



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**.



La promoción de la inclusión social de la infancia y la juventud.

■ 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 recursos**, 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.

Carta de servicios de la Residencia Margarita Naseau

Carta de Servicios de la Residencia Margarita Naseau

■ Mensaje general

Contamos con un **sistema de gestión de la calidad certificado con el estándar inter nacional ISO 9001:2015**, pero adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora incorporamos la Carta de Servicios.

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.

■ Servicios del recurso

Prestamos atención integral y acompañamiento las 24 horas al día, y 365 días al año, para llevar a cabo una intervención social y educativa con niños, niñas y adolescentes, que precisan de un contexto de convivencia sustitutivo de la familia como opción para su protección, educación y desarrollo.

El recurso tiene carácter residencial y está orientado a impulsar su desarrollo integral, en un ambiente de seguridad y protección, así como favorecer su acceso a los recursos sociales bajo el mismo principio de igualdad de condiciones que otros niños de su edad.

Los servicios del recurso son los siguientes:

- **Servicio de acogimiento, convivencia, manutención, vestuario e higiene personal, gasto de uso personal.**

- **Atención integral, individualizada y reparadora**, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar su adecuado desarrollo.

- **Apoyo familiar:** se promueve la integración del trabajo con la familia de origen dentro de su proceso formativo, atendiendo al objetivo del plan de protección, la edad y las características de la persona acogida.

- **Seguimiento del proceso de desarrollo educativo de forma individual**, que incluye los procesos de alfabetización, conocimiento del idioma y pautas culturales a los niños, niñas y adolescentes extranjeros que les permita su inclusión social.

- **Atención psicosocial y terapéutica** que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos de las personas acogidas que impidan u obstaculicen su desarrollo madurativo o su capacidad de socialización.

- **Atención a la autonomía personal**, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de habilidades sociales, de habilidades cognitivas, de bienestar personal y resolución de problemas, que promuevan el empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes.

- **Apoyo y acompañamiento a las gestiones** administrativas y documentales necesarias.

- **Promoción de la salud**, mediante la atención y seguimiento del historial de salud de la persona acogida, gestión y registro individual de las pautas de medicación prescritas facultativamente, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, estimulación temprana, así como una apropiada educación para la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable.

- **Promoción del ocio y tiempo libre**, fomentando hábitos de vida saludable a través del deporte.

- Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas en el **uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales**.

- **Actividades destinadas a trabajar la diversidad familiar, la diversidad sexual y la identidad de género**. Perspectiva transversal de género en todas las actividades desarrolladas en el hogar.

- **Atención a la participación y toma de decisiones de los niños, niñas y adolescentes** en su proceso educativo y en la dinámica del recurso. Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas y documentales necesarias.

Carta de Servicios de la Residencia Margarita Naseau

Compromiso e indicadores

Área de Compromiso	Indicado	Valor Objetivo
Disponibilidad y acompañamiento Ofrecemos atención integral y acompañamiento 24 horas al día y 365 días al año	% total anual de personas usuarias atendidas a tiempo completo	100%
Atención Individualizada Propiciamos que los niños y niñas logren confianza, autonomía, autoestima, inclusión, aprendizaje, participación y el desarrollo de su potencial.	% total anual de personas usuarias que cuentan con un plan de intervención individualizada	100%
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 de niños y niñas que se sienten contentos con sus educadores/as y demás personas que les atienden en el recurso	90%
	90% % total de niños y niñas que se sienten seguros en el recurso	80%
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** 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.

Recurso concertado con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana



Información y contacto

Si necesitas más información, puedes ponerte en contacto con el equipo de profesionales del recurso en el siguiente correo electrónico:

 margaritanaseau@fundacionamigo.org

El recurso 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