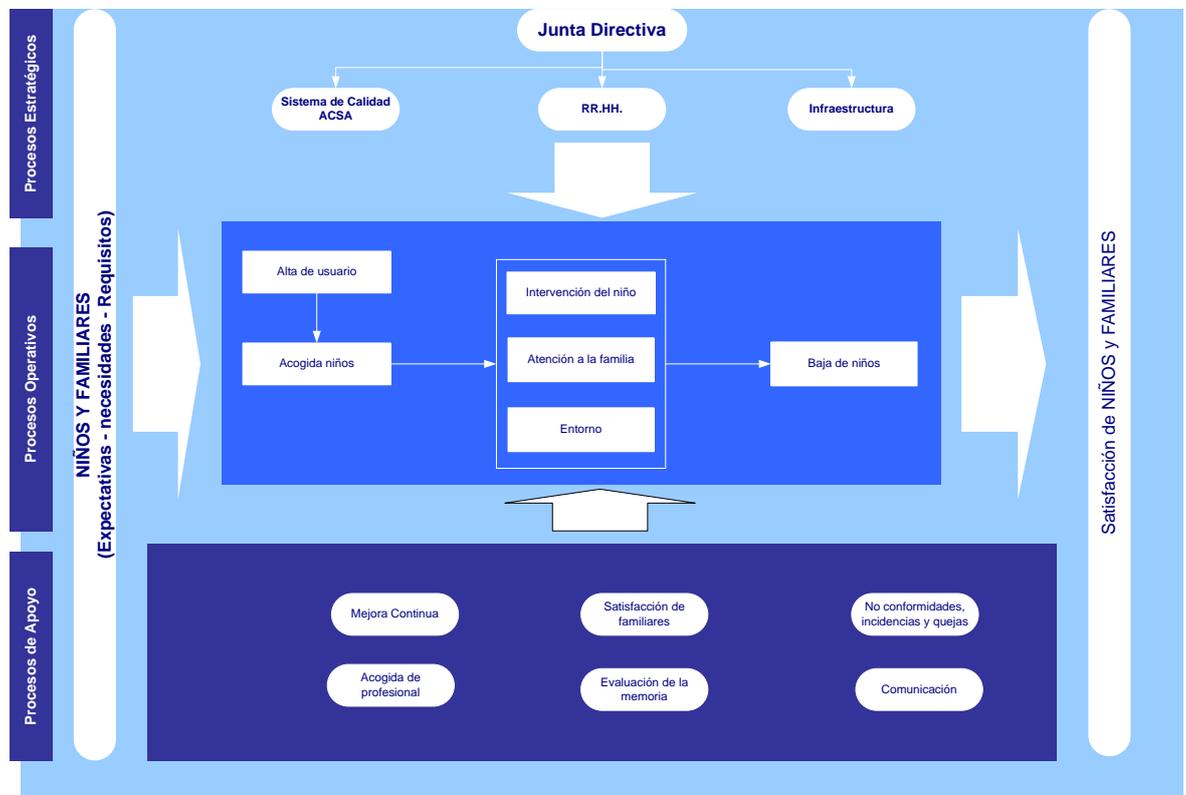


Imagen 1: Cuadro de procesos

2. POLÍTICA DE CALIDAD

La **ASOCIACIÓN ABRIENDO PUERTAS**, representada por la Junta directiva, consciente de la importancia que supone la Calidad en todos y cada uno de los servicios que la asociación proporciona a sus usuarios/familiares y clientes, ha establecido en su organización un Sistema de Gestión basado en el cumplimiento de:

- Todos los requisitos legales y reglamentarios que afectan a las actividades incluidas en el alcance, y
- Los requisitos de los clientes.

Nuestros **Valores** son:

- Implicar, motivar y comprometer al Personal con objeto de buscar su participación en la gestión,
- Cumplir con nuestras obligaciones, atendiendo a los requisitos de los niños y sus familiares. Cumpliendo con nuestros horarios, calidad de servicio y expectativas depositadas en nosotros.

Todo nuestro equipo (formado por profesionales sanitarios como fisioterapeutas, logopedas, psicólogos, terapeutas ocupacionales, etc.) tiene como objetivo principal la mejora del desarrollo y la calidad de vida del niño y de su familia al potenciar al máximo sus habilidades y al dotarlos de herramientas y estrategias que favorezcan su autonomía.

Nuestra política de trabajo consiste en implicar y hacer partícipe a los familiares en el desarrollo de los niños. De esta forma, fuera de las sesiones, los padres podrán continuar estimulando a su hija o hijo y sabrán hacer frente a cualquier situación que se les presente.

El amplio equipo multidisciplinar que compone nuestro Centro de Atención Temprana se encarga de realizar una evaluación previa de la situación del menor, de sus necesidades y de las de su familia y entorno. A continuación pasan a formar parte de nuestro programa de seguimiento continuo e integral para abordar todos los aspectos vinculados al **neurodesarrollo** del pequeño/a y actuar así en consonancia, dando una respuesta efectiva. La atención temprana se antoja más que necesaria para atajar problemáticas desde su origen, reduciendo así las posibilidades de complicaciones.

3. ALCANCE

El alcance de este plan de calidad es:

Prestación del Servicio de atención temprana: atendiendo al desarrollo de la población infantil de 0 a 6 años, su familia y su entorno.

El objetivo general de nuestro Centro de Atención Infantil Temprana es que los niños y niñas que presentan trastornos en su desarrollo o tienen riesgo de padecerlos, sus familias y entorno reciban todo aquello que desde la vertiente preventiva y asistencial pueda potenciar su capacidad de desarrollo y de bienestar, posibilitando de la forma más completa su inclusión en el medio familiar, escolar y social, así como su autonomía personal. Las/os niñas/os son derivados, principalmente, por el Servicio Público de Salud, teniendo como objetivo que cualquier niño que lo precise sea atendido de acuerdo con sus necesidades. Así se pueden beneficiar menores que presentan un trastorno psicomotor, cognitivo, de la comunicación, sensorial, social, etc. que pueda ser diagnosticado y también cualquier niño que presente un desfase evolutivo en su desarrollo en los primeros años. Se incluyen también los casos de riesgo socio-familiar y ambiental.

A fin de poder alcanzar todos estos objetivos, nuestro centro ofrece servicios destinados a la población infantil menor de 6 años, su familia y entorno, en supuestos de:

- a. Trastornos cognitivos y retrasos evolutivos o riesgo de padecerlos.
- b. Trastornos psicomotores o riesgo de padecerlos.
- c. Trastornos motores o riesgo de padecerlos.
- d. Trastornos sensoriales.
- e. Trastornos de la comunicación y el lenguaje o riesgo de padecerlos.
- f. Factores de riesgos biológicos que precisen seguimiento.
- g. Afectivo y social y de autonomía personal.
- h. Información, orientación y apoyo en todo el proceso de intervención

4. ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN DE CALIDAD

La Dirección junto con la responsable de Calidad del CAIT se reúne semestralmente para revisar el Sistema de gestión y el cumplimiento de este plan de calidad. Cada revisión del Sistema de Gestión queda reflejada en la correspondiente Acta de revisión por la dirección

Los elementos de entrada para la elaboración de un plan o revisión del plan de calidad son:

- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - Satisfacción de clientes y retroalimentación de las partes interesadas
 - Revisar el cumplimiento de los Objetivos y metas
 - Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Evaluar el tratamiento de no conformidades, reclamaciones y aplicación de las acciones correctivas
 - Los resultados de seguimiento y medición
 - El desempeño de los procesos externos
- Análisis de adecuación y necesidades de los recursos
- Las oportunidades de mejora
- La aplicación de nuevos requisitos legales y reglamentarios
- Resultado de una evaluación de riesgos
- Revisión de la política

5. OBJETIVOS DE CALIDAD

La gestión de calidad ACSA en el CAIT tiene como objetivo dar a los niños/as y sus familiares la confianza de que se van a satisfacer sus necesidades y garantizarles la realización de un servicio de calidad, al mismo tiempo que se realiza una óptima utilización de los recursos de la organización.

Anualmente durante una de las revisiones del Sistema de Calidad, la junta directiva junto con la responsable de calidad del CAIT, marcará los objetivos a cubrir durante el año, los cuales quedarán recogidos en el Plan de objetivos.

Los objetivos serán concretos, definidos en el tiempo y acordes a la Política de nuestra asociación.

Una vez aprobados los objetivos, el responsable del sistema junto con el responsable del área correspondiente procede a definir los hitos que permitirán el seguimiento del objetivo. Para ello, en el plan de objetivo se define:

- Planificar acciones para poder conseguir el objetivo
- Los recursos necesarios para poder llevar a cabo las acciones planificadas y por consiguiente la consecución del objetivo
- El responsable del objetivo y el responsable de cada acción establecida para el objetivo en cuestión,
- La sistemática de evaluar y hacer el seguimiento al resultado del objetivo, obtenido en cada periodo.

Los **objetivos** marcados por el CAIT “Abriendo Puertas” se definen y materializa de la siguiente forma:

1. *Evaluar el número de reclamaciones y quejas anuales*
2. *Cumplir con el plan de formación*
3. *Gestionar las desprogramaciones*
4. *Realizar la acogida del menor cumpliendo los plazos establecidos y analizando las derivaciones*

5. *Analizar la intervención terapéutica, concretamente*
 - a. *Realizar el diagnóstico provisional*
 - b. *Proponer el plan de intervención del menor*
 - c. *Realizar el informe de evaluación inicial*
 - d. *Asignar al profesional de referencia*
 - e. *Realizar el plan individualizado de atención*
 - f. *Llevar a cabo coordinaciones internas- externas*
 - g. *Llevar a cabo intervenciones con el entorno*
6. *Analizar y proceder al alta del menor*
7. *Cumplir con los protocolos de limpieza y mantenimiento*
8. *Analizar la ratio de profesional*
9. *Proceder a la acogida del profesional*
10. *Evaluar la satisfacción de la familia hacia nuestro centro*

A continuación, se especifican:

1. EVALUAR EL NÚMERO DE RECLAMACIONES ANUALES

Descripción: Conocer el número de reclamaciones que se dan a lo largo del año.

Responsabilidades: El equipo del CAIT se encargará de registrar las reclamaciones que pudiera haber de manera verbal o escrita (telemática).

Estrategias: Creación de una tabla de registro donde se anote las reclamaciones que pudiera haber.

Indicadores: Nº de reclamaciones anuales.

Resultados: No superar 4 reclamaciones anuales.

2. CUMPLIR CON EL PLAN DE FORMACIÓN

Descripción: Analizar las necesidades formativas de los profesionales del centro.

Responsabilidades: El equipo del CAIT lo expondrá en las reuniones periódicas de coordinación y la coordinadora lo comunicará a la gestora de la asociación.

Estrategias: registrar en el acta de coordinación interna las necesidades formativas y después analizar los resultados de cumplimiento

Indicadores: Porcentaje de formación necesaria completada

Resultados: cumplir el 75% de la formación

3. GESTIONAR LAS DESPROGRAMACIONES

Descripción: Consiste en analizar las desprogramaciones, entendida como acción de contactar con el niño y la familia, antes de que lleguen al CAIT (o al contrario, la familia contacta con el CAIT) para cancelar una sesión de intervención planificada y fijar una nueva fecha

Responsabilidades: Profesional responsable de impartir la sesión

Estrategias: Creación de una tabla de registro donde se anote las desprogramaciones

Indicadores: nº de desprogramaciones anuales por motivos del menor o por motivos del profesional y porcentaje de estas que son recuperadas.

Resultados: Alcanzar el 50% de sesiones recuperadas

4. REALIZAR LA ACOGIDA DEL MENOR

Descripción: Dar una primera cita para la entrevista de acogida dentro del plazo establecido y analizar las vías de acceso de derivación al CAIT, así como el número de derivaciones según el año de nacimiento.

Responsabilidades: Coordinación del equipo del CAIT. Dependiendo del perfil del usuario, se asigna al profesional responsable para iniciar la toma de contacto de la familia con el centro, incluyendo realizar la entrevista inicial, valoración del niño, y entorno y familia (Informe de evaluación inicial), así como posterior elaboración del Programa Individual en Atención Temprana (PIAT). El profesional responsable del menor será el encargado de anotar la vía de derivación del niño y el año de nacimiento.

Estrategias: Dar la primera cita para la entrevista de acogida dentro de un periodo de 30 días naturales desde que la familia se pone en contacto con el centro. Anotar en el registro de usuarios la vía de derivación del niño y el año de nacimiento.

Indicadores: % de niños atendidos en la entrevista de acogida dentro del plazo establecido. % de derivaciones según la vía de acceso. % de derivaciones según el año.

Resultados: 100% de niños atendidos cumpliendo el plazo establecido.

5. ANALIZAR LA INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA

Descripción: que consiste en realizar análisis sobre el diagnóstico provisional, cumplir con el plazo para la realización del plan de intervención del menor, así como con el informe de evaluación inicial, asignar al profesional de referencia, realizar el plan individualizado dentro de los plazos asignados, llevar a cabo coordinaciones internas – externas y la intervención con el entorno.

Responsabilidades: El equipo profesional del CAIT

Estrategias: anotar en la hoja de registro la distribución de los usuarios según el diagnóstico además del año de nacimiento, analizar la intervención (directa o de seguimiento periódico) realizada al menor de manera anual, entregar a la familia el informe de evaluación inicial, junto con el profesional de referencia, y el PIAT cumpliendo el plazo establecido en cuanto a tiempo, anotar en hoja de registro las coordinaciones del internas y externas y el porcentaje de intervenciones con el entorno.

Indicadores:

- % de usuarios según el diagnóstico y % según el año de nacimiento
- % de usuarios con necesidad de atención (directa o de seguimiento periódico)
- % de cumplimiento de plazo (máx. 30 días desde la derivación) para realización de informe de evaluación inicial, asignación de profesional de referencia y plan individualizado de atención (máx. 30 días desde el inicio de la intervención).
- % de reuniones de coordinación del equipo del CAIT (online y presenciales)
- % de reuniones realizadas con el entorno escolar, sanitario y social

Resultados: se espera: Cumplimentar todos los datos para analizarlos de manera anual y en comparación con otros años, así como cumplir con el 100% de los plazos para realización de

informe de evaluación inicial, asignación de profesional de referencia y plan individualizado de atención.

6. ANALIZAR Y PROCEDER AL ALTA DEL MENOR

Descripción: Analizar el alta del menor de manera anual

Responsabilidades: El equipo profesional del CAIT

Estrategias: anotar en la hoja de registro de los usuarios del CAIT la fecha de alta del menor y el motivo de esta

Indicadores: % de altas por edad, % de altas por cambio de equipo responsable, % de altas por evolución favorable

Resultados: se espera que el mayor porcentaje sea por edad.

7. CUMPLIR CON LOS PROTOCOLOS DE LIMPIEZA

Descripción: Consiste en conocer, registrar y controlar las condiciones de seguridad de sus espacios, instalaciones y elementos de intervención con el menor

Responsabilidades: el equipo profesional del CAIT

Estrategias: registro de las acciones correctivas en partes y en mantenimiento

Indicadores: % de acciones correctivas mensuales

8. CUMPLIR CON EL RATIO DEL PROFESIONAL

Descripción: Cumplir sistemáticamente la ratio del profesional/ usuario de 1/20

Responsabilidades: Equipo profesional del CAIT

Estrategias: realizar un registro donde se anote el número de niños responsables que atiende cada profesional de manera mensual

Indicadores: % de cumplimiento de ratio del profesional por niño atendido

Resultados: 100% de cumplimiento

9. PROCEDER A LA ACOGIDA DEL PROFESIONAL

Descripción: Presentación e imagen de la Asociación y funcionamiento general del centro

Responsabilidades: El equipo del CAIT muestra el modo de trabajo de la entidad, se asigna a un profesional/tutor del equipo.

Estrategias: Entrega manual de Alborada y mostrar los documentos de gestión del CAIT y modo de realizar las diferentes acciones: enseñar el centro, explicar el funcionamiento general (carpeta informatizada con todos los documentos relevantes de funcionamiento), régimen interno, cláusula de confidencialidad y protección de datos.

Indicadores: % de profesionales según la categoría profesional que conocen el funcionamiento de la entidad, instalaciones y servicios prestados.

Resultados esperados: 100% de la plantilla.

10. EVALUAR SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA HACIA NUESTRO CENTRO

Descripción: Conocer el grado de satisfacción de las familias hacia nuestro centro.

Responsabilidades: El profesional responsable que atiende al niño se encarga de pasar de manera telemática una encuesta de satisfacción que será anónima.

Estrategias: de manera anual administrar la encuesta de satisfacción.

Cada vez que se obtengan resultados estos quedarán registrados en nuestro archivo informático interno.

Los resultados de las Encuestas de Satisfacción serán comentados y analizados en una reunión de coordinación interna del equipo del CAIT, quedando registrado en el acta de la misma.

Además, se propondrán mejoras, y se evaluarán las que hayan podido ser sugeridas por los familiares que hayan realizado la encuestas.

Indicadores: % de familias satisfechas con nuestro centro.

Resultados: 80% de familias satisfechas.

6. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

a. Funciones de la Junta directiva

La junta directiva de la asociación ABRIENDO PUERTAS ha establecido un sistema de gestión de calidad ACSA asumiendo las siguientes funciones y responsabilidades para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos y por consiguiente una mejora en el sistema de gestión de calidad ACSA:

- Asegurar el logro de los resultados previstos, de la cual la alta dirección responde ante el resto de la organización y partes interesadas. Para ello, hará un análisis completo del desarrollo del sistema integrado en la revisión por la dirección. Y posteriormente procederá a su difusión entre todo el personal de la empresa.
- Definir la política de empresa y los objetivos de calidad
- Asegurar la integración del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización
- Asegurar el enfoque a procesos del sistema de gestión
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de calidad
- Comunicar la importancia de un sistema de gestión eficaz
- Asegurar que el sistema de gestión de calidad logre sus objetivos previstos
- Asegurar una mejora continua del sistema de gestión de calidad
- Apoyar al personal en la implementación del sistema de gestión de calidad
- Apoyar el liderazgo en los distintos niveles y funciones de la empresa

La dirección asegura, además de lo expuesto anteriormente, el cumplimiento:

- A la prestación de atención temprana a niños con la máxima diligencia, puntualidad y cuidado.
- A tratar con respeto a los niños, en el desarrollo de su trabajo.
- A informar al familiar del niño de cualquier modificación en las condiciones del servicio, siguiendo las instrucciones de la Coordinadora de Servicios Sociales.

- A proteger el derecho de la intimidad y dignidad de los niños, no revelando información alguna procedente de la prestación del servicio, manteniendo siempre e inexcusablemente, el secreto profesional.
- A realizar un seguimiento y evaluación de cada caso, comunicando cualquier anomalía, variación de estado de ánimo, etc. al responsable correspondiente.

La dirección ha definido las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo, que se describen en la ficha del puesto correspondiente.

b. Funciones de la coordinadora de CAIT

- Supervisar las actividades del resto de compañeros/as en las distintas áreas.
- Mantener un adecuado ambiente de relaciones interpersonales entre profesionales y mediar para resolución de posibles conflictos (entre compañeros, familias, otros profesionales, etc.)
- Fomentar la formación de los profesionales del centro e impulsar la investigación.
- Mantener el espíritu de trabajo en equipo, y promover esfuerzos orientados a lograr objetivos comunes.
- Procesos de selección del personal. Recepción y archivo de currículos de candidatos. Publicación de ofertas de trabajo. Entrevistas a candidatos.
- Contratación de profesionales, sustituciones, bajas por enfermedad, bajas por riesgo para el embarazo, bajas maternales.
- Gestión de las vacaciones y días de asuntos propios.
- Coordinar las actividades incluidas en la cartera de servicios del centro.
- Estar al tanto de la normativa vigente que nos afecta.
- Implementar los cambios para adaptar las condiciones materiales y funcionales del centro a la normativa vigente.
- Coordinar el adecuado cumplimiento de métodos, normas y procedimientos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

- Elaborar cronogramas de trabajo (horarios, sesiones de trabajo, actividades, talleres, etc.) y determinar la asignación de determinadas tareas, vacaciones, cobertura de bajas, de personal.
- Desarrollar y dar a conocer la importancia de la Atención Temprana en centros y profesionales implicados en la localidad y área de actuación.
- Tareas administrativas (correos electrónicos, correos ordinarios, llamadas, fax, compra de material, control de limpieza, de instalaciones, etc.)
- Visto bueno a informes técnicos que se tengan que hacer.
- Gestión de las UMATs realizadas para que se adecuen al número de horas contratadas.
- Toma de decisiones sobre niños en lista de espera.
- Velar para que se cumpla la normativa vigente en materia de Atención Temprana en Andalucía.
- Control del material específico de tratamiento.
- Velar por el correcto funcionamiento de todo en el edificio del centro y encargar las reparaciones necesarias.
- Mantener actualizado el tablón de anuncios.

c. Funciones del servicio de fisioterapia

- Evaluación del niño/a
- Observación del niño/a
- Administración de pruebas estandarizadas y no estandarizadas.
- Evaluación de la familia y de sus entornos de desarrollo.
- Establecimiento del plan de intervención:
 - Intervención con la familia
 - Intervención con el entorno
 - Intervención con el niño
- Realización, evaluación y seguimiento de programaciones

- Coordinación con otros profesionales y servicios.
- Dar a conocer los Derechos y deberes de las familias usuarias del Servicio y guía de usuario.
- Asignación de número de historia, apertura de expediente.
- Elaboración de informes a petición de padres/profesores/otros especialistas
- Elaboración de informe previo a la escolarización.
- Llamadas de teléfono para citaciones, cambios, etc...
- Reuniones del equipo CAIT
- Cumplimentación de Base de datos/alborada: introducción la información de cada paciente.
- Elaboración de material específico para tratamiento (adaptaciones de materiales,...)
- Coordinación con EPAT, USMIJ...
- Reuniones de coordinación con el propio equipo.
- Revisión y mantenimiento del botiquín de emergencias

d. Funciones del servicio de pedagogía terapéutica

- Evaluación del niño/a
- Observación del niño/a
- Administración de pruebas estandarizadas y no estandarizadas.
- Evaluación de la familia y de sus entornos de desarrollo.
- Establecimiento del plan de intervención:
 - Intervención con la familia
 - Intervención con el entorno
 - Intervención con el niño
- Realización, evaluación y seguimiento de programaciones
- Coordinación con otros profesionales y servicios.

- Dar a conocer los Derechos y deberes de las familias usuarias del Servicio y guía de usuario.
- Asignación de número de historia, apertura de expediente.
- Elaboración de informes a petición de padres/profesores/otros especialistas
- Elaboración de informe previo a la escolarización.
- Llamadas de teléfono para citaciones, cambios, etc...
- Reuniones del equipo CAIT
- Cumplimentación de Base de datos/alborada: introducción la información de cada paciente.
- Elaboración de material específico para tratamiento (adaptaciones de materiales,...)
- Coordinación con EPAT, USMIJ...
- Reuniones de coordinación con el propio equipo.
- Gestión de solicitud de incidencias y reparaciones

e. Funciones del servicio de pedagogía

- Evaluación del niño/a
- Observación del niño/a
- Administración de pruebas estandarizadas y no estandarizadas.
- Evaluación de la familia y de sus entornos de desarrollo.
- Establecimiento del plan de intervención:
 - Intervención con la familia
 - Intervención con el entorno
 - Intervención con el niño
- Realización, evaluación y seguimiento de programaciones
- Coordinación con otros profesionales y servicios.
- Dar a conocer los Derechos y deberes de las familias usuarias del Servicio y guía de usuario.

- Asignación de número de historia, apertura de expediente.
- Elaboración de informes a petición de padres/profesores/otros especialistas
- Elaboración de informe previo a la escolarización.
- Llamadas de teléfono para citaciones, cambios, etc...
- Reuniones del equipo CAIT
- Cumplimentación de Base de datos/alborada: introducción la información de cada paciente.
- Elaboración de material específico para tratamiento (adaptaciones de materiales,...)
- Coordinación con EPAT, USMIJ...
- Reuniones de coordinación con el propio equipo.
- Impresión, revisión y archivo del registro de asistencias mensuales de los usuarios del CAIT.

f. Funciones del servicio de psicología

- Evaluación del niño/a
- Observación del niño/a
- Administración de pruebas estandarizadas y no estandarizadas.
- Evaluación de la familia y de sus entornos de desarrollo.
- Establecimiento del plan de intervención:
- Intervención con la familia
- Intervención con el entorno
- Intervención con el niño
- Realización, evaluación y seguimiento de programaciones
- Coordinación con otros profesionales y servicios.
- Dar a conocer los Derechos y deberes de las familias usuarias del Servicio y guía de usuario.
- Asignación de número de historia, apertura de expediente.

- Elaboración de informes a petición de padres/profesores/otros especialistas
- Elaboración de informe previo a la escolarización.
- Llamadas de teléfono para citaciones, cambios, etc...
- Reuniones del equipo CAIT
- Cumplimentación de Base de datos/alborada: introducción la información de cada paciente.
- Elaboración de material específico para tratamiento (adaptaciones de materiales,...)
- Coordinación con EPAT, USMIJ...
- Reuniones de coordinación con el propio equipo.
- Atención psicológica.
- Velar por el cumplimiento en materia de protección de datos.

7. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y DATOS

El responsable del sistema de gestión de calidad, junto con los responsables de áreas, elabora la documentación necesaria para el sistema de gestión de calidad.

En la primera página de cada documento, se describe quien es el responsable de elaboración y revisión, y el responsable de aprobación del documento.

El sistema de codificación es el siguiente:

- **Nombre del documento**
- **Numero de revisión**
- **Fecha de ultima revisión**
- **Número de página/páginas totales**

Cualquier persona de la organización puede sugerir cambios en los documentos, mediante un correo interno y/o comunicación de sugerencia dirigido a la Responsable del sistema.

La Responsable del sistema es la encargada de asegurar el control de los documentos en vigor del sistema de gestión. Este control lo lleva a cabo mediante la hoja de control de la documentación.

Se guarda una copia de los documentos obsoletos en soporte informático. Mientras que los documentos obsoletos en papel, la responsable del sistema procede a su destrucción.

8. CONTROL DE REGISTROS

Los registros de datos están en soporte informático. Los archivos serán tales que se minimicen la pérdida o el daño por accidentes, condiciones ambientales, etc., así como del acceso a personas no autorizadas. En el caso de archivos en soporte informático se mantiene una copia de seguridad que se realiza con una periodicidad semanal, el responsable de realizar la copia es la Responsable del área de psicología.

Una vez finalizado el tiempo de retención, y a menos que se indique lo contrario, los registros serán destruidos por la responsable de los mismos.

9. RECURSOS

En ABIENDO PUERTAS tiene implantado un procedimiento para garantizar que el personal, reciba una correcta formación que le capacite y le sensibilice para desarrollar sus actividades adecuadamente. Al mismo tiempo, se asegura una selección de personal que cumplen con los requisitos exigidos para cada puesto de trabajo. Por tanto, se garantiza que hay una estrategia enfocada a:

- Identificar las necesidades de formación del personal de la empresa;
- Asegurar que el personal que lleve a cabo actividades que puedan afectar a la calidad tenga una competencia profesional adecuada,

- Asegurar un proceso de selección del personal garantice el cumplimiento de los requisitos legales y del cliente, y una ejecución del servicio que garantice la satisfacción de los usuarios y/o familiares.
- Garantizar que el personal seleccionado para cada tarea tiene el perfil adecuado para llevar a cabo su trabajo en perfectas condiciones.

En el siguiente diagrama, se refleja la estructura organizativa de la empresa:



La Junta directiva junto con el equipo multidisciplinar del CAIT identificará, anualmente, las necesidades de formación y sensibilización de todo el personal de la asociación ABRIENDO PUERTAS. Para ello, se tendrán en cuenta:

- Las propuestas que les hayan sido presentadas por el personal a lo largo del año,
- El desempeño de cada persona en la empresa,
- Las responsabilidades y funciones de cada uno

La responsable del Sistema junto con el resto del personal, planificará la formación de todo el personal necesaria para el desempeño de los puestos de trabajo bajo su responsabilidad.

A principio de cada año la Responsable del Sistema “Plan de Formación”. El Plan de Formación se revisará en función de las necesidades del personal y de las ofertas formativas recibidas por entidades de formación.

ABIRIENDO PUERTAS analiza las necesidades de sus recursos necesarios para el funcionamiento y la mejora del sistema de gestión de calidad en la revisión por la dirección que se celebra con una frecuencia anual.

a. Infraestructura

Anualmente, la junta directiva y el equipo multidisciplinar de CAIT analizan las necesidades de nuevos equipos para alcanzar los objetivos establecidos.

Para el mantenimiento de los sistemas de información, la empresa contratada para el mantenimiento de los equipos de trabajo se encarga de realizar el mantenimiento de los equipos informáticos.

Para el mantenimiento de instalación y los equipos de protección contra incendios, climatización, etc., se lleva a cabo por empresas contratadas por el ayuntamiento ya que la oficina es de propiedad del ayuntamiento.

b. Ambiente para la operación de los procesos

Asociación Abriendo Puertas tiene definidas y gestiona los factores humanos y físicos del entorno de trabajo necesarios para alcanzar la conformidad del servicio.

Para ello, la empresa se asegura las adecuadas condiciones de trabajo para que el personal, usuarios y familiares no esté expuesto a condiciones inseguras, además de crear conciencia para evitar actos inseguros que puedan impactar en la integridad física del personal o del usuario y por ende repercuta en el cumplimiento de los requisitos del servicio.

10. REQUISITOS

Para la prestación del servicio de atención infantil temprana, la asociación se asegura el cumplimiento de los requisitos establecidos en el pliego de condiciones y el contrato establecido para cada caso.

La dirección de la empresa asegura el cumplimiento de los siguientes requisitos en la prestación de sus servicios:

- Ley 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía. (BOJA 17/04/1999)
- Orden de 3 de octubre de 2016, por la que se regulan las condiciones, requisitos y funcionamiento de las Unidades de Atención Infantil Temprana. (BOJA nº 194 de 07/10/2016)
- Orden de 13 de diciembre de 2016, por la que se establecen las condiciones materiales y funcionales de los Centros de Atención Infantil Temprana para su autorización. (BOJA nº 242 de 20/12/2016)
- Federación Estatal de Asociaciones de Profesionales de Atención Temprana (2005). Libro Blanco de la Atención Temprana. Madrid: Real Patronato sobre la Discapacidad.
- Federación Estatal de Asociaciones de Profesionales de Atención Temprana (2004). Organización Diagnóstica para la Atención Temprana. Madrid: Real Patronato sobre la Discapacidad.
- Decreto 85/2016, de 26 de abril, por el que se regula la intervención integral de la Atención Infantil Temprana en Andalucía.
- Orden de 10 de julio de 2018, por la que se regulan los criterios y el procedimiento para solicitar segunda valoración en el proceso de atención infantil temprana.
- Ley autonómica 2/1998, de 15/06/1998, de Salud de Andalucía (BOJA nº74, de 04/07/1998)
- Real decreto legislativo 1/2007, de 16/11/2007, se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes comunitarias. (BOE nº287, de 30/11/2007)

- Correcciones de errores, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias (BOE nº38, de 13/02/2008).
- Ley autonómica 13/2003, de 17/12/2003, de defensa y Protección de los consumidores y usuarios de Andalucía (BOJA nº251, de 31/12/2003)
- Decreto 72/2008, de 04/03/2008, se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA nº 60, de 27/03/2008).
- Orden /2008, de 27/06/2008, se modifica el Anexo I del Decreto 72/2008, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA nº 127, de 27/06/2008).
- Orden /2008, de 11/12/2008, se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarios en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA nº 253, de 22/12/2008).
- Decreto 171/89 de 11 Julio, BOJA nº 63 de 3 Agosto de 1989, Disponer de las Hojas de Reclamaciones.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

11. COMUNICACIÓN CON LOS FAMILIARES

El sistema de gestión implantado en ABRIENDO PUERTAS, tiene un enfoque hacia el usuario y familiares. Esto se demuestra por el seguimiento continuo que los técnicos de la asociación hacen al trabajo realizado, mediante encuestas de satisfacción, reuniones periódicas con los familiares y gestión de reclamaciones e incidencias.

Para la realización del trabajo de CAIT cumpliendo con las especificaciones estipuladas, ABRIENDO PUERTAS realiza un seguimiento al trabajo con mutua colaboración con los

familiares. Hay que destacar que hay un servicio de atención directa, por teléfono o recepción de visitas, para los familiares de los niños.

En el documento “CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS DISTINTOS PROFESIONALES, SERVICIOS E INSTITUCIONES” se describen los distintos canales de comunicaciones entre las distintas profesionales, responsables de servicio e instituciones.

a. Análisis de satisfacción de usuarios

Un punto importante en el sistema de gestión de CAIT y en la mejora de nuestro servicio, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los familiares para analizar su grado de satisfacción y analizar sus propuestas de mejora.

Las encuestas a familiares de los niños se realizan con una periodicidad anual.

12. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

a. Requisitos del CAIT

Los requisitos a cumplir por la asociación Abriendo Puertas en la prestación del servicio consisten en:

- Garantizar que la tarea prescrita en cada caso, se realice efectivamente y de acuerdo con los protocolos establecidos.
- Disponer de los medios humanos y materiales necesarios para garantizar el inicio y reinicio del CAIT en los plazos que determinen los Servicios Sociales, en los términos previstos en el Pliego y en el presente Reglamento
- Iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 30 días, contados desde el contacto de la familia con el centro para el inicio de la prestación notificada.
- La empresa asegura que su personal cumple, en todo momento, las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la Ley 95 de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional.

b. Derechos y deberes de usuarios y familiares

Derechos de los usuarios

- A que se respete su dignidad e intimidad como persona, su libertad y autodeterminación; criterios a los que se someten las normas del Centro.
- A la confidencialidad y el secreto profesional en el uso de su información personal.
- A recibir una atención personalizada e individualizada, con las prestaciones y servicios del que dispone el centro, consensado por el equipo profesional del CAIT en base a las condiciones contratadas con la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.
- Tener un programa de intervención individualizado con los objetivos que se recogerá en su programa de Intervención. Quedando constancia en el soporte técnico de la historia clínica de cada usuario. Dicho programa se irá actualizando a medida que el usuario vaya alcanzando los objetivos propuestos.
- A recibir todos los apoyos disponibles en el Centro para la consecución de los objetivos propuestos y contribuir a su desarrollo personal y su bienestar.
- A estar acompañado por un familiar en la valoración y en las circunstancias clínicas que lo requieran los profesionales del centro.
- A disfrutar de las atenciones propias del Centro en igualdad de condiciones con el resto de los usuarios, siempre que cumpla con los requisitos necesarios para su uso.
- Recibir un informe de alta al finalizar el tratamiento en el centro. Así mismo, se dejará reflejado en dicho informe las recomendaciones oportunas y/o las actividades necesarias a realizar para mantener y/o mejorar el nivel alcanzado.
- Participar en la Entidad a través de los órganos establecidos por los estatutos vigentes, en caso de ser socios de la misma. Siendo esto una opción, no una obligación.

Deberes de los usuarios

- Respetar y cumplir las normas de funcionamiento del Centro; el calendario y la jornada diaria; así como las indicaciones del personal del Centro en el ejercicio de sus funciones.

- Desarrollar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia, colaboración y ayuda recíproca de acuerdo con su capacidad, tanto con los compañeros como con los profesionales.
- Cumplir con el horario de tratamiento
- Implicarse y esforzarse, en la medida de sus capacidades, en la consecución de los objetivos de desarrollo recogidos en el programa individualizado.
- Respetar y conservar las instalaciones, locales, material y equipamiento del Centro, así como los enseres personales de sus compañeros.

Derechos de los familiares

- A tener una acogida personalizada en su primera toma de contacto con el CAIT, quedando informados del funcionamiento del mismo, protocolo de asociación a la entidad, etc.
- Ser informados de forma periódica y/o cuando lo soliciten, mediante un lenguaje comprensible, sobre la situación y evolución del usuario; así como de todas las actuaciones y decisiones que se adopten en relación con éste.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales del centro y/o que atienden al niño.
- Participar en la Entidad a través de los órganos establecidos por los estatutos vigentes, en caso de ser socios de la misma. Siendo esto una opción, no una obligación
- A recibir el apoyo y asesoramiento familiar necesario que contribuya a su bienestar y al del usuario.
- A que se les solicite consenso y autorización para todos aquellos aspectos que lo requieran.
- Disponer de la carta de derechos y deberes en el centro de Atención Temprana, que a su vez será pública. Comunicar, a través de la dirección del Centro o a través de cualquiera de los órganos de participación pertinentes, las incidencias, sugerencias, quejas o reclamaciones que se estimen necesarias y solicitar la información que precisen.

- Garantizar el acceso y la disposición del historial de Atención Temprana del menor

Deberes de los familiares

- Respetar las condiciones de funcionamiento y organización del Centro, así como su calendario y jornada.
- Ser puntuales en la entrada y salida de las sesiones.
- Cuidar las instalaciones del centro y colaborar en su mantenimiento.
- Aceptar las decisiones que toma el Equipo Técnico del CAIT en lo relacionado al programa de intervención del niño, horarios, terapias concretas y número de sesiones.
- Participar en el desarrollo de la programación individualizada del niño y seguir las indicaciones de los profesionales del Centro para la consecución de los objetivos del mismo. Asimismo, deben firmar diariamente la asistencia del menor en la hoja mensual del registro de asistencia.
- Facilitar y actualizar toda la documentación, informes o dictámenes que el Centro precise en relación al usuario, sin perjuicio de las garantías de confidencialidad.
- Informar sobre cualquier cambio o incidencia en la situación del usuario que pudiera afectar a su normal comportamiento en el Centro. Ello incluye separación o divorcio de los padres y ampliación o disminución del número de convivientes en el hogar.
- Responsabilizarse de que los usuarios acudan al Centro en condiciones de salud, higiene y vestido adecuadas. En el caso de que en el transcurso de la sesión los niños requieran cambio de pañal o limpieza de ropa por vómitos y/o otras circunstancias, serán los propios padres o adultos que acompañan al menor el que se ocupe de dicha tarea.
- El padre, madre, o la persona que se responsabiliza del acompañamiento del menor, debe permanecer cerca del centro y/o estar localizado durante el transcurso de la sesión, para responsabilizarse de cualquier situación excepcional o de urgencia que trascienda el ámbito de actuación del Centro.

- Avisar al profesional que da el tratamiento al niño, del supuesto de falta de asistencia, explicando el motivo que lo justifique, ya sea por enfermedad, intervención quirúrgica, u otros motivos.
- Comunicar al equipo multidisciplinar del Centro lo más pronto posible la intención de renuncia de plaza o de cambio de centro

c. Protección de datos personales

ABRIENDO PUERTAS tiene implantada la ley de datos personales. Por ello y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, obtenidos sólo podrán ser utilizados para la finalidad que son solicitados, en este caso para la gestión del CAIT.

En cuanto al tratamiento de datos de carácter personal o relativos a las personas usuarias del Servicio, la empresa respetara en todo momento las prescripciones de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, especialmente deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a. No aplicará tales datos ni los utilizará para fines distintos a la prestación del Servicio que constituye el objeto del presente Reglamento.
- b. Todo el personal vinculado al CAIT tiene obligación de guardar el secreto profesional. Especial mención requiere el deber de guardar el secreto profesional que se le exige al personal auxiliar del CAIT en este contexto, por estar a su disposición información personal e íntima de las personas usuarias por el ejercicio de sus funciones en los domicilios de las mismas.
- c. No comunicará tales datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
- d. La empresa se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- e. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por dicha entidad a la Diputación de Huelva, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que deban conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

d. Plan de acogida

ACOGIDA A LA FAMILIA, ENTREVISTA Y VALORACIÓN

Esta primera toma de contacto es muy importante ya que a través de ella se obtiene muchísima información. No sólo por los datos que facilitan los familiares si no por la actitud que muestran entre ellos y sobre el niño durante la acogida. También se puede observar el grado de preocupación que presentan, así como la implicación, etc.

Al inicio de la entrevista se le explica quiénes somos, por qué han sido derivados a nuestro CAIT, a qué entidad pertenecemos, así como los profesionales que formamos el equipo multidisciplinar. A la familia se le entrega por e-mail o WhatsApp (según indiquen) una documentación informativa donde se incluye:

- La guía del usuario: que contiene una presentación del centro, el horario, la localización, contacto, etc.
- Cartera de servicios
- La carta de derechos y deberes del menor y su familia
- Un documento de compromiso y otras consideraciones que la familia debe de firmar antes de comenzar con el tratamiento.

A continuación, se procede a realizar la recogida de datos que se obtiene a través de un modelo de entrevista, la prueba que se le pase y la observación directa al niño. Durante este primer contacto es muy importante la observación de la situación por parte del profesional, ya que se ve la interacción del niño entre los familiares y el profesional, el modo de juego, la conducta que presenta, reacción de los progenitores, si hay apego familiar, si hay intención comunicativa y si es así cómo se comunica, si presenta contacto ocular, etc.

Tras finalizar esta labor, que puede que se necesiten varias sesiones según sea necesario, se entrega a la familia el informe de Evaluación Inicial, en un plazo máximo de un mes desde la primera cita. Aquí se comenta a la familia cuál es la impresión diagnóstica, que todos los datos recogidos van a ser expuestos al equipo multidisciplinar para decidir qué profesional o profesionales, si procede, van a atender al niño, además de elaborar las primeras directrices en el diseño del Plan de Intervención del niño.

En un periodo máximo de 15 días serán informados de: el profesional o profesionales que atenderán al niño, quién será el profesional responsable de llevar el caso, el horario de las sesiones individualizadas y cuándo se inicia el tratamiento en el Centro.

Finalmente, se informará a la familia que en un periodo máximo de 30 días se le hará entrega y se le explicará el Plan de Intervención que se llevará a cabo con el menor.

e. Proceso de realización del servicio del CAIT

El CAIT acompañará al usuario y a su familia por todo el proceso asistencial desde su llegada hasta el alta del usuario. Este proceso consta de las siguientes fases:

- **Fase I:** Admisión del usuario y recepción de la familia. Una vez que la familia es derivada por la UAIT, debe ponerse en contacto con nuestro Centro. En este momento le daremos cita y se mantiene una entrevista de acogida con la familia donde se procede a la recogida de datos y valoración del usuario. Se valoran el desarrollo y el nivel funcional del niño/a en las diferentes áreas del desarrollo evolutivo y de salud (psicomotricidad, lenguaje-comunicación, cognición, social). Se establecerán así, las bases del programa de intervención. Además, se dará a conocer a las familias los derechos y deberes de los usuarios de nuestro centro, así como una guía de los servicios.
- **Fase II:** Una vez valorado el usuario, le explicamos a las familias en qué va a consistir el tratamiento, se establecen los horarios y comienzan las sesiones entre el profesional o profesionales y el niño. Se entrega el Informe de Evaluación Inicial.
- **Fase III:** Elaboración del Programa de Intervención de Atención Temprana. El plan de intervención se realiza a través de un modelo integrado donde se incluyen objetivos específicos de intervención desde el marco evolutivo del propio niño. Este PIAT será

evaluado de manera continuada y los objetivos serán modificados en función de las necesidades de los usuarios. Las familias deben aceptar este programa y colaborarán en la medida de lo posible en la consecución de los objetivos.

- **Fase IV:** Coordinación con el entorno y la familia. Esta fase se da de manera simultánea con el comienzo del tratamiento. El profesional responsable del usuario dará pautas a la familia para trabajar de manera conjunta en la consecución de determinados objetivos del programa terapéutico del usuario. Además, estaremos en coordinación con otros servicios relacionados con el desarrollo del usuario como el centro escolar, la unidad de salud mental, etc.
- **Fase V:** Alta del usuario. El alta puede darse por varios motivos:
 - Alta por edad (6 años)
 - Alta voluntaria
 - Fallecimiento
 - Confirmación de un desarrollo adecuado
 - Cambio de equipo responsable
 - i. Área de atención a la persona

1. Asistencia por profesionales de Atención Temprana en el Centro de Atención Infantil Temprana Abriendo Puertas

La Atención Temprana de nuestro centro comprende la prevención, tratamiento y seguimiento de los niños y niñas de entre 0 y 6 años con trastornos en su desarrollo o riesgo de padecerlo. La atención incluye:

1. Actuaciones preventivas y de promoción del desarrollo infantil en coordinación con otros recursos sanitarios y educativos.
2. Tratamiento de trastornos del desarrollo o posibles trastornos, comprendiendo el tratamiento con las intervenciones individuales, familiares y de relación con su entorno más cercano.

3. Información y asesoramiento a las personas vinculadas al usuario, especialmente al cuidador/a principal.

2. Atención específica

Para la atención específica de los usuarios tenemos en cuenta el diagnóstico que viene establecido por los especialistas que realizan el examen previo al inicio del tratamiento en las Unidades de Atención Temprana (UAIT) de la zona, previa derivación del pediatra. Además, realizaremos una evaluación al usuario y estableceremos el tratamiento que se adecue a sus necesidades. Este tratamiento será revisado con regularidad y se realizarán los cambios que se estimen oportunos mirando siempre por la evolución del niño.

3. Criterios de admisión al tratamiento

Los usuarios que acudan a nuestro centro serán previamente derivados por la Unidad de Atención Infantil Temprana (UAIT) de la provincia. Esta unidad recibe a los usuarios derivados por el pediatra de referencia y en ella valoran si éste presenta un trastorno en su desarrollo o riesgo de padecerlo. En caso afirmativo, se realiza la derivación y pasa a ser valorado en nuestro Centro.

Una vez que el usuario es derivado, se procede a la admisión del usuario y la recepción de la familia por parte de CAIT.

4. Profesionales del CAIT

Los usuarios que acudan al Centro de Atención Temprana derivados por la UAIT, serán atendidos y entrevistados por uno de los profesionales del equipo del CAIT y tras la valoración se establecerá el tratamiento más oportuno dependiendo de las necesidades de cada usuario.

En nuestro centro contamos con ocho profesionales que forman el equipo de Atención Temprana. Estas profesionales son:

- Licenciadas en Psicología
- Licenciada en Pedagogía
- Diplomadas en Logopedia
- Diplomada en Fisioterapia

- Diplomada en Pedagogía Terapéutica

El equipo profesional de nuestro CAIT es multidisciplinar y está constituido por profesionales con la cualificación técnica y experiencia adecuadas para el desarrollo de las funciones de valoración e intervención en las distintas áreas de la Atención Temprana.

El equipo terapéutico se encarga de todo el proceso asistencial de los usuarios. Desde el proceso de acogida, la elaboración de los planes de intervención y el seguimiento con las familias y su entorno, siempre desde el marco de la interdisciplinariedad y de la atención temprana. Independientemente del ámbito formativo, siempre se atenderán los objetivos generales desde los principales bloques de desarrollo (motriz, cognitivo, lenguaje, socioafectivo y adaptativo). Cada terapeuta es responsable de determinar y de priorizar los tratamientos y las técnicas utilizadas, según el diagnóstico pediátrico y siempre teniendo en cuenta las características particulares tanto del niño como de la familia.

ii. Área de atención a la familia

En esta área, se trata de tener una aproximación a la esfera o contexto familiar de cada usuario mediante habilidades y herramientas que permitan evaluar la dinámica familiar, para comprender si factores familiares inciden en la génesis de la patología que presentan determinados usuarios que acuden a la consulta a lo largo de la actividad asistencial, siendo un adecuado recurso de apoyo para el tratamiento del usuario.

La familia adquiere un papel muy importante en el tratamiento del niño o niña ya que se darán pautas para llevar a cabo en casa y es esencial la colaboración y participación de la familia en el tratamiento del usuario o usuaria ya que la familia es la principal acompañante del niño o niña en esta etapa infantil.

Desde el centro se hará partícipe a la familia en todo momento del tratamiento del usuario y se intentará en medida de lo posible, que el tratamiento no sólo se lleve a cabo en el centro, sino que, con ayuda de la familia, el tratamiento se realice de manera integrada en la vida normal del niño o la niña. Esto se conseguirá dando pautas y ejercicios para que la familia los lleve a cabo fuera del contexto del centro.

Además, el CAIT cuenta con un servicio de apoyo psicológico a las familias. En este caso, la familia debe solicitar al responsable del usuario, que solicite una cita con la psicóloga del centro y será atendida por ésta en el horario establecido para ello.

iii. Área de atención al entorno

Otra área de gran importancia como la familia, es el entorno cercano del usuario. El otro contexto que debemos tener en cuenta a la hora de afrontar el tratamiento con los usuarios de atención temprana, será su entorno más próximo, que durante los primeros años de vida se trata principalmente de la escuela infantil, el colegio, de los médicos especialistas como neurólogos, pediatras, salud mental, etc.

Para ello, mantendremos reuniones periódicas con los equipos de orientación de los centros a los que acuden los usuarios. Además, acudiremos al servicio de Salud Mental para colaborar y aportar información sobre el usuario y su tratamiento.

Además, nuestro centro estará abierto a recibir a todos aquellos profesionales que para beneficio del usuario necesiten información o quiera hacernos partícipes de los avances o estrategias usadas con el mismo.

iv. Elaboración de la memoria

Anualmente, se procederá a elaborar la memoria anual describiendo el desarrollo de los trabajos acordados. Los pasos a seguir se describen a continuación:

- Al finalizar el año natural, la coordinadora de CAIT hace un recuento anual de horas por usuario.
- Al mismo tiempo hace un repaso de las actas de seguimiento, actas de reunión con el Trabajador Social, interrupciones del servicio, altas y bajas de usuarios,...
- Una vez cuantificados los datos de prestación del servicio a lo largo del año, la coordinadora de CAIT procede a la redacción de la memoria anual del CAIT

13. CONTROL DE NO CONFORMIDADES

En los procesos que se realizan en la empresa pueden producirse y detectarse incidencias y/o no conformidad que son detectados por el personal de CAIT.

En el informe de no conformidades quedará registrado el tratamiento llevado a cabo por el responsable de calidad ACSA y el resultado de la solución tomada.

El responsable del área afectada debe tener a su disposición un "Informe de no conformidad y acciones correctivas"

El trabajador que detecta la incidencia y/o no conformidad lo comunicará a la responsable de Calidad ACSA quien rellenará las casillas correspondientes al "Informe de no conformidad y acción correctivas"

Todos los informes de no conformidad y acciones correctivas son archivados por la responsable de calidad.

Las acciones correctivas se originan, en general, como consecuencia de:

- Detección de no conformidades, tanto si son de pequeño alcance pero repetitivas, como si son de gran alcance pero menos frecuentes.
- Resultados (desviaciones) de las Auditorías.
- Estudio y evaluación de reclamaciones de los clientes.

Las acciones preventivas se originan, en general, como consecuencia de:

- Propuestas de mejora del Sistema de Calidad.
- Conclusiones generales de las Auditorías.
- Análisis de los datos registrados en CAIT ABIRIENDO PUERTAS acerca de las actividades relacionadas con calidad.
- Estudio y evaluación de reclamaciones de los clientes.

La Responsable de calidad se encarga de la descripción del problema.

Las acciones inmediatas que deban realizarse se reflejarán en el Anexo “Informe NC/reclamaciones y sugerencias”.

Las acciones correctivas o preventivas son definidas por la Responsable del área afectada conjuntamente con la Responsable de Calidad. la Responsable de calidad las reflejará en el “Informe NC/reclamaciones y sugerencias”.

La Responsable de Calidad es el encargado de realizar el seguimiento continuado de las acciones correctivas o preventivas para verificar que se llevan a cabo y son eficaces.

Al término de la implantación de la acción, y una vez verificada su efectividad, la Responsable de Calidad procede al cierre de la misma mediante la firma del informe y la archiva.

14. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En esta línea, CAIT ABRIENDO PUERTAS tiene establecidos, para cada proceso identificado, indicadores que permiten comprobar su capacidad para lograr los objetivos definidos. A través de la Responsable de Calidad se hará un seguimiento de dichos indicadores.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, para asegurar la conformidad del producto o servicio.

El CAIT tiene establecidos métodos apropiados para realizar una medición y hacer un seguimiento del servicio prestado, de manera que en todo momento se pueda verificar que se cumplen los requisitos establecidos para el mismo. En cada proceso operativo se han incluido las actividades de seguimiento y medición a realizar sobre el servicio, en todas las etapas, según lo que se ha planificado en esos mismos procesos.

15. AUDITORIAS

Cada año el Sistema de Gestión de la Calidad ACSA se somete a una Auditoría Externa realizada por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Esta auditoría viene a complementar y completar el proceso de control y seguimiento.

