



Apostem per la infància

CARTA DE SERVEIS

ASSOCIACIÓ SOCIAL GABELLA

CENTRE OBERT COMPARTIR

Maig de 2021

Apartat 1: Presentació

Apartat 2: Què fem?

Apartat 3: Què oferim?

Apartat 4: A qui ens adreçem?

Apartat 5: El nostre compromís

Apartat 6: Contacte

Apartat 7: Compliment dels compromisos

Apartat 8: Ajuda'ns a millorar

Apartat 9: Normativa aplicable

PRESENTACIÓ

La Carta de serveis presentada a continuació vol ser un ferm compromís amb la ciutadania quant a la qualitat dels serveis prestats per l'Associació Social Gabella a través del Centre Obert Compartir.

El Centre Obert Compartir fa seves les intuïcions maristes posant els drets dels infants i l'educació des del vincle al capdavant de tot el que fem. La finalitat del servei és proporcionar atenció als infants i adolescents en situació de risc afavorint el seu desenvolupament personal, la integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint i evitant el deteriorament de les situacions de risc.

L'atenció educativa i social que realitzem s'estén també a les seves famílies, per tal que sigui integral i de qualitat. Ens impliquem en els processos de creixement d'aquests infants i joves.

Mitjançant aquest document volem fer explícit el nostre compromís en relació a la eficàcia, la qualitat i la satisfacció de les persones ateses.

Atentament,



Jaume Parés Casellas
President Associació Social Gabella

QUÈ FEM?

Al Centre Obert Compartir tenim com a objectiu promocionar infants i joves que es troben en situacions de vulnerabilitat social al barri Gòtic de Barcelona a partir del treball diari de les professionals i el voluntariat.

Ens impliquem en els processos de creixement d'infants i joves, prioritzant l'acompanyament individual des del joc, l'esport, el reforç d'habilitats i de competències i la formació laboral en els diferents projectes que coordinem.

Per dur a terme la nostra tasca posem els Drets dels Infants i l'educació des del vincle al capdavant del que fem, i ho fem;

- Vetllant per la defensa dels seus drets.
 - Treballant per una igualtat real i efectiva entre nens i nenes
 - Afavorint una atenció personalitzada que acompanyi cadascú segons les seves necessitats i que creï l'ambient humà que afavoreix la maduració individual.
 - Duent a terme una metodologia activa, oberta i flexible que s'adapti a les necessitats de les persones i que ens permeti trobar els punts positius que les ajuden a superar les situacions adverses.
 - Procurant que els nois i les noies desenvolupin al màxim totes les seves capacitats, potenciant una pedagogia de l'autoconeixement i de l'autoestima, de la superació i de l'esforç, del sentit crític i de la feina ben feta, de la constància i del sentit pràctic.
 - Impulsant la coeducació com una estratègia normalitzadora de les relacions que afavoreix la no-discriminació per raó de gènere.
 - Educant en la llibertat, potenciant les habilitats socials, la presa de decisions i la interacció amb el medi.
-

QUÈ OFERIM?

Servei de Centre Obert

Segons el Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009, «un centre obert és un servei diürn preventiu de prestació bàsica garantida, fora de l'horari escolar, que dóna suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses. Les persones que aquests serveis atenen són infants i adolescents d'entre 0 i 18 anys, que viuen en l'àmbit de l'Àrea Bàsica respectiva i que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc».

L'objectiu del Centre Compartir és ser un instrument pedagògic fora de l'horari escolar per a capacitar el menor en condicions desfavorables i compensar les seves deficiències socioeducatives implicant a les seves famílies i a la comunitat.

Dins el nostre programa d'Infància, Adolescència i Família, estructurarem la nostra tasca en les següents àrees de treball:











A QUI ENS ADRECEM?

El centre obert compartir adreça la seva acció social i educativa a infants, joves i famílies, especialment aquelles que pateixen situacions de vulnerabilitat i es troben en risc d'exclusió social.

EL NOSTRE COMPROMÍS

L'Associació Social Gabella es compromet amb els seus usuaris a la prestació amb qualitat del servei a través dels següents compromisos:

-  Treballarem per integrar de manera transversal a les nostres programacions els ODS de l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible aprovats per l'Assemblea General de Nacions Unides.
-  Impulsarem la nostra col·laboració amb institucions de defensa dels drets dels infants de caràcter internacional.
-  El 100% dels nostres professionals estaran formats en prevenció i detecció de l'abús sexual infantil.
-  Donarem resposta a qualsevol queixa i/o suggeriment en el termini màxim de 15 dies laborables.
-  Ens comprometem a donar un servei que arribi a un mínim del 85% en l'índex de satisfacció general dels usuaris amb el servei prestat.
-  Assolirem un índex de satisfacció amb l'atenció individual rebuda per part de les famílies d'un del 80%.
-  Donarem un tracte respectuós, just i no exclouent a qualsevol persona integrada a la nostra entitat.
-  Garantirem que tota persona que faci voluntariat a la nostra entitat rebi una formació inicial bàsica per poder desenvolupar el voluntariat de manera correcta.

CONTACTE

Ens podeu contactar i accedir al nostre servei a través de:

Telèfon

93 301 50 26

Adreça

Rull 9, 08002 Barcelona (Ciutat Vella)

Adreça electrònica

gabella.dir@maristes.cat

Web

www.maristes.cat

Xarxes Socials

Twitter @ASGabella

Facebook ASGabella

Instagram asgabella

Horaris d'atenció

De dilluns a divendres de 9.00 a 18.00 hores

COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

L'Associació Social Gabella compleix tots els requisits aplicables a la norma internacional ISO 9001:2015 i els requisits legals i reglamentaris aplicables a les activitats definides en l'abast del sistema de gestió. Estem certificats a través de la certificadora **TÜV**Rheinland.

L'Associació Social Gabella va ser declarada Entitat d'Utilitat Pública i inscrita al Registre d'associacions del Departament de Justícia en data 29 de juny de 2018, amb número 33098.






El servei de centre obert es troba inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments socials amb número de registre S07158.

En base al nostre sistema de qualitat farem seguiment dels compromisos establerts de manera semestral i es publicaran els resultats a la memòria anual.

Com a entitat ens dotem dels mecanismes necessaris per a dur a terme la mesura d'aquests compromisos: informe de revisió per la direcció, enquestes de satisfacció, auditories internes i externes, auditories de certificació, quadre de comandament integral, etcètera.

AJUDA'NS A MILLORAR

La millora contínua del nostre servei necessita de la participació de tots els seus usuaris per mantenir al màxim els estàndards de qualitat. És per això que et demanem que ens ajudis a millorar:

-  Responent amb rigor a les enquestes de satisfacció que et farem arribar un cop l'any.
-  Adreçant-te a qualsevol membre del nostre equip educatiu.
-  A través del formulari de contacte que trobaràs a la web.
-  A través de qualsevol dels altres canals de comunicació establerts.
-  Participant de les reunions establertes a tal fi.

Qualsevol queixa i/o suggeriment serà tractat i tindrà resposta amb la màxima celeritat a través del nostre procediment d'Accions correctives/preventives i/o de no conformitats, segons procés definit en el marc de la norma ISO 9001:2015.

NORMATIVA APLICABLE

Normativa de referència per a entitats, serveis i establiments socials.

De caràcter genèric:

- LLEI 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa
- LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat
- LLEI 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.
- DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials
- DECRET 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat
- DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials
- DECRET 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials
- DECRET 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials
- DECRET 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària
- DECRET 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.
- ORDRE de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.

NORMATIVA APLICABLE

Normativa de referència per a entitats, serveis i establiments socials.

Específic àmbit infància:

- ORDRE de 19 de novembre de 1993, per la qual es modifica l'Ordre de 15 de juliol de 1987, de desplegament de les normes d'autorització administrativa de serveis i establiments de serveis socials i de funcionament del Registre d'entitats, serveis i establiments socials, fixades al Decret 27/1987, de 29 de gener.
- LLEI 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
- LLEI 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa
- LLEI 11/2011, del 29 de desembre, de reestructuració del sector públic per a agilitar l'activitat administrativa
- DECRET 337/1995, de 28 de desembre, sobre l'acreditació i el funcionament de les institucions col·laboradores d'integració familiar i de les entitats col·laboradores d'adopció internacional.
- DECRET 97/2001, de 3 d'abril, sobre l'acreditació i el funcionament de les entitats col·laboradores d'adopció internacional.
- DECRET 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DECRET 127/1997, de 27 de maig, pel qual es modifica parcialment el Decret 2/1997, de 7 de gener, d'aprovació del Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DECRET 62/2001, de 20 de febrer, de modificació parcial del Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.
- DECRET 75/2006, d'11 d'abril, de desplegament de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i adolescents, en l'àmbit sancionador