

amigonianos
▲ Provincia Luis Amigó

Carta de
Servicios



Carta de serveis de la Residència d'Atenció General Luis Amigó - Villar del Arzobispo

Terciaris Caputxins

■ 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.



El respecte a la llibertat i el foment de la responsabilitat.



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 trava- *jamos.

A través de les nostres Cartes de Serveis volem donar a conèixer els compromisos de qualitat específics dels nostres centres, 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.

Jürgen Hoffend
Representant Legal

Carta de Serveis de la Residència d'Atenció General Luis Amigó Luis Amigó - Villar del Arzobispo

■ Missatge general

En la Residència Luis Amigó - Villar del Arzobispo comptem amb un sistema de gestió de la qualitat certificat amb l'estàndard internacional ISO 9001:2015 des de l'any 2018, 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 de la Residència Luis Amigó – Villar de l'arquebisbe

Des de 1998 parem atenció integral i acompanyament les 24 hores al dia, i 365 dies a l'any, per a dur a terme una intervenció social i educativa amb xiquets, xiquetes i adolescents, entre 6 i 17 anys, amb l'objectiu d'atendre'ls i educar-los de manera temporal per necessitar una atenció especialitzada en trobar- s'en situació de desprotecció, que es troben privats d'un ambient familiar idoni o 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 comptem amb 24 places per a impulsar el seu desenvolupament integral.

- > Atenció a les necessitats bàsiques materials: prestació d'allotjament, manutenció, vestuari i higiene personal als xiquets i xiquetes usuaris/as.
- > Atenció integral, individualitzada i reparadora, oferint als xiquets, xiquetes i adolescents secunde i seguiment en el desenvolupament del seu procés evolutiu de manera individual i especialitzada..
- > Atenció i seguiment de l'història de salut del xiquet, xiqueta o adolescent, detecció precoç de possibles problemes físics i psíquics, així com fomentar l'adquisició d'hàbits i estils de vida saludable.

- > Seguiment del procés educatiu de manera individual dels xiquets, xiquetes i adolescents en edat escolar.
- > 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, habilitats cognitives i de benestar personal..
- > Atenció psicosocial i terapèutica, que done suport a l'adquisició d'habilitats socials i atenga conflictes psicològics del xiquet o xiqueta que impedeixen o obstaculitzen el desenvolupament maduratiu o la capacitat de socialització.
- > Suport familiar en els casos que procedisca, com un dels eixos prioritaris en la nostra intervenció
- > Activitats culturals, esportives i recreatives, potenciant la participació i inclusió dels xiquets i xiquetes en activitats d'oci educatiu i temps lliure.
- > 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 residència.
- > Atenció a la participació i presa de decisions dels xiquets i xiquetes en el seu procés educatiu i en la dinàmica del centre.
- > Suport i acompanyament en les gestions administratives i documentals necessàries.

CCarta de Serveis de la Residència d'Atenció General Luis Amigó - Villar del Arzobispo

■ Compromís i indicadors

Àrea de Compromís	Indicador	Valor Objectiu
Disponibilitat i acompanyament Oferim atenció integral i acompanyament 24 hores al dia i 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	% 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 anual de persones usuàries satisfetes amb el tracte rebut per part de les persones que treballen en el centre	90%
	% total anual de persones usuàries satisfetes amb la professionalitat de les persones que treballen en el centre	90%
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	90%
Qualitat Assumim un compromís per oferir un servei	% total anual persones usuàries satisfetes en general en el centre	90%

■ Ajuda'ns a prestar un millor servei

La direcció del centre, 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 direccionvillar@amigonianos.org i si té algun problema amb el nostre servei disposem de fulles de reclamacions en el centre.

■ 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 l'adreça del centre, qui justificarà recepció, i donarà resposta en un termini màxim de 7 dies, informant les mesures que corresponga per a evitar en endavant la repetició de la deficiència observada. Per la mena 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 de la Residència Luis Amigó - Villar del Arzobispo en el següent correu electrònic:

 direccionvillar@amigonianos.org

Recurs concertat amb la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge de la Generalitat Valenciana



El centre es regeix per el 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 ordenació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials"

Sistema de gestió de qualitat certificat per:

