



## Carta de servicios del Hogar de Emancipación PAE Tossal-Vadillo

### Fundación Amigó

#### Misión

-  Contribuimos a la **transformación social e individual** de las personas excluidas y vulnerables.
-  Actuamos con la **infancia y la juventud** en dificultad, y con sus **familias**.
-  Defendemos los **derechos humanos y de la infancia**, trabajando a través de la intervención socioeducativa y psicosocial.

#### Principios

-  El respeto a la **dignidad** de la persona humana y el compromiso con la defensa de sus derechos.
-  La **intervención socioeducativa** centrada en la persona.
-  La promoción de la **inclusión social** de la infancia y la juventud.

#### Compromiso institucional

Ofrecemos un servicio comprometido con dar respuesta efectiva y cumplir con los requisitos aplicables y con las **necesidades de las personas y entidades con quienes trabajamos**.

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos dar a conocer los **compromisos de calidad específicos de nuestros recursos**, atendiendo al derecho de las personas a la transparencia e información, así como facilitar su participación en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos.

Jürgen Hoffend  
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

### Carta de Servicios del Hogar de Emancipación PAE Tossal-Vadillo

#### Mensaje general

En el Hogar de Emancipación PAE Tossal-Vadillo contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015** desde el año 2020, pero adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora incorporamos la Carta de Servicios.

Esta Carta de Servicios se fundamenta en nuestros principios de **respeto a la dignidad humana, la intervención socioeducativa centrada en la persona y la promoción de la inclusión social de la infancia y la juventud, y sus familias**. A través de ella, las personas podrán exigir la prestación de un servicio de calidad y conocer su grado de cumplimiento.

#### Servicios del Hogar de Emancipación PAE Tossal-Vadillo

El 1 de enero de 2018 iniciamos este recurso destinado a coordinar e impulsar el proceso de apoyo y orientación, en el período de transición a la vida independiente y autónoma de la población joven que, debido a su situación de vulnerabilidad y dependencia, requiere de una atención especializada de acompañamiento y seguimiento.

Este recurso que, junto a las Unidades Externas de Emancipación, conforma la Red de Emancipación de la Comunitat Valenciana, atiende a personas jóvenes entre 18 y 25 años de edad.

A través de los Hogares de Emancipación, ofrecemos atención, apoyo, orientación y coordinación, para facilitar el proceso hacia la autonomía personal de la persona joven, a través del seguimiento profesional e individualizado permitiendo de forma progresiva su vida independiente e inclusión laboral, social, y comunitaria.

El Hogar de Emancipación tiene carácter residencial y contamos con 4 plazas para conseguir la autonomía plena de los jóvenes atendidos:

- Jóvenes entre 18 y 25 años extutelados, una vez haya cesado el acogimiento familiar o residencial en el que estuvieron y que requieran de sus servicios.
- Jóvenes entre 18 y 25 años que han finalizado una medida judicial de internamiento en un centro socioeducativo

**Atención de alojamiento y desarrollo personal:** Garantizar una adecuada prestación de los servicios de alojamiento para personas jóvenes, manutención, vestuario, higiene personal y seguimiento sanitario.

**Atención legal y administrativa:** Atender el asesoramiento de los aspectos legales y, de gestión administrativa, que requieran las personas usuarias del servicio.

**Apoyo psicológico:** Ofrecer apoyo psicológico para atender los aspectos emocionales y psicológicos que demanden los usuarios del servicio.

**Inserción sociolaboral:** Fomentar la inserción sociolaboral de las personas usuarias, Iniciando el asesoramiento y acompañamiento de búsqueda de empleo, y adecuación laboral, así como el desarrollo de hábitos laborales y de administración, potenciándose la integración en programas formativos ocupacionales.

**Seguimiento socioeducativo.** Propiciar la integración en su entorno social y la participación plena en su comunidad, a través de un plan de trabajo conjunto y coordinado con los servicios sociales municipales, donde se incluyan entre otras actuaciones reuniones periódicas de coordinación.

**Atención a la diversidad familiar y sexual:** Promover acciones que garanticen que los y las jóvenes cuenten con conocimientos acerca de la diversidad sexual, familiar, de género y de características sexuales.



## Carta de Servicios del Hogar de Emancipación PAE Tossal-Vadillo

### ■ Compromiso e indicadores

| Área de Compromiso  | Indicador   | Valor Objetivo |
|---|---|----------------|
| <b>Acompañamiento y participación</b><br>Ofrecemos acompañamiento según las necesidades de las personas atendidas, procurando que progresivamente alcancen autonomía e independencia                | % total anual de personas usuarias que muestran un alto grado de implicación en el proyecto (incluyendo participación en actividades programadas)                             | 100%           |
|   | % total anual de personas usuarias que participan en actividades sociales de su entorno comunitario (actividades comunitarias, culturales, asoc. juveniles, deportivas, etc.) | 100%           |
| <b>Atención Individualizada</b><br>Contribuimos a que los/las jóvenes atendido/as alcancen un nivel de inserción social y laboral que les permita una autonomía plena y, por tanto, su emancipación | % total anual de personas usuarias que cuentan con un Itinerario personalizado  | 100%           |
|   | %total anual de personas usuarias que han mejorado su nivel de autonomía en la resolución de conflictos y toma de decisiones  | 80%            |
|   | % total anual de personas usuarias que han mejorado o alcanzado mayor grado de autonomía en cuanto a los trámites personales, documentación, instituciones                    | 80%            |
|   | % total anual de personas usuarias que han mejorado o alcanzado mayor grado de autonomía en cuanto a hábitos personales y de convivencia en la vivienda                       | 80%            |
| <b>Profesionalidad</b><br>Nuestro equipo está constituido por personas calificadas y competentes que brindan un trato personalizado en un ambiente de convivencia familiar                          | % profesionales que cumplen con los requisitos de titulación exigida  | 100%           |
|   | % total anual de personas usuarias satisfechas con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en el Hogar   | 75%            |
|   | % total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el Hogar  | 75%            |
|   | % total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el Hogar  | 75%            |
| <b>Transparencia y comunicación</b><br>Rendimos cuentas y ofrecemos datos e información sobre las actividades y resultados cada año   | % años de servicio/memorias presentadas   | 100%           |
|   | % total anual personas usuarias satisfechas con la información que han recibido desde su llegada  | 90%            |
|   | % total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el recurso.   | 90%            |
| <b>Calidad</b><br>Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio  | % total anual personas usuarias satisfechas en general en el recurso  | 90%            |

### ■ Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La dirección del recurso, el equipo técnico y educativo agradecemos los comentarios y sugerencias que nos puedan aportar para mejorar nuestro funcionamiento. Contamos con un buzón de sugerencias, con un correo de contacto [emancipación.alicante@fundacionamigo.org](mailto:emancipación.alicante@fundacionamigo.org) y si tiene algún problema con nuestro servicio disponemos de hojas de reclamaciones en el recurso.

### ■ Medidas de subsanación y compensación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, la persona afectada podrá presentar reclamación ante la dirección del recurso, quién acusará recibo y dará respuesta en un plazo máximo de 7 días, informando las medidas cuando corresponda para evitar en lo sucesivo la repetición de la deficiencia observada. Por el tipo de servicio no se establecen medidas de compensación.

### ■ Información y contacto

Si necesitas más información, puedes ponerte en contacto con el equipo de profesionales del Hogar de Emancipación en el siguiente correo electrónico:

 [emancipación.alicante@fundacionamigo.org](mailto:emancipación.alicante@fundacionamigo.org)

Recurso concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.



La gestión integral del Hogar de Emancipación se rige conforme a lo establecido en la Resolución de 28 de diciembre de 2018, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de infancia y adolescencia.

Sistema de gestión de calidad certificado por:



Documento aprobado por el Comité de Dirección de Fundación Amigo el 6 de febrero de 2019.