



Carta de Serveis Unitat Externa d'emancipació Alacant

Fundació Amigó

■ Misió



Contribuim a la transformació social i individual de les persones excloses i vulnerables.



Actuem amb la infància i la joventut en dificultat, i amb les seues famílies.



Defensem els drets humans i de la infància, treballant a través de la intervenció socioeducativa i psicosocial.

■ Principis



El respecte a la dignitat de la persona humana i el compromís amb la defensa dels seus drets.



La intervenció socioeducativa centrada en la persona.



La promoció de la inclusió social de la infància i la joventut.

■ Compromís institucional

Oferim un servei compromés amb donar resposta efectiva i complir amb els requisits aplicables i amb les necessitats de les persones i entitats amb els qui treballem.

A través de les nostres Cartes de Serveis volem donar a conèixer els compromisos de qualitat específics dels nostres recursos, atés el dret de les persones a la transparència i informació, així com facilitar la seua participació en la millora de la qualitat dels serveis que oferim.

Jürgen Hoffend
President del Patronat de Fundació Amigó

Carta de Serveis Unitat Externa d'emancipació Alacant

■ Missatge general

En la Unitat Externa d'Emancipació d'Alacant comptem amb un sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015 des de l'any 2022, però addicionalment, com a part dels nostres processos de millora, incorporem la Carta de Serveis.

Aquesta carta de serveis es fonamenta en els nostres principis de respecte a la dignitat humana, la intervenció socioeducativa centrada en la persona i la promoció d'inclusió social de la infància i la joventut, i les seues famílies. A través d'ella les persones podrà exigir la prestació d'un servei de qualitat i conèixer el seu grau de compliment a través dels nostres indicadors de servei.

■ Serveis de la UEE Alacant

Recurs destinat a coordinar e impulsar el procés de suport i orientació, en el període de transició a la vida independent i autònoma de la població jove que, a causa de la seua situació de vulnerabilitat i dependència, requereix d'una atenció especialitzada d'acompanyament i seguiment.

Aquest recurs que, al costat dels Pisos d'Emancipació, conforma la Xarxa d'Emancipació de la Comunitat Valenciana, atén persones joves entre 16 i 25 anys d'edat.

A través d'aquesta Unitat Externa d'Emancipació, oferim atenció, suport, orientació i coordinació, per a facilitar el procés cap a l'autonomia personal de la persona jove, a través del seguiment professional i individualitzat permetent de manera progressiva la seua vida independent i inclusió laboral, social i comunitària.

La unitat Externa d'Emancipació d'Alacant està destinada a aconseguir l'autonomia plena dels joves atesos:

- Joves entre 18 i 25 anys ex tutelats, residents o no de Llocs d'Emancipació, que requereixen dels seus serveis.
- Joves majors de 16 anys que es troben en situació jurídica de guarda o tutela per la Generalitat Valenciana i en acolliment residencial o familiar, que tinguen com a objectiu principal en el seu pla de protecció de menors, la

preparació per a l'emancipació.

- Joves entre 16 i 25 anys que han finalitzat una mesura judicial i que ho requereixen per a completar el seu procés d'inclusió social i laboral.
- Excepcionalment i, prèvia valoració de la necessitat per part dels Equips d'Atenció Primària de Serveis Socials, i en tot cas, per instrucció de la Direcció General d'Infància i Adolescència, aquells joves entre 16 i 25 anys que requereixen orientació i acompanyament per a la seua autonomia personal i/o inclusió social i laboral.

Els serveis de la Unitat Externa d'Emancipació per als barris de la zona nord d'Alacant son els següents:

Atenció legal i administrativa: Atendre l'assessorament dels aspectes legals i, de gestió administrativa, que requereixen les persones usuàries del servei.

Suport Psicològic: Oferir suport psicològic per a atendre els aspectes emocionals i psicològics que demanen els usuaris del servei.

Inserció sociolaboral: Fomentar la inserció sociolaboral de les persones usuàries, iniciant l'assessorament i acompanyament de cerca d'ocupació, i adequació laboral, així com el desenvolupament d'hàbits laborals i d'administració, potenciant-se la integració en programes formatius ocupacionals.

Seguiment socioeducatiu: Propiciar la integració en el seu entorn social i la participació plena en la seua comunitat, a través d'un pla de treball conjunt i coordinat amb els serveis socials municipals, on s'inclouen entre altres actuacions, reunions periòdiques de coordinació.

Atenció la diversitat familiar i sexual: Promoure accions que garantisquen que els i las joves compten amb coneixements sobre la diversitat sexual, familiar, de gènere i de característiques sexuals.

Carta de Serveis Unitat Externa de Emancipació Alacant

■ Compromís i indicadors

Àrea de compromís	Indicador	Valor Objectiu
Acompanyament i participació Ofereim acompanyament segons les necessitats de les persones ateses, procurant que progressivament aconseguisquen autonomia i independència	% Total anual de persones usuàries que compten amb acompanyament en diversos àmbits	100%
	% Total anual de persones usuàries que mostren un alt grau d'implicació en projecte (incloent participació en activitats programades)	100%
	% Total anual de persones usuàries que participen en activitats del seu entorn comunitari (activitats comunitàries, culturals, assoc. Juvenils, esportives, etc.)	100%
Atenció individualitzada Contribuim al fet que els/les joves atesos aconseguisquen un nivell d'inserció social i laboral que els permeta una autonomia plena i, per tant, la seua emancipació	% Total anual de persones usuàries que compten amb un l'itinerari personalitzat.	100%
	% Total anual de persones usuàries que han millorat el seu nivell d'autonomia en la resolució de conflictes i presa de decisions.	80%
	% Total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia quant a els tràmits personals, documentació, institucions.	80%
	% Total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia quant a hàbits personals.	80%
Professionalitat El nostre equip està constituït per persones qualificades i competents que brinden un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar	% Professionals que compleixen amb els requisits de titulació exigida.	100%
	% Total anual de persones usuàries amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en la Unitat Externa d'Emancipació.	75%
	% Total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en la Unitat Externa d'Emancipació.	75%
	% Total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en la Unitat Externa d'Emancipació.	75%
Transparència i comunicació Rendim comptes i oferim dades i informació sobre les activitats i resultats cada any	% anys de servei/memòries presentades.	100%
	% Total anual de persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut en la Unitat Externa d'Emancipació	90%
	% Total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en la Unitat Externa d'Emancipació.	90%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori.	% Total anual de persones usuàries satisfetes en general en la Unitat Externa d'Emancipació.	90%

■ Ajuda'ns a prestar un millor servei

La direcció del recurs, l'equip tècnic i educatiu agraïm els comentaris i suggeriments que ens puguen aportar per a millorar el nostre funcionament. Comptem amb una bústia de suggeriments, amb un correu de contacte emancipacion.uealicante@fundacionamigo.org i si té algun problema amb el nostre servei disposem de fulles de reclamacions en el recurs.

■ Mesures d'esmena i compensació

En cas d'incompliment d'alguns dels compromisos declarats en aquesta Carta de Serveis, la persona afectada podrà presentar reclamació davant del personal directiu del recurs, qui justificarà recepció i donarà resposta en un termini màxim de 7 dies, informant les mesures que corresponga per a evitar en endavant la repetició de la deficiència observada. Per la mena de servei no s'estableixen mesures de compensació.

■ Informació i contacte

Si necessites més informació, pots posar-te en contacte amb l'equip de professionals de la Unitat Externa d'Emancipació d'Alacant en el següent correu electrònic:

 emancipacion.uealicante@fundacionamigo.org

Recurs concertat amb la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana, integrat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.



La gestió integral de la Unitat Externa d'Emancipació es regeix conforme al que s'estableix en la Resolució de 28 de Desembre de 2018, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es convoquen els acords d'acció concertada en matèria de serveis socials en el sector infància i adolescència per als anys 2019 i 2020

Sistema de gestió de qualitat certificat per:

