



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

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 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.

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 seva 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**.

■ 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 % de casos atesos que compten amb un itinerari individualitzat d'inserció sociolaboral	100 % 100
Atenció Individualitzada Propiciem que els/as adolescents i joves atesos/as milloren la seua ocupa- bilitat mitjançant l'adquisició de com- petències sociolaborals	% de casos atesos que han seguit el seu itinerari individualitzat d'inserció de manera satisfactòria	% 80%
Professionalitat El nostre equip està constituït per per- sones qualificades i competents que brinden un tracte personalitzat en un ambient de convivència familiar	% professionals que compleixen amb els requisits de titulació exigida % total anual de persones usuàries satisfetes amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en el recurs % total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en el recurs % total anual de persones usuàries que valoren positivament la seua relació amb les perso- nes que treballen en el recurs	100% 90% 90% 90%
Transparència i comunicació Rendim comptes i oferim dades i in- formació sobre les activitats i resultats cada any	% anys de servei/memòries presentades % total anual persones usuàries satisfetes amb la informació que han rebut des de la seua arribada % total anual de persones usuàries satisfetes amb la comunicació amb les persones que treballen en el recurs.	100% 90% 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 pre- sentar 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 en- davant 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 orde- nació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

Sistema de gestión de calidad certificado por:

