



Carta de servicios de Viviendas San Isidro I i II

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 centros**, 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 Viviendas San Isidro I y II

■ Mensaje general

En Viviendas Sant Isidre I y II comprometidos con la mejora continua y la prestación de un servicio orientado a las personas usuarias trabajaremos para conseguir el certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015.

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 a través de nuestros indicadores de servicio.

■ Servicios de Viviendas Sant Isidre I y II

En Viviendas Sant Isidre I y II pretende una intervención integral que pueda, más allá de cubrir las necesidades básicas de las personas de origen migrante en situación o riesgo de exclusión social, llevar a cabo todas aquellas acciones que promuevan la autonomía de las personas atendidas, facilitando la inclusión e integración social, cultural y laboral en la sociedad Valenciana.

Este recurso tiene por objetivo el alojamiento, manutención y apoyo social a personas en situación o riesgo de exclusión, que no tengan las necesidades cubiertas y que sean remitidas por los diferentes Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana. A través de Viviendas Sant Isidre, ofrecemos atención, apoyo, orientación y coordinación, para facilitar el proceso hacia la autonomía personal, a través del seguimiento profesional e individualizado permitiendo de forma progresiva su vida independiente e inclusión laboral, social, y comunitaria.

Viviendas Sant Isidre I y II tiene carácter residencial y contamos con 13 plazas para conseguir la autonomía e integración de las personas atendidas: personas en situación o riesgo de exclusión social que no disponen de alojamiento, ni de recursos para procurárselo y requieren de apoyos e intervención para la recuperación de su autonomía personal y su inclusión social.

Los servicios de que se prestan en Viviendas Sant Isidre I y II son los siguientes:

- **Análisis y estudio** de las circunstancias, las **necesidades básicas**, las expectativas y las posibilidades de las personas usuarias.
- Intervención para la **mejora de las condiciones y la calidad de vida** de las personas en función de sus necesidades de apoyo. Se llevará a cabo un seguimiento y evaluación para la promoción de la autonomía personal con el fin de conseguir mejorar o mantener el mejor nivel de autonomía personal.
- **Promoción de la salud y bienestar personal** atendiendo las necesidades individuales de rehabilitación, supervisión y promoción de la autocuidado.
- **Orientación y acompañamiento en los itinerarios de inclusión social y laboral**, incluyendo la formación necesaria.
- **Atención psicosocial y socioeducativa**, que atienda necesidades de técnicas de aprendizaje de interacción con el medio, comunicación con el entorno y convivientes, toma de decisiones y **adquisición de hábitos y destrezas de acuerdo con las normas de convivencia**.
- **Orientación y acompañamiento personal en cuestiones legales y de derechos**.

Este servicio **desarrollara su actuación en coordinación con otros servicios de atención primaria** teniendo en cuenta la interdisciplinariedad de las intervenciones y el **trabajo en red con otros sistemas de protección social**.

■ Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicador	Valor Objetivo
Eficacia Ofrecemos formación y acompañamiento socioeducativo enfocado a la empleabilidad, a adolescentes y jóvenes en situación de riesgo de exclusión social	% de casos atendidos sobre el total de casos recibidos	100%
	% de casos atendidos que cuentan con un itinerario individualizado de inserción sociolaboral	100%
Atención Individualizada Propiciamos que los/as adolescentes y jóvenes atendidos/as mejoren su empleabilidad mediante la adquisición de competencias sociolaborales	% de casos atendidos que han seguido su itinerario individualizado de inserción de manera satisfactoria	80%
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 anual de personas usuarias satisfechas con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en el recurso	90%
	% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el recurso	90%
	% total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el recurso	90%
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 valenciainclou.sanisidro@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 del Vivendas Sant Isidre I y II en el siguiente correo electrónico:

 valenciainclou.sanisidro@fundacionamigo.org



El centro se rige por el **DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell**, por el que se regulan la **tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales**, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Recurso concertado con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

