









## Carta de serveis de la Llar d'Emancipació PAE València

### 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 València

#### ■ Missatge general

En la Llar d'Emancipació PAE València 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 València

L'1 de gener de 2014 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 comp-tem amb 6 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'incloguen, 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 València

### ■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
<b>Acompanyament i participació</b> 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> 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> 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 Llar	75%
	% 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%
<b>Transparència i comunicació</b> 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	90%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	90%
<b>Qualitat</b> 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 [emancipacion.valencia@fundacionamigo.org](mailto:emancipacion.valencia@fundacionamigo.org) y, si té algun problema amb el nostre servei, disposem de lloques 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.valencia@fundacionamigo.org](mailto:emancipacion.valencia@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 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:



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