





Empresa Social

Gestionem el CDIAP (Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç) que cobreix les necessitats en el camp de l'atenció precoç, de 0 a 6 anys, dels municipis de: Begues, Castelldefels, Gavà i Viladecans



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social
i Ciutadania



AJUNTAMENT DE VILADECANS



Prevenir

Detectar

Atendre



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social
i Ciutadania



AJUNTAMENT DE VILADECANS



Aportem al CDIAP els recursos tècnics i administratius tals com:

- Planificació i gestió administrativa
- Gestió de recursos humans
- Elaboració d'indicadors de gestió, d'economia i de qualitat
- Planificació per la millora del sistema de qualitat
- Sistematització de dades dels usuaris, protocols d'atenció...

I totes les tasques derivades de la concertació econòmica amb l'Administració Pública

DELTA CDIAP inicia l'activitat l'1 de gener de 1999 i fa més de 10 anys que treballem per consolidar la presència i la creixent assimilació com a recurs especialitzat i de referència per part d'altres dispositius d'atenció a la infància.

VALORS I PRINCIPIS



1. **Treball en equip i participació activa de totes les membres**
Gestió cooperativa i democràtica de tots els socis
2. **Professionalitat , innovació i qualitat**
Qualitat integral / Aprenentatge continuu
3. **Creixement personal i professional**
Reconeixement com a vàlua de les persones que en formen part
4. **Voluntat de millorar l'entorn**
Canvi positiu en la zona d'actuació
5. **Compromís**
Amb l'entorn social, entorn empresarial cooperatiu, amb els usuaris i amb les persones que en formen part de l'organització

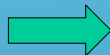
QUALITAT DE GESTIO, QUALITAT DE SERVEI

Qualitat del servei: Mesura de fins a quin punt el servei produït satisfà i/o supera les expectatives del client.

Qui es el nostre "client"?

Qui contracta (Administració)

Qui consumeix (Usuaris)



Cooperació publico-privada





EXPECTATIVES

ADMINISTRACIÓ

USUARIS

**EQUIP
PROFESSIONALS**

Dificultat: Producte predominantment intangible
“El procés es el producte”



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social
i Ciutadania





AJUNTAMENT DE VILADECANS







INDICADORS DE QUALITAT

Avaluació externa

- Compliment indicadors qualitat ICASS
- Procedimentació processos Atenció Directa
- Presentació memòries anuals
- Seguiment acords institucionals

Avaluació interna

- Sistema Gestió de qualitat
- Memòries tècniques
- Manteniment Innovació processos d'atenció
- Sensibilització necessitats usuaris.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social
i Ciutadania





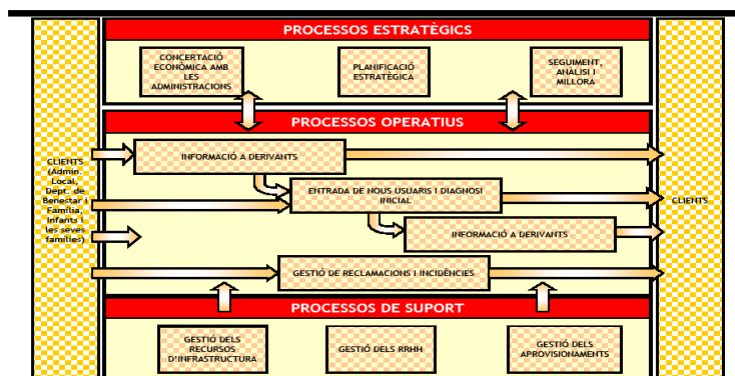
AJUNTAMENT DE VILADECANS



Els beneficis de la gestió basada en processos són:

- La integració i l'alineament dels processos per tal de permetre la consecució dels resultats planificats.
- Capacitat d'enfocar l'esforç cap a l'eficàcia i l'eficiència del procés.
- Donar confiança als clients, i altres parts interessades, sobre la manera de fer de l'organització.
- Transparència en les activitats de l'organització.
- Costos més baixos i menors temps de cicle, gràcies a l'ús més eficient de recursos.
- Millors resultats, més consistents i predictibles.
- Subministrar informació sobre possibles oportunitats de millora
- Millora clima laboral. Possibilitar creixement professional la millora continua tècnica de l'equip.

MAPA DE PROCESSOS



FITXA DE PROCÉS			
Acollida d'infants (FP2)			
Propietari:	Treballadora Social / Psicòloga	Data:	21/09/06
Revisió:			0

1. MISSIÓ

Aconseguir la incorporació d'usuaris i fer-ne la diagnosi adequada per identificar si és susceptible de rebre atenció, donant resposta als derivants per confirmar o descartar la seva impressió diagnòstica

2. ABAST DEL PROCÉS

Comença: Amb un contacte amb el derivant o la demanda de l'usuari.

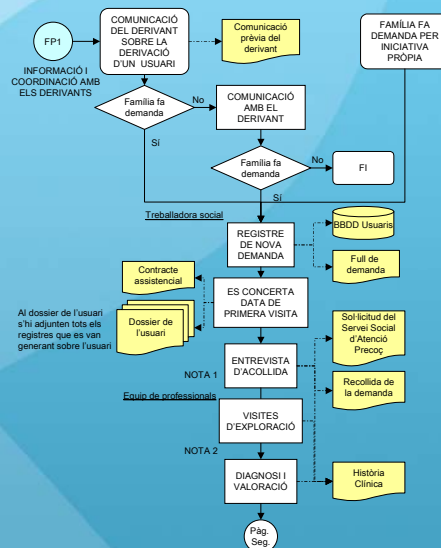
Inclou:

- Entrevista d'acollida
- Valoració diagnòstica
- Informació a família i pediatra sobre la valoració
- Entrevista de devolució diagnòstica amb els pares.

Acaba: Amb la necessitat o no d'atenció

3. EQUIP DE PROCÉS

- Treballadora social.
- Psicòlogues
- Neuropediatres
- Coordinadora Tècnica
- Administratiu/Gerència



FITXA DE PROCÉS			
FP1 - Informació a derivants (Àmbit sanitari)			
Propietari:	Comissió ABS	Data:	24/10/07
		Revisió:	0

1. MISSIÓ

Aconseguir un alt grau de coneixement del servei per part dels derivants de la zona (hospitals, pediatres,...) i una comunicació fluida amb aquests per tal d'aconseguir la prevenció.

2. ABAST DEL PROCÉS

Comença: Amb l'inici del contacte amb els centres sanitaris de la zona i amb la seva població per tal que coneguin els nostres serveis

Inclou:

- Reunions de presentació
- Difusió del servei
- Reunions de coordinació amb els derivants
- Derivació dels usuaris

Acaba: Amb l'arribada de l'usuari al nostre servei.

3. EQUIP DE PROCÉS

- Gerència
- Coordinadora Tècnica
- Comissió d'ABSs.



Servei qualitat = Satisfacció client

Servei esperat
(Expectatives)



Servei rebut
(Percepció)

- Seguiment processos, feedback constant, compliment expectatives.





REPTES DE FUTUR

- Procés de millora constant
- Innovació
- Manteniment dels processos establerts

“Treballar per l'excel·lència tècnica i empresarial”
Identificació servei qualitat



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social
i Ciutadania



Ajuntament
de Gervà

AJUNTAMENT DE VILADECANS

