









Carta de serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó

Fundació Amigó

■ Missió

-  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 del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó

■ Missatge general

En el Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó comptem amb un sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015 des de l'any 2020, 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 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 conèixer el seu grau de compliment.

■ Serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó

Des de l'11 de novembre de 2014 duem a terme aquest projecte, especialitzat en violència filio-parental, en el qual atenem adolescents entre 14 i 18 anys que necessiten atenció psico-pedagògica mentre compleixen una mesura judicial de convivència en grup educatiu o en llibertat vigilada imposada pels jutjats de menors, ja que en el seu procés de socialització es troben en conflicte greu amb el seu mitjà familiar, havent incorregut en actuacions agressives o violentes de manera reiterada en l'àmbit domèstic.

El recurs té caràcter residencial i comptem amb 16 places per a aconseguir la reunificació familiar amb la resolució del conflicte i evitar la reincidència.

Els serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó són els següents:

Oferir al jove una llar on, en convivència familiar, pugua sentir-se protagonista del seu procés educatiu en un ambient que li proveïsca de les condicions educatives adequades per a desenvolupar-se personalment, potenciant el seu creixement i maduració personal i incidint en les seues capacitats, actituds, valors i interessos.

Facilitar la integració en el seu entorn social i familiar durant i després de la seua estada en el centre, incidint especialment en la comprensió i maneig dels conflictes intrapersonals, interpersonals i intrafamiliars.

Facilitar eines als xics i a les seues famílies perquè junts reconstruïsquen un model de convivència basat en el respecte i l'acceptació.

Fomentar l'adquisició d'habilitats per a poder generalitzar al seu ambient natural les adquisicions actitudinals i conductuals apreses en el Centre.

Oferir atenció residencial, que inclou serveis d'allotjament, manteniment, vestuari i higiene personal.

Oferir atenció sanitària amb el seguiment de l'historial d'els/de les joves i adolescents, detecció precoç de possibles problemes, establiment de pautes higienicosanitàries, control de l'alimentació...

Seguiment del procés de desenvolupament educatiu de manera individual d'els/de les adolescents escolaritzats.

Implementar activitats ocupacionals que afavorisquen el desenvolupament d'hàbits laborals i amb les quals es potencia la integració en programes ocupacionals.

Treballar per a aconseguir la inserció sociolaboral dels adolescents i joves usuaris del servei.

Recolzament psicosocial i terapèutic: inclou l'atenció especialitzada als conflictes psicològics i psiquiàtrics d'els/de les joves i adolescents.

Promoure el treball amb les famílies i l'assistència social, en la mesura que la resolució ho permeta.

Oferir activitats culturals i recreatives, potenciant la participació d'els/de les joves en activitats de temps i oci lliure.

Establir activitats educatives planificades que conformen la vida quotidiana del centre i que abasten els diferents espais de desenvolupament personal i social dels atesos.

Carta de Serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó

■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
Disponibilitat i acompanyament Oferim atenció integral i acompanyament durant la mesura en grup de convivència o en llibertat vigilada	% total anual de persones usuàries ateses a temps complet (24x365) sobre el total de casos rebuts per a Grup de Convivència	100%
	% total anual de persones usuàries ateses amb intervenció psicopedagògica i terapèutica especialitzada	100%
Atenció Individualitzada Propiciem que els adolescents complisquen la seua mesura i facilitem la integració en el seu entorn social i familiar.	% Total anual de persones usuàries que compten amb un Programa Individualitzat d'Execució de Mesura (Cautelar i Ferma)	100%
	% Total anual de persones usuàries que compleixen la mesura judicial	100%
	% Total anual de persones usuàries que han retornat a la seua llar familiar després de la mesura sobre el total de les quals han finalitzat la seua mesura	100%
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 satisfetes amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en la recurs	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en la recurs	75%
	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en la recurs	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 persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut des de la seua arribada	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	75%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual persones usuàries satisfetes en general amb 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 alicante-amigo@fundacionamigo.org y, 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'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 del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó en el següent correu electrònic:

 alicante-amigo@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 del centre socioeducatiu es regeix conforme al que es disposa en apartat b) de l'article 6. del Decret 181 /2017 de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials. Tot això en aplicació de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora

Sistema de gestió de qualitat certificat per:



Document aprovat pel Comitè de Direcció de Fundació Amigó el 6 de febrer de 2019