

## Carta de Servicios



## Carta de serveis de la Llar d'Emancipació PAE Tossal-Vadillo

### 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 de la Llar d'Emancipació PAE Tossal-Vadillo

#### ■ Missatge general

En la Llar d'Emancipació PAE Tossal-Vadillo 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 de la Llar d'Emancipació PAE Tossal-Vadillo

L'1 de gener de 2018 iniciem aquest recurs destinat a coordinar i impulsar el procés de recolzament 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 junt a les Unitats Externes d'Emancipació conforma la Xarxa d'Emancipació de la Comunitat Valenciana, atén persones joves entre 18 i 25 anys d'edat.

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

La Llar d'Emancipació té caràcter residencial i comptem amb 4 places per a aconseguir l'autonomia plena dels joves atesos:

- Joves entre 18 i 25 anys extutelats, una vegada haja cessat l'acolliment familiar o residencial en el qual van estar i que requereixen dels seus serveis.
- Joves entre 18 i 25 anys que han finalitzat una mesura judicial d'internament en un centre socioeducatiu

**Atenció d'allotjament i desenvolupament personal:** garantir una adequada prestació dels serveis d'allotjament per a persones joves, 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 demanden 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 a la diversitat familiar i sexual:** promoure accions que garantisquen que els i les joves compten amb coneixements sobre la diversitat sexual, familiar, de gènere i de característiques sexuals.



Carta de Serveis de la Llar d'Emancipació PAE Tossal-Vadillo

■ Compromís i indicadors

| Àrea de Compromís                                                                                                                                                                                              | Indicador                                                                                                                                                                  | Valor Objectiu |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Acompanyament i participació</b><br><br>Ofereim acompanyament segons les necessitats de les persones ateses, procurant que progressivament aconseguisquen autonomia i independència.                        | % total anual de persones usuàries que mostren un alt grau d'implicació en el projecte (incloent participació en activitats programades).                                  | 100%           |
|                                                                                                                                                                                                                | % total anual de persones usuàries que participen en activitats socials del seu entorn comunitari (activitats comunitàries, culturals, assoc. juvenils, esportives, etc.). | 100%           |
| <b>Atenció Individualitzada</b><br><br>Contribuïm al fet que els/les joves atesos/es 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%            |
| <b>Professionalitat</b><br><br>El nostre equip està constituït per persones qualificades i competents que brinden un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar                                | % 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%            |
|                                                                                                                                                                                                                | % total anual de persones usuàries que han millorat/aconseguit el seu grau d'autonomia respecte a la seua formació i/o inserció laboral                                    | 80%            |
|                                                                                                                                                                                                                | % 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 Llar                                                        | 75%            |
| <b>Transparència i comunicació</b><br><br>Rendim comptes i oferim dades i informació sobre les activitats i resultats cada any                                                                                 | % total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en la Llar                                                             | 75%            |
|                                                                                                                                                                                                                | % total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en la Llar                                                      | 75%            |
|                                                                                                                                                                                                                | % anys de servei/memòries presentades                                                                                                                                      | 100%           |
| <b>Qualitat</b><br><br>Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori                                                                                                                                  | % total anual persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut des de la seua arribada                                                                         | 90%            |
|                                                                                                                                                                                                                | % 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 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 [emancipacion.alicante@fundacionamigo.org](mailto:emancipacion.alicante@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 de la Llar d'Emancipació en el següent correu electrònic:

 [emancipacion.alicante@fundacionamigo.org](mailto:emancipacion.alicante@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.



**GENERALITAT VALENCIANA**  
Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives



La gestió integral de la Llar 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 d'infància i adolescència.

Sistema de gestió de qualitat certificat per:

