




 Carta de  
Servicios




## Carta de serveis del SADACE Amigó

### 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 del SADACE Amigó

#### ■ Missatge general

En el Servei d'Atenció Diürna de Suport Convivencial i Educatiu (SADACE) comptem amb un sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015 des de l'any 2018, 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 del SADACE Amigó

El Servei d'Atenció Diürna de Suport Convivencial i Educatiu (SADACE) és un recurs especialitzat que proporciona des de maig de 2003 un context de convivència durant part del dia.

Es realitza en ell una labor preventiva, proporcionant a xiquets/es i adolescents una sèrie de serveis de suport socioeducatiu i familiar a través d'activitats d'oci i temps lliure, culturals, esportives, ocupacionals, de repàs acadèmic i rehabilitadores, potenciant el seu desenvolupament personal i integració social a fi d'afavorir el seu procés de normalització i autonomia personal.

Constitueix, a més, un sistema de prevenció i detecció d'indicadors d'exclusió social.

Aquest recurs atén les necessitats d'els i de les xiquets/xiquetes i joves amb la finalitat de compensar les manques familiars, però sense apartarlos de la família, sent una alternativa als acolliments residencials.

L'objectiu general del SADACE és previndre les situacions de risc a les quals puga veure's abocat els xiquets, xiquetes i adolescents a causa de la seua situació personal, familiar o escolar i/o palliar el procés d'exclusió social, oferint als xiquets, xiquetes i adolescents suport psicosocial i educatiu, seguiment escolar, activitats extraescolars i col·laboració en la normalització de la dinàmica familiar.

Les prestacions del Servei d'Atenció Diürna de Suport Convivencial i Educatiu (SADACE) Amigó són les següents:

Acompanyar, orientar i educar als i les adolescents en el seu procés de maduració i desenvolupament d'habilitats personals i socials, i hàbits de conducta saludable, per a incrementar la seua capacitat d'inserció social plena.

Mediar i ajudar a resoldre les situacions conflictives que tenen els xiquets, xiquetes i adolescents amb les seues famílies i/o amb la societat.

Reforçar el procés de formació reglada en els i els xiquets, xiquetes i adolescents que viuen en situació de risc buscant la seua integració.

Potenciar en els i les adolescents un procés de formació laboral que els capacite per a inserir-se en la societat.

Oferir alternatives d'ocupació del temps lliure als xiquets, xiquetes i adolescents des de la participació en activitats d'oci organitzades i la prevenció de conductes de risc.



## Carta de Serveis del SADACE AMIGÓ

### ■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
<b>Eficàcia</b> Oferim acompanyament socioeducatiu als xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc d'exclusió social o de desprotecció i a les seues famílies	% de casos atesos sobre el total dels rebuts.	100%
<b>Atenció Individualitzada</b> Propiciem que els xiquets i xiquetes aconseguisquen confiança, autonomia, autoestima, inclusió, aprenentatge, participació i el desenvolupament del seu potencial.	% de casos atesos que compten amb un pla d'intervenció individualitzada	100%
<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 recurs	90%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en la recurs	90%
	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en la recurs	90%
<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 [sadace.amigo@fundacionamigo.org](mailto:sadace.amigo@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 del SADACE Amigó en el següent correu electrònic:

 [sadace.amigo@fundacionamigo.org](mailto:sadace.amigo@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