

Carta de serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó

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.

Carta de serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó

■ Missatge general

Comptem amb un **sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015**, 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 recurs

Duem a terme aquest projecte, **especialitzat en violència filio-parental**, en el qual atenem adolescents entre 14 i 18 anys que necessiten atenció psico-pedagògica mentre compleixen una mesura judicial de convivència en grup educatiu o en llibertat vigilada imposada pels jutjats de menors, ja que en el seu procés de socialització es troben en conflicte greu amb el seu mitjà familiar, havent incorregut en actuacions agressives o violentes de manera reiterada en l'àmbit domèstic.

El recurs té caràcter residencial i comptem amb **16 places** per a aconseguir la reunificació familiar amb la resolució del conflicte i evitar la reincidència.

Els serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó són els següents:

- Elaboració i desenvolupament dels Programes Individualitzats d'Execució (PIEM) de les mesures judicials d'internament i dels models individualitzats d'intervenció de les mesures cautelars.
- Elaboració i remissió dels informes de seguiment, d'incidències, de proposta de modificació i final de totes les mesures, als organismes judicials que ho requereixen i, en tot cas, a la Direcció Territorial de referència.
- Allotjament i manutenció, vestuari i higiene personal, gastos d'ús.

- Atenció integral, individualitzada i reparadora, oferint als joves i adolescents secunde i seguiment en el desenvolupament del seu procés educatiu, detectant qualsevol dificultat que puga obstaculitzar el seu adequat desenvolupament, ajustant la intervenció educativa en funció de l'anàlisi de les dificultats, amenaces, fortaleces i debilitats de la persona.

- Atenció a l'autonomia personal, desenvolupant actuacions dirigides a l'adquisició d'habilitats per a l'autonomia i independència, l'adquisició d'hàbits i estils de vida saludable, incloent de manera prioritària l'educació afectiu-sexual.

- Atenció psicosocial i terapèutica especialitzada i intensiva, que aborde les conductes disruptives, dissocials recurrents o transgressores de les normes socials i altres persones, així com que atenga els conflictes psicològics que obstaculitzen el desenvolupament maduratiu o la capacitat de socialització.

- Intervenció familiar, en col·laboració amb l'equip d'intervenció social d'atenció primària, atesos els objectius de la mesura i a les seues característiques personals i familiars.

- Atenció ocupacional, prelaboral i laboral que millore la seua inserció laboral, quan corresponga segons perfil de la persona.

- Atenció acadèmica dins de la residència, per a aquells casos en els quals no siga possible la seua assistència al centre d'estudis corresponent, així com atenció a l'alfabetització, el coneixement de l'idioma i les pautes culturals per als adolescents i persones joves estrangeres. Si l'escolarització és externa a la residència, es realitzarà el seguiment.

- Suport i acompanyament en les gestions administratives, judicials i documentals necessàries.

- Atenció i seguiment de l'historial de salut dels adolescents i joves, sempre que la mesura imposada per l'òrgan judicial competent ho permeta, s'utilitzarà recursos comunitaris amb tractament ambulatori d'addiccions.

Carta de serveis del Grup de Convivència Educativa Alacant Amigó

■ Compromís i indicadors

Àrea de compromís	Indicador	Valor Objectiu
Disponibilitat i acompanyament Ofereim atenció integral i acompanyament durant la mesura en grup de convivència o en llibertat vigilada	% total anual de persones usuàries ateses a temps complet (24x365) sobre el total de casos rebuts per a Grup de Convivència	100%
	% total anual de persones usuàries ateses amb intervenció psicopedagògica i terapèutica especialitzada	100%
Atenció Individualitzada Propiciem que els adolescents complisquen la seua mesura i facilitem la integració en el seu entorn social i familiar.	% Total anual de persones usuàries que compten amb un Programa Individualitzat d'Execució de Mesura (Cautelar i Ferma)	100%
	% Total anual de persones usuàries que compleixen la mesura judicial	100%
	% Total anual de persones usuàries que han retornat a la seua llar familiar després de la mesura sobre el total de les quals han finalitzat la seua mesura	100%
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 la recurs	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en la recurs	75%
	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en el recurs	75%
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	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	75%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual persones usuàries satisfets 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 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 la direcció 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.

Recurs concertat amb la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda de la Generalitat Valenciana



GENERALITAT VALENCIANA
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda



■ Informació i contacte

Si necessites més informació, pots posar-te en contacte amb l'equip de professionals del recurs en el següent correu electrònic:

 alicante-amigo@fundacionamigo.org

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