



Carta de servicios de la Residencia Margarita Naseau

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 de la Residencia Margarita Naseau

Mensaje general

En la Residencia Margarita Naseau contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015** desde el año 2019, 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 de la Residencia Margarita Naseau

Desde diciembre de 2016 prestamos **atención integral y acompañamiento** las 24 horas al día, y 365 días al año, para llevar a cabo una intervención social y educativa con niños, niñas y adolescentes, que precisan de un **contexto de convivencia sustitutivo de la familia como opción para su protección, educación y desarrollo**.

El recurso tiene carácter residencial y contamos con 12 plazas para impulsar su desarrollo integral, en un ambiente de seguridad y protección, así como favorecer su acceso a los recursos sociales bajo el mismo principio de igualdad de condiciones que otros niños de su edad.

Los servicios de la Residencia son los siguientes:

Atención a las necesidades básicas materiales: prestación de alojamiento, manutención, vestuario e higiene personal, dinero de bolsillo a los niños, niñas y adolescentes usuarios/as.

Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada.

Atención y seguimiento del historial de salud del niño, niña

o adolescente, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, así como fomentar la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo sexual.

Seguimiento del proceso educativo de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar.

Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de hábitos laborales, habilidades sociales, habilidades cognitivas y de bienestar personal.

Atención psicosocial y terapéutica, que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos del niño, niña y adolescente que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.

Apoyo familiar en los casos que proceda, como uno de los ejes prioritarios en nuestra intervención.

Actividades culturales, deportivas y recreativas, potenciando la participación e inclusión de los y las jóvenes en actividades de ocio educativo y tiempo libre.

Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas en el uso de las **nuevas tecnologías y las redes sociales**.

Actividades destinadas a trabajar la **diversidad familiar, la diversidad sexual y la identidad de género**.

Perspectiva transversal de género en todas las actividades desarrolladas en el hogar.

Atención a la **participación y toma de decisiones** de los niños, niñas y adolescentes en su proceso educativo y en la dinámica del recurso.

Apoyo y acompañamiento en las **gestiones administrativas y documentales necesarias**.

Carta de Servicios de la Residencia Margarita Naseau

■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Disponibilidad y acompañamiento Ofrecemos atención integral y acompañamiento 24 horas al día y 365 días al año	% total anual de personas usuarias atendidas a tiempo completo (24x365)	100%
Atención Individualizada Propiciamos que los niños y niñas logren confianza, autonomía, autoestima, inclusión, aprendizaje, participación y el desarrollo de su potencial.	% total anual de personas usuarias que cuentan con un plan de intervención individualizada	100%
Profesionalidad 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 de niños y niñas que se sienten contentos con sus educadore/as y demás personas que les atienden en el recurso	90%
	90% % total de niños y niñas que se sienten seguros en el recurso	80%
Transparencia y comunicación 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%
Calidad 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 margaritanaseau@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 de la Residencia Margarita Naseau en el siguiente correo electrónico:

 margaritanaseau@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.



El recurso se rige por la **Orden de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social**, por la que se regula la organización y funcionamiento de los recursos de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de niños, niñas y adolescentes en la Comunitat Valenciana.

Sistema de gestión de calidad certificado por:



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