

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 Llar d'Emancipació PAE Torrent

■ 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

Recurs destinat a **coordinar i impulsar el procés de recolzament i orientació en el període de transició a la vida independent i autònoma de la població jove** que, a causa de la seua situació de vulnerabilitat i dependència, requereix d'una atenció especialitzada d'acompanyament i seguiment.

Aquest recurs, que junt a les Unitats Externes d'Emancipació conforma la **Xarxa d'Emancipació de la Comunitat Valenciana**, atén persones joves entre 18 i 25 anys d'edat.

Mitjançant les Llars d'Emancipació, oferim **atenció, suport, orientació i coordinació per a facilitar el procés cap a l'autonomia personal del i de la jove** a través del seguiment professional i individualitzat, permetent de manera progressiva la seua vida independent i inclusió laboral, social, i comunitària.

La Llar d'Emancipació té **caràcter residencial** per a aconseguir **l'autonomia plena dels joves atesos**:

- **Joves entre 18 i 25 anys extutelats**, una vegada haja cessat l'acolliment familiar o residencial en el qual van estar i que requereixquen dels seus serveis.
- **Joves entre 18 i 25 anys que han finalitzat una mesura judicial** d'internament en un centre socioeducatiu

Els serveis del recurs són els següents:

- **Atenció d'allotjament i desenvolupament personal:** Garantir una adequada prestació dels serveis d'allotjament per a persones joves, manutenció, vestuari, higiene personal i seguiment sanitari.

- **Suport i acompanyament en aspectes legals o de gestió administrativa:** Atendre l'assessorament dels aspectes legals i, de gestió administrativa, que requereixquen les persones usuàries del servei.

- **Suport psicològic i emocional en el procés de desenvolupament personal de la persona:** Oferir suport psicològic per a atendre els aspectes emocionals i psicològics que demanden els usuaris del servei.

- **Inserció sociolaboral:** Fomentar la inserció sociolaboral de les persones usuàries, Iniciant l'assessorament i acompanyament de cerca d'ocupació, i adequació laboral, així com el desenvolupament d'hàbits laborals i d'administració, potenciant-se la integració en programes formatius ocupacionals.

- **Suport educatiu** per a propiciar la inclusió en el seu entorn social, una gestió saludable de l'oci i temps lliure i la plena participació en la vida comunitària: Propiciar la integració en el seu entorn social i la participació plena en la seua comunitat, a través d'un pla de treball conjunt i coordinat amb els servicis socials municipals, on s'incloguen entre altres actuacions reunions periòdiques de coordinació.

- **Atenció a la diversitat familiar i sexual:** Promoure accions que garantisquen que els i les joves compten amb coneixements sobre la diversitat sexual, familiar, de gènere i de característiques sexuals.

Carta de Serveis de la
Llar d'Emancipació
PAE Torrent

■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
Acompanyament i participació Ofereim acompanyament segons les necessitats de les persones ateses, procurant que progressivament aconseguisquen autonomia i independència.	% total anual de persones usuàries que mostren un alt grau d'implicació en el projecte (incloent participació en activitats programades).	100%
	% total anual de persones usuàries que participen en activitats socials del seu entorn comunitari (activitats comunitàries, culturals, assoc. juvenils, esportives, etc.).	100%
Atenció Individualitzada Contribuïm al fet que els/les joves atesos/es aconseguisquen un nivell d'inserció social i laboral que els permeta una autonomia plena i, per tant, la seua emancipació	% total anual de persones usuàries que compten amb un Itinerari personalitzat	100%
	%total anual de persones usuàries que han millorat el seu nivell d'autonomia en la resolució de conflictes i presa de decisions	80%
	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia quant als tràmits personals, documentació, institucions.	80%
	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia quant a hàbits personals i de convivència en l'habitatge.	80%
Professionalitat El nostre equip està constituït per persones qualificades i competents que brinden un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar	% total anual de persones usuàries que han millorat o aconseguit major grau d'autonomia respecte a la seua formació i/o inserció laboral	80%
	% 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 Llar	75%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en la Llar	75%
Transparència i comunicació Rendim comptes i oferim dades i informació sobre les activitats i resultats cada any	% total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les persones que treballen en la Llar	75%
	% anys de servei/memòries presentades	100%
	% total anual persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut des de la seua arribada	90%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei satisfactori	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs	90%
	% total anual persones usuàries satisfetes 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 dependent de 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:



emancipacion.valencia@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