



Carta de Serveis del Centre de dia d'Inserció Sociolaboral "Pare Enrique" (CISPE)

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 del Centre de dia d'Inserció Sociolaboral "Pare Enrique" (CISPE)

■ Missatge general

En el Centre de Dia d'Inserció Sociolaboral "Pare Enrique" (CISPE) comptem amb un **sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015** des del 18 de juny de 2022, 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 CISPE

El Centre de Dia d'Inserció Sociolaboral "Pare Enrique" (CISPE) és un recurs especialitzat que proporciona des de març de 2021 formació i acompanyament dirigit a **adolescents de 16 a 18 anys i joves fins als 25 anys**, que a causa de la seua situació de vulnerabilitat i dependència, requereix una atenció especialitzada.

El centre té per **objecte promoure l'autonomia personal i la inclusió social de les persones adolescents i joves atesos** i proporcionar suport a les famílies, unitats de convivència o persones cuidadores, amb la finalitat de **prevenir situacions de risc, desprotecció i inadaptació social, i facilitar l'itinerari d'inserció social i laboral** dels que ho necessitin.

Els serveis de què es presten a CISPE són els següents:

- **Atenció integral i individualitzada de persones adolescents i joves** mitjançant supervisió i suport durant el procés evolutiu.
- **Atenció i seguiment de la seua història de salut**, per tal de **facilitar la detecció precoç** de possibles problemes físics i psíquics.
- Actuacions educatives orientades a **l'adquisició d'hàbits i estils de vida saludables**, posant èmfasi en el desenvolupament afectiu-sexual, així com en el respecte a la diversitat.

- **Seguiment i atenció del procés de formació, a través del treball en xarxa amb els recursos del seu entorn.**

- **Atenció psicològica orientada a l'adquisició d'habilitats socials i la resolució de problemes** que puguin impedir o obstaculitzar-ne el desenvolupament evolutiu o la capacitat de socialització.

- **Suport i foment de l'autonomia personal i l'apoderament**, mitjançant actuacions adreçades a l'adquisició d'hàbits laborals, habilitats de vida independent, benestar personal i relacions sanes de parella.

- **Foment de la participació de persones adolescents i joves** en activitats culturals, esportives i recreatives, de lleure educatiu i de lleure, com a eina fonamental per a la igualtat d'oportunitats.

- **Realització d'activitats orientades a previndre l'ús inadequat de les tecnologies de la informació i de la comunicació**, per evitar que puguin ser víctimes de delictes informàtics (especialment, el sexting i el ciberassetjament).

- Realització d'**activitats destinades a promoure unes relacions familiars** basades en la vinculació afectiva de **confiança i respecte**.

- Suport i acompanyament a familiars i afins, destinats a **promoure habilitats de comunicació i millora de les relacions intrafamiliars**.

- En cas que alguna o algunes de les persones usuàries estiguin adscrites al programa de mesures judicials de règim obert, s'han de prestar, així mateix, els serveis inclosos a la carta del programa esmentat.

Aquest servei **desenvoluparà la seua actuació en coordinació amb altres serveis de l'atenció primària i secundària d'infància i adolescència** (llars d'emancipació o unitats externes d'emancipació), tenint en compte la interdisciplinarietat de les intervencions i el **treball en xarxa amb altres sistemes de protecció social**.

Carta de Serveis del Centre de dia d'Inserció Sociolaboral "Pare Enrique" (CISPE)

■ 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 cispe@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 del CISPE en el següent correu electrònic:

 cispe@fundacionamigo.org

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



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.

Sistema de gestión de calidad certificado por:

