



Carta de serveis d'Habitatges Sant Isidre I i II

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 treballam.

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 Habitatges Sant Isidre I i II

■ Missatge general

A Habitatges Sant Isidre I i II comprometos amb la millora continuada i la prestació d'un servei orientat a les persones usuàries treballarem per aconseguir el certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015.

Aquesta Carta de Serveis es fonamenta en els nostres principis de respecte a la dignitat humana, la intervenció socioeducativa centrada a la persona i la promoció de la inclusió social de la infància i la joventut, i les seves famílies.

A través d'aquesta, les persones podran exigir la prestació d'un servei de qualitat i conèixer-ne el grau de compliment a través dels nostres indicadors de servei.

■ Serveis de Habitatges Sant Isidre I y II

A Habitatges Sant Isidre I i II pretén una intervenció integral que pugui, més enllà de cobrir les necessitats bàsiques de les persones d'origen migrant en situació o risc d'exclusió social, dur a terme totes aquelles accions que promocienin l'autonomia de les persones ateses, facilitant la inclusió i integració social, cultural i laboral a la societat Valenciana.

Aquest recurs té per objectiu l'allotjament, la manutenció i el suport social a persones en situació o risc d'exclusió, que no tinguin les necessitats cobertes i que siguin remeses pels diferents serveis socials de la Comunitat Valenciana. A través d'Habitatges Sant Isidre, oferim atenció, suport, orientació i coordinació, per facilitar el procés cap a l'autonomia personal, a través del seguiment professional i individualitzat permetent de manera progressiva la seva vida independent i inclusió laboral, social i comunitària.

Habitatges Sant Isidre I i II té caràcter residencial i comptem amb 13 places per aconseguir l'autonomia i la integració de les persones ateses: persones en situació o risc d'exclusió social que no disposen d'allotjament, ni de recursos per procurar-s'ho i requereixen suports i intervenció per a la recuperació de la seva autonomia personal i la seva inclusió social.

Els serveis que es presten a Habitatges Sant Isidre I i II són els següents:

- **Anàlisi i estudi** de les circumstàncies, **les necessitats bàsiques**, les expectatives i les possibilitats de les persones usuàries.

- Intervenció per a la **millora de les condicions i la qualitat de vida** de les persones en funció de les necessitats de suport. Es durà a terme un seguiment i avaluació per a la promoció de l'autonomia personal per tal d'aconseguir millorar o mantenir el millor nivell d'autonomia personal.

- **Promoció de la salut i benestar personal** atenent les necessitats individuals de rehabilitació, supervisió i promoció de l'autocura.

- **Orientació i acompanyament als itineraris d'inclusió social i laboral**, incloent-hi la formació necessària.

- **Atenció psicosocial i socioeducativa**, que atengui necessitats de tècniques d'aprenentatge d'interacció amb el medi, comunicació amb l'entorn i convivents, presa de decisions i **adquisició d'hàbits i destreses d'acord amb les normes de convivència**.

- **Orientació i acompanyament personal en qüestions legals i de drets**.

Aquest servei desenvoluparà la seva actuació en coordinació amb altres serveis d'atenció primària tenint en compte la interdisciplinarietat de les intervencions i el treball en xarxa amb altres sistemes de protecció social.

■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objec tiu
Eficàcia Ofereim formació i acompanyament socioeducatiu enfocat a l'ocupabilitat, a adolescents i joves en situació de risc d'exclusió social	% de casos atesos sobre el total de casos rebuts	100
	% de casos atesos que compten amb un itinerari individualitzat d'inserció sociolaboral	%
		100
Atenció Individualitzada Propiciem que els/as adolescents i joves atesos/as milloren la seua ocupabilitat mitjançant l'adquisició de competències sociolaborals	% de casos atesos que han seguit el seu itinerari individualitzat d'inserció de manera satisfactòria	%
		80%
Professionalitat 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	90%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en el recurs	90%
	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en el recurs	90%
Transparència i comunicació 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%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual persones usuàries satisfetes en general en 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 **valenciainclou.sanisidro@fundacionamigo.org** i 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. Pel tipus 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 Habitatges Sant Isidre I i II en el següent correu electrònic:

 valenciainclou.sanisidro@fundacionamigo.org



El centre es regeix pel **DECRET 27/2023, de 10 de març, del Consell**, pel qual es regulen la **tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials**, i la seua ordenació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

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

