









Carta de serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

Fundació Amigó

■ Missió

-  Contribuïm 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 treballam.

A través de les nostres Cartes de Serveis volem donar a co-nèixer 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
 Presidente del Patronato de Fundación Amigó

Carta de Serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

■ Missatge general

En Habitatges I, II, III i IV 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 cap de bestiarpeto a la dignitat humana, la intervenció socio-educativa centrada en la persona i la promoció de la inclusió social de la infància i la joventut, i les seues famílies. A través d'ella, les persones podran exigir la prestació d'un servei de qualitat i co-nèixer el seu grau de compliment a través dels nostres indicadors de servei.

■ Serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

Habitatges Torrent I, II, III i IV pretén una intervenció integral que pugui, més enllà de cobrir les necessitats bàsiques de les persones d'origen migrant en situació o risc d'exclusió social, dur a terme totes aquelles accions que promocien l'autonomia de les persones ateses, facilitant la inclusió i integració social, cultural i laboral en la societat Valenciana.

Aquest recurs té per objectiu l'allotjament, manutenció i suport social a persones migrants majors d'edat, bé siguen procedents de països comunitaris o extracomunitaris, que no tinguen les necessitats cobertes i que siguen remeses pels diferents Serveis Socials de la Comunitat Valenciana. A través d'Habitatges Torrent, oferim atenció, suport, orientació i coordinació, per a facilitar el procés cap a l'autonomia personal, a través del seguiment professional i individualitzat permetent de manera progressiva la seua vida independent i inclusió laboral, social, i comunitària.

Habitatges Torrent I, II, III i IV té caràcter residencial i comptem amb 30 places per a aconseguir l'autonomia i integració de les persones ateses: persones immigrants majors d'edat i en situació o risc d'exclusió social

Els serveis de Viviendas Torrent I, II, III i IV són els següents:

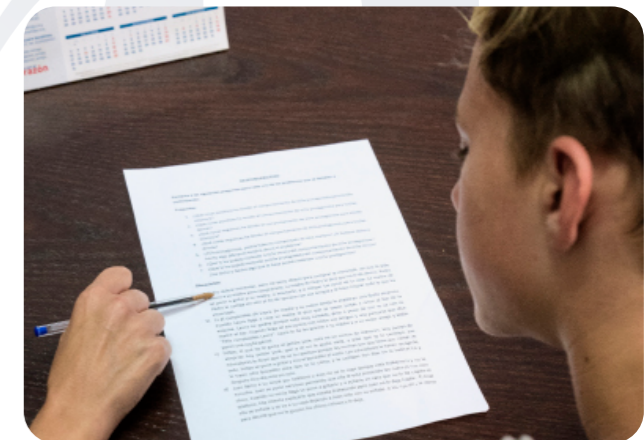
Atenció d'allotjament i desenvolupament personal: Garantir una adequada prestació dels serveis d'allotjament per a persones immigrants, manutenció, vestuari, higiene personal i seguiment sanitari.

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 soci-laboral: Fomentar la inserció soci-laboral 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.



Carta de Serveis de Habitatges Torrent I, II, III i IV

■ 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 el projecte (inclouent 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 Contribuïm al fet que els/les joves atés/as 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 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 als tràmits personals, documentació, institucions.	80%
	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia quant a hàbits personals i de convivència en l'habitatge.	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 el recurs	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en el recurs	75%
Transparència i comunicació Rendim comptes i oferim dades i informació sobre les activitats i resultades cada any	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en el recurs	75%
	% anys de servei/memòries presentades	100%
	% total anual persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut des de la seua arribada	90%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	90%
	% total anual persones usuàries satisfetes en general en el recurs	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 valenciainclou.torrent@fundacionamigo.org i si té algun dubte amb els nostres serveis disposem de fulles de reclamacions en el recurs.

■ Mesures d'esmena i compensació

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en aquesta Carta de Serveis, la persona afectada podrà presentar reclamació davant l'adreça del recurs, qui justificarà recepció i donarà resposta en un termini màxim de 7 dies, informant les mesures quan 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 "Viviendas Torrente I, II, III i IV" en el següent correu electrònic:

 valenciainclou.torrent@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 "Viviendas Torrent I, II, III i IV" es regeix conforme al que s'estableix en la Resolució del 13 d'agost de 2021, 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 d'atenció a persones en situació o risc d'exclusió social pertanyents a col·lectius vulnerables per a l'any 2021

Sistema de gestió de qualitat certificat per:

