

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 de la Residència Margarita Naseau

■ 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

Prestem **atenció integral i acompanyament les 24 hores al dia, 365 dies a l'any**, per a dur a terme una intervenció social i educativa amb xiquets, xiquetes i adolescents que precisen d'un context de convivència substitutiu de la família com a opció per a la seua protecció, educació i desenvolupament.

El recurs té **caràcter residencial** i està orientat a impulsar el seu desenvolupament integral, en un ambient de seguretat i protecció, i afavorir el seu accés als recursos socials sota el mateix principi d'igualtat de condicions que altres xiquets de la seua edat.

Els serveis del recurs són els següents:

- **Acolliment, convivència, manutenció, vestuari i higiene personal, despeses d'ús personal.**

- **Atenció integral, individualitzada i reparadora**, oferint als xiquets, xiquetes i adolescents recolçament i seguiment en el desenvolupament del seu procés evolutiu de manera individual i especialitzada, detectant qualsevol dificultat que puga obstaculitzar la seua adequada evolució.

- **Suport familiar:** es promou la integració del treball amb la família d'origen dins del seu procés formatiu, atés l'objectiu del pla de protecció, l'edat i les característiques de la persona acollida.

- **Seguiment del procés de desenvolupament educatiu de manera individual**, que inclou els processos d'alfabetització, coneixement de l'idioma i pautes culturals als xiquets, xiquetes i adolescents estrangers que els permeta la seua inclusió social.

- **Atenció psicosocial i terapèutica** que done suport a l'adquisició d'habilitats socials i atenga conflictes psicològics de les persones acollides que impedisquen o obstaculitzen el seu desenvolupament maduratiu o la seua capacitat de socialització.

- **Atenció a l'autonomia personal**, desenvolupant actuacions dirigides a l'adquisició d'habilitats per a l'autonomia i independència, com ara programes de desenvolupament d'habilitats socials, d'habilitats cognitives, de benestar personal i resolució de problemes, que promoguen l'apoderament dels xiquets, xiquetes i adolescents.

- **Suport i acompanyament a les gestions** administratives i documentals necessàries.

- **Promoció de la salut**, mitjançant l'atenció i seguiment de l'historial de salut de la persona acollida, gestió i registre individual de les pautes de medicació prescrites facultativament, detecció precoç de possibles problemes físics i psíquics, estimulació primerenca, així com una apropiada educació per a l'adquisició d'hàbits i estils de vida saludable.

- **Promoció de l'oci i temps lliure**, fomentant hàbits de vida saludable a través de l'esport.

- Activitats orientades al foment de bones pràctiques en **l'ús de les noves tecnologies i les xarxes socials**.

- **Activitats destinades a treballar la diversitat familiar, la diversitat sexual i la identitat de gènere**. Perspectiva transversal de gènere en totes les activitats desenvolupades en la llar.

- **Atenció a la participació i presa de decisions dels xiquets, xiquetes i adolescents** en el seu procés educatiu i en la dinàmica del recurs. Suport i acompanyament en les gestions administratives i documentals necessàries.

Carta de serveis de la
Residència Margarita
Naseau

Carta de Serveis de la Residència Margarita Naseau

■ Compromís i indicadors

Àrea de compromís	Indicador	Valor Objectiu
Disponibilitat i acompanyament Ofereim atenció integral i acompanyament 24 hores al dia, 365 dies a l'any,	% total anual de persones usuàries ateses a temps complet (24x365).	100%
Atenció Individualitzada Propiciem que els xiquets i xiquetes aconseguisquen confiança, autonomia, autoestima, inclusió, aprenentatge, participació i el desenvolupament del seu potencial.	% total anual de persones usuàries que compten amb un pla d'intervenció individualitzada	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 de xiquets i xiquetes que se senten contents amb els seus educadors i les seues educadores i altres persones que els atenen en la residència	90%
	% total de xiquets i xiquetes que se senten segurs en la residència	80%
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 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



■ Informació i contacte

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

 margaritanaseau@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