









## Carta de serveis de la Residència Bonavista

### Fundació Amigó

#### ■ Missió

-  Contribuïm 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 Residència Bonavista

#### ■ Missatge general

En la Residència Bonavista 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 Residència Bonavista

Des de 2019 prestem atenció integral i acompanyament les 24 hores al dia, 365 dies a l'any, per a dur a terme una intervenció social i educativa amb l'objectiu d'aconseguir de manera temporal la plena inclusió de les i d'els adolescents estrangers no acompanyats i la consecució d'objectius específics.

El recurs té caràcter residencial i comptem amb 24 places. Els serveis de la Residència són els següents:

**Atenció a les necessitats bàsiques materials:** prestació d'allotjament, manutenció, vestuari i higiene personal, diners de butxaca als xiquets, xiquetes i adolescents usuaris.

**Atenció integral, individualitzada i reparadora,** oferint als xiquets, xiquetes i adolescents recolzament i seguiment en el desenvolupament del seu procés evolutiu de manera individual i especialitzada.

**Atenció i seguiment de l'historial de salut** del xiquet, xiqueta o adolescent, detecció precoç de possibles problemes físics i psíquics, així com fomentar l'adquisició d'hàbits i estils de vida saludable, incloent de manera prioritària l'educació afectiu sexual.

**Alfabetització:** es realitzaran totes les actuacions adequades per a l'alfabetització, coneixement de l'idioma i pautes culturals als

xiquets, xiquetes i adolescents estrangers no acompanyats, que els permeta la seua derivació a recursos normalitzats i inclusius.

**Seguiment del procés educatiu** de manera individual dels xiquets, xiquetes i adolescents en edat escolar.

**Atenció a l'autonomia personal,** desenvolupant actuacions dirigides a l'adquisició d'habilitats per a l'autonomia i independència, com ara programes de desenvolupament d'hàbits laborals, habilitats socials, habilitats cognitives, de vida independent, de benestar personal, resolució de problemes, de relacions sanes de parella, que promoguen l'empoderament dels xiquets, xiquetes i adolescents.

**Atenció psicosocial i terapèutica** que done suport a l'adquisició d'habilitats socials i atenga conflictes psicològics del xiquet, xiqueta i adolescent que impedeixen o obstaculitzen el desenvolupament maduratiu o la capacitat de socialització.

**Suport familiar** en els casos que procedisca, com un dels eixos prioritaris en la nostra intervenció.

**Activitats culturals, esportives i recreatives,** potenciant la participació i inclusió dels i de les joves en activitats d'oci educatiu i temps lliure.

Activitats orientades al foment de bones pràctiques en l'ús de les noves tecnologies i les xarxes socials.

**Activitats destinades a treballar la diversitat familiar,** la diversitat sexual i la identitat de gènere.

**Perspectiva transversal de gènere** en totes les activitats desenvolupades en la llar.

**Atenció a la participació i presa de decisions** dels xiquets, xiquetes i adolescents en el seu procés educatiu i en la dinàmica del recurs.

**Suport i acompanyament en les gestions administratives** i documentals necessàries.

## Carta de Serveis de la Residència Bonavista

### ■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
<b>Disponibilitat i acompanyament</b> Oferim atenció integral i acompanyament 24 hores al dia, 365 dies a l'any,	% total anual de persones usuàries ateses a temps complet (24x365).	100%
<b>Atenció Individualitzada</b> Propiciem que els xiquets i xiquetes aconseguisquen confiança, autonomia, autoestima, inclusió, aprenentatge, participació i el desenvolupament del seu potencial.	% total anual de persones usuàries que compten amb un Pla d'Intervenció Individualitzada	100%
	% total anual de persones usuàries que reben suport per a millorar la seua situació legal (documents)	80%
	% total anual de persones usuàries que realitzen activitats per a millorar el seu nivell d'autonomia i independència	80%
	% total anual de persones usuàries que realitzen activitats per a millorar la seua alfabetització i coneixement de l'idioma	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 el recurs	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en el recurs	75%
	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en el recurs	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	75%
<b>Qualitat</b> Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	75%
	% 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 [buenavista@fundacionamigo.org](mailto:buenavista@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 Residència Bonavista en el següent correu electrònic:

 [buenavista@fundacionamigo.org](mailto:buenavista@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.



El recurs es regeix per l'Ordre de 17 de gener de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula l'organització i funcionament dels recursos de protecció i l'acolliment residencial i d'estada de dia de xiquets, xiquetes i adolescents en la Comunitat Valenciana.

Sistema de gestió de qualitat certificat per:



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