

CARTA DE SERVEIS CENTRE OBERT ALDEES INFANTILS SOS SANT ADRIÀ DE BESÓS

Identificació

Entitat titular del servei: Fundació Aldees Infantils SOS de Catalunya, CIF G08295198, domiciliada a Ronda Sant Pere 19-21, àtic 2a, 08010 Barcelona. Telèfon 93.302.25.72 i e-mail fundacio@aldeesinfantils.org. Inscrita al Registre de Fundacions Privades de la Generalitat amb el número 266. Inscrita al Registre d'Entitats i Serveis Socials del Departament de Drets socials amb el número E01055.

Servei que es presta: Servei de Centre Obert per a infants, adolescents i joves de 12 a 18 anys i les seves famílies. Carrer Festa Major d'Iquique, número 13, 08930 Sant Adrià de Besòs. Telèfon 93.462.66.60 i e-mail cosantadria@aldeesinfantiles.es. Inscrit al Registre d'Entitats i Serveis Socials del Departament de Drets socials amb el número S07081

I. Presentació i Antecedents

Aldees Infantils SOS Catalunya: Una Missió de Protecció i Desenvolupament Infantil

Aldees Infantils SOS Catalunya, una fundació privada sense ànim de lucre, amb una presència sòlida a Catalunya des de 1967, té com a missió central "Atendre adolescents i joves que es troben en situació de vulnerabilitat, impulsant la seva desenvolupament i autonomia, mitjançant l'acolliment en entorns familiars protectors i l'enfortiment de les seves xarxes familiars, socials i comunitàries."

En el marc d'aquesta missió i amb un compromís inquebrant amb la protecció infantil, el nostre Centre Obert a Sant Adrià de Besòs esdevé un projecte educatiu que ofereix accions per a la realització del servei de intervenció socioeducativa d'atenció diürna al centre obert. Aquest servei d'atenció és ofert a 40 infants i adolescents d'edats compreses entre els 12 i els 18 anys en situació de risc social fora de l'horari escolar en els períodes lectius i les seves famílies.

El nostre propòsit és donar suport, estimular i potenciar el desenvolupament personal, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo d'aquests joves. A més, es pretén compensar les mancances que puguin experimentar aquests infants i adolescents a través de treball individualitzat, en grup, i establir una xarxa de col·laboració amb la comunitat.

La història d'Aldees Infantils SOS a Catalunya és la història de com aquesta organització ha treballat des de fa dècades per prevenir situacions de risc en els infants i joves. L'entitat ha estat sòlidament establerta a diferents municipis, incloent Sant Adrià del Besòs, on es va obrir aquest Centre Obert el 2003.

L'interès i la relació amb Sant Adrià de Besòs es van iniciar ja a finals del 2001 mitjançant col·laboracions diverses amb l'Ajuntament i altres entitats socials. El 2003, Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Adrià del Besòs va proposar a Aldees Infantils SOS la creació d'un servei de Centre Obert. Aquest servei tenia com objectiu abordar les diverses situacions de risc que es

detectaven, alhora de donar continuïtat als infants i famílies que participaven en el Centre Obert municipal "Les Fades" gestionat per l'Ajuntament.

Això va marcar l'inici de l'apropament a Sant Adrià de Besòs, i, des de la seva creació, la nostra organització ha treballat de manera coordinada i compromesa amb l'Ajuntament i altres actors socials per oferir una resposta adequada a les necessitats de la comunitat i dels infants i adolescents.

A partir del 2016, ens hem alineat amb les iniciatives impulsades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, orientades a convertir els serveis de Centre Obert en Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS). Aquesta adaptació ha estat realitzada en estreta col·laboració amb l'Ajuntament i les altres entitats del municipi, amb l'objectiu de millorar i adaptar les respostes a les necessitats actuals.

Finalment, estem profundament agraïts pel reconeixement de la nostra tasca al servei dels infants i les famílies del territori, que es va manifestar amb l'atorgament del premi Ciutat de Sant Adrià el 2019.

El Centre Obert d'Aldees Infantils SOS a Sant Adrià del Besòs és un programa de servei diürn dirigit a joves de 12 a 18 anys de la comunitat propera. A través d'aquest servei, realitzem una feina educativa fora de l'horari escolar, donant suport, estimulant i potenciant el desenvolupament personal, la socialització i l'adquisició d'aprenentatges bàsics. A més, treballem activament per millorar les deficiències socioeducatives de les persones ateses.

Aquest servei està destinat a infants i adolescents que es troben en una situació de risc, però que encara tenen la capacitat de canviar aquesta situació sense haver de sortir del seu propi entorn. La nostra acció es centra en la detecció, prevenció i integració d'aquests joves dins de la comunitat.

Detecció: El Centre Obert és un espai de confiança que permet la detecció de situacions difícils a les quals d'altres serveis podrien tenir dificultats d'accés. La relació educativa que es construeix amb cada jove ens permet estar alerta i identificar les necessitats especials que es puguin plantejar.

Prevenció: Dins d'un entorn com Sant Adrià de Besòs, on la desestructuració pot ser un repte important, la prevenció es centra en la realitat individual, grupal, familiar i comunitària de cada adolescent. Treballem per anticipar les situacions de risc i abordar-les amb eficàcia.

Integració: La integració és fonamental i es basa en una xarxa comunitària sòlida, la ubicació del centre a prop dels joves i un enfocament multidisciplinari.

II. Qui som

Aldees Infantils SOS Catalunya: La Nostre Missió i Valors

En Aldees Infantils SOS Catalunya, estem dedicats a protegir i promoure el benestar dels adolescents i joves en situacions de vulnerabilitat. La nostra missió es basa en proporcionar una atenció centrada en l'individu i la seva integració en entorns familiars segurs i amorosos. Creiem que tot infant mereix créixer en un ambient d'amor i suport, i estem compromesos a oferir aquests entorns als adolescents més necessitats de Catalunya. Els nostres valors institucionals són l'audàcia, la confiança, la responsabilitat, la transparència.

Atenem prop de 1.000 infants, joves i llurs famílies en programes de protecció, de prevenció i acompanyament socioeducatiu familiar, i d'atenció a l'autonomia dels joves, tan extutelats com en vulnerabilitat sociofamiliar.

Estructura Organitzativa

Aldees Infantils SOS Catalunya està estructurada en els àmbits de responsabilitat:

1. Patronat de la fundació. President: Pedro Puig
2. Direcció territorial: José Luis Escobar
3. Direcció del serveis de centres oberts i dels serveis d'intervenció socioeducatius:
Laura Fuertes
4. Coordinació de cada centre obert
 - a. Sant Adrià de Besós: Nuria Macia

Per a informació detallada i actualitzada es pot consultar l'apartat de transparència disponible al web de la fundació, a www.aldeesinfantils.org

Equip Humà i Col·laboradors

Els serveis d'Aldees Infantils SOS Catalunya estan disponibles gràcies a l'aportació d'un equip dedicat de professionals i voluntaris. L'organització compta amb:

- Professionals: Els nostre equip de professionals a Sant Adrià de Besós està format per dues educadores socials i/o una educadora social i una integradora social, que porten a terme les activitats i programes d'atenció als adolescents i joves atesos. Tots els membres de l'equip estan altament compromesos amb la missió de l'organització i tenen una àmplia experiència en treballar amb aquesta població. A més hi ha supervisió externa de l'equip amb allò que té a veure amb la intervenció amb les famílies i els adolescents.
- Voluntaris: Els voluntaris són una part vital del nostre equip. Contribueixen amb les seves habilitats, temps i amor per als adolescents i joves. Els voluntaris poden ser membres de la comunitat local, estudiants universitaris o altres individus que desitgin fer una diferència positiva en la vida dels infants.

- **Col·laboradors:** Aldees Infantils SOS Catalunya col·labora activament amb altres entitats, com ara Serveis Socials de Sant Adrià del Besòs, altres organitzacions de benestar infantil i altres proveïdors de serveis socials. Aquestes col·laboracions són crucials per a oferir un suport integral als adolescents i joves.

Valors

Els valors fonamentals d'Aldees Infantils SOS Catalunya es basen en el benestar dels infants i joves i en l'impacte positiu a la comunitat. Aquests valors inclouen:

- **Respecte:** Creiem en el respecte cap a cada individu, independentment de la seva edat o circumstàncies. Tots els adolescents mereixen ser tractats amb dignitat i respecte.
- **Amor i Comprensió:** Treballem per a crear entorns d'amor, suport i comprensió on els adolescents puguin créixer i desenvolupar-se plenament.
- **Integritat:** L'organització promou la transparència, la responsabilitat i l'ètica en totes les seves accions i decisions.
- **Col·laboració:** Creiem en la importància de treballar junts amb altres organitzacions i la comunitat local per a oferir els millors serveis possibles als adolescents i joves en situacions de risc.
- **Innovació:** Estem oberts a noves maneres de millorar i expandir els nostres serveis per a fer front als reptes en evolució que enfronten els adolescents i joves en situacions de vulnerabilitat.

VI. Quins serveis oferim

L'activitat planificada anualment al centre obert es desenvolupa des de diferents àmbits d'acció. Es tenen en compte, de manera transversal, les actuacions que aborden els dos pilars bàsics de l'activitat: el desenvolupament personal i el desenvolupament social. Entre els temes que abordem es troben:

Àmbit de Salut

Considerem que un bon estat de salut, tant física com psicològica i emocional, és fonamental per al desenvolupament equilibrat de l'ésser humà. Treballem activament per garantir una salut adequada a través d'accions de promoció i prevenció.

És essencial que els adolescents mantinguin les seves vacunes actualitzades segons el calendari oficial de vacunació de cada comunitat autònoma. A més, realitzem revisions dentals i oculars, i coordinem visites als especialistes mèdics segons les necessitats individuals. També oferim

assessorament i acompanyament a les famílies, que són les últimes responsables de la salut dels seus fills.

Organitzem tallers relacionats amb la salut i la prevenció de malalties de manera periòdica, com ara primeros auxilios, prevenció de consum de substàncies tòxiques, educació afectiva-sexual, hàbits saludables d'higiene i alimentació, i ús adequat de les noves tecnologies. Aquests tallers poden ser impartits pel personal educatiu del centre o per equips externs amb els quals col·laborem.

Àmbit Formatiu

Al centre obert, assumim l'objectiu d'integrar els adolescents i les famílies a l'escola i treballem en aspectes com la puntualitat, l'organització i la cura de les tasques escolars, el respecte pel material, l'acceptació i el respecte dels altres, l'autonomia i la responsabilitat en les tasques acadèmiques. Per aconseguir-ho, promovem un enfocament educatiu que parteix de les fortaleces i potencialitats dels adolescents.

Prioritzem l'orientació i el suport educatiu, incloent tècniques d'estudi, reforç escolar, animació a la lectura, tallers de competència lingüística i aprenentatge d'idiomes, atenció logopèdica, ús de noves tecnologies i la implicació de les famílies en la vida escolar dels seus fills. També seguim i assessorem els joves que participen en l'educació formal i no formal, mitjançant la mediació entre la família, l'escola i l'infant. Donem especial atenció als adolescents amb necessitats educatives especials, detectant i promovent recursos interns o externs especialitzats.

Una atenció prioritària d'aquest àmbit és posar l'accent en els processos relacionats amb la motivació escolar, l'augment del comportament positiu i la conducta integradora. A més, ens centrem a transmetre una imatge i expectatives que coincideixin amb les fortaleces i potencialitats dels adolescents.

A més de treballar amb els adolescents en edat escolar, considerem la formació i orientació prelaboral. Aquest procés es complementa amb la participació i treball en coordinació amb el projecte de transició a la vida adulta. Si un jove expressa el desig d'inserir-se laboralment, oferim orientació bàsica i seguiment en la cerca de feina. Aquest suport també pot estar disponible per a les famílies a través de reunions individuals, tallers familiars, altres processos de formació i actuacions específiques.

Àmbit Familiar

L'accés dels infants i les famílies al centre obert depèn de la regulació establerta en els diferents convenis amb l'Administració Pública. Responem a les necessitats identificades i expressades pels adolescents i les famílies a través d'un pla de treball sistemàtic que estableix objectius, estratègies, compromisos, contraprestació i calendari.

El pla de treball es desenvolupa en tres blocs d'intervenció:

- **Intervenció Personal:** Implica un treball individualitzat amb els adults per proporcionar suport emocional que tingui en compte les particularitats i les necessitats de cadascun.
- **Intervencions amb les famílies:** Inclou el seguiment i l'orientació sobre el funcionament com a família i l'exercici dels rols parents.
- **Intervencions grups formatius:** Són centrades en les competències parentals i altres necessitats de formació.

Els professionals del centre obert assumeixen el rol d'educadors familiars i desenvolupen habilitats i actituds personals específiques. Aquests professionals:

- Mostren habilitats d'escolta sense judicis previs i amb una actitud d'apertura per detectar les potencialitats i les fortaleses.
- Estableixen un vincle proper per detectar necessitats latents no inicialment explicitades.
- Acompanyen a les famílies i es mostren interessats en els canvis que es poden produir en la seva dinàmica.
- Proporcionen orientació i ajuda a les famílies per focalitzar les seves experiències d'èxit, descobrir alternatives i estratègies de canvi, motivar-les i adaptar la informació a les seves pròpies referències culturals.
- Acompanyen les famílies i els adolescents des de la perspectiva de gènere

Moltes de les habilitats i estratègies que les famílies i els adolescents aprenen al centre obert han de ser extrapolables a altres àmbits d'interacció com l'escola, el treball o l'àmbit domèstic. Això fa que de vegades l'acompanyament domiciliari sigui un lloc privilegiat per conèixer les relacions familiars en el seu entorn natural i fomentar canvis en la vida quotidiana.

Àmbit Comunitari

A Sant Adrià de Besós, i en concret al Barri de Sant Joan Baptista, coexisteixen diverses entitats i recursos, tant públics com privats, en aquests contextos, i és essencial conèixer la tasca que realitzen per millorar les pràctiques professionals i atendre les necessitats detectades en la feina amb els infants i les famílies. La coordinació entre aquests recursos és imprescindible per evitar la duplicació dels serveis i millorar la comprensió de la comunitat per a anticipar respostes a les necessitats socials canviant.

La participació en fòrums comunitaris on la feina amb els adolescents i les famílies sigui l'element d'unificació ajuda a conèixer i identificar els recursos i mostra la importància que la protecció de la infància i les bones pràctiques tenen per a l'organització.

El centre obert reforça la comunitat immediata per empoderar les famílies, difon formació, coneixement i bones pràctiques en l'àmbit de l'atenció a la infància, promou xarxes ciutadanes de suport i ajuda mútua, i promociona el concepte de ciutadania activa. Tot això amb l'objectiu de proposar solucions innovadores i sostenibles que millorin la vida dels adolescents i les famílies al barri.

El Centre obert també és agent social actiu en la defensa dels interessos i les necessitats dels adolescents i les famílies en el municipi. Participem en taules sectorials locals, ja sigui en l'àmbit públic o del tercer sector, de manera proactiva i positiva.

La col·laboració entre els diferents equips professionals dels agents socials implicats fa que l'organització sigui part del mapa de recursos de Sant Adrià de Besós. Aquest enfocament pren en consideració la naturalesa transitòria del recurs i promou accions coordinades per evitar l'exclusió i abordar les necessitats dels adolescents i els membres de les unitats familiars.

Àmbit d'Oci i Temps Lliure

L'oci i el temps lliure es veuen com un espai educatiu allunyat del currículum purament acadèmic. S'educa a través de la consecució d'una sèrie d'objectius que en última instància pretenen que els adolescents i les famílies siguin capaços de gestionar el seu propi oci i temps lliure i en facin un bon ús.

Entenem que l'oci i el temps lliure són espais amb un component pedagògic i que un enfocament lúdic a l'educació té un valor afegit. Aquesta concepció facilita l'aprenentatge i la millora d'actituds i habilitats perceptives, verbals i afectives, així com el desenvolupament d'habilitats socials i l'augment de l'autoestima.

L'oci i el temps lliure responen a una sèrie de necessitats dels adolescents i les famílies ateses, i des del Centre obert, es facilita l'accés a aquest tipus d'experiències que, en altres circumstàncies, es veurien molt limitades a causa de la manca d'oportunitats, interès i la rellevància que la població amb la qual intervenim mostra a vegades cap a elles.

Tenint en compte les diferents propostes que es porten a terme des del Centre obert d'Aldeas Infantiles SOS, destaquem els següents tipus d'activitats com les més habituals:

- Jocs no dirigits i no planificats a diari: Permeten la presa de decisions i l'organització per part dels adolescents.
- Jocs i activitats amb una planificació específica.
- Sortides i activitats culturals organitzades.
- Alternatives en períodes de vacances, amb una programació d'activitats més relaxada.
- Celebrem festes i moments de l'any de rellevància especial.

Degut a la importància del treball amb les famílies, les activitats d'oci i temps lliure conjuntes entre adolescents i famílies prenen una importància especial (festes, sortides, excursions).

IV. Quins Compromisos Adoptem

La nostra entitat assumeix una sèrie de compromisos i valors fonamentals que guien les nostres accions i la nostra missió. En el cor de la nostra feina es troben els infants, adolescents i les seves famílies, als quals considerem el centre de la nostra atenció i el motor de la nostra feina. La nostra dedicació a les seves necessitats i benestar és la pedra angular de la nostra missió.

Els compromisos i valors clau que adoptem inclouen:

1. **El Millor Interès del Nen:** El nostre compromís principal és assegurar el benestar, la protecció i el desenvolupament integral de cada adolescent que forma part de la nostra comunitat. Prendrem decisions sempre tenint en compte el seu millor interès.
2. **Equitat i Justícia:** Promovem la igualtat d'oportunitats i l'accés als recursos per a tots els adolescents i joves, independentment del seu origen, gènere, raça o condició social. Cerquem la justícia social i la igualtat en totes les nostres accions.
3. **Participació Activa:** Reconeixem la veu i l'opinió dels beneficiaris com a essencials. Fomentem la seva participació activa en la presa de decisions que afecten les seves vides i el seu futur. Creiem que empoderar els adolescents i joves és fonamental per al seu creixement i desenvolupament.
4. **Respecte i Dignitat:** Tractem a tots els adolescents, joves i les seves famílies amb respecte i dignitat. Valorem les seves identitats, experiències i perspectives individuals. Fomentem un entorn on tothom es senti acceptat i recolzat.
5. **Transparència i Responsabilitat:** Som transparents en les nostres accions i decisions. Rendim comptes de manera responsable als nostres beneficiaris, donants, col·laboradors i a la societat en general. Mantenim alts estàndards ètics en tot el que fem.
6. **Col·laboració:** Cerquem activament aliances i col·laboracions amb altres organitzacions, institucions i comunitats per reforçar la nostra capacitat de servir als adolescents i les seves famílies de la millor manera possible.
7. **Innovació i Millora Continua:** Ens esforcem per mantenir-nos actualitzats i ser innovadors en la nostra aproximació als reptes que enfrontem. Cerquem constantment maneres de millorar els nostres programes i serveis.
8. **Compromís a Llarg Termini:** Reconeixem que la transformació i el desenvolupament porten temps. Estem compromesos a llarg termini amb els adolescents i joves, oferint-los suport continu en el seu creixement i transició cap a la vida adulta.

Aquests compromisos i valors no són només paraules en un paper, sinó principis que guien cada acció que emprendrem. L'atenció i el benestar dels adolescents, joves i les seves famílies són la nostra raó de ser, i treballarem incansablement per assegurar que visquin vides saludables, felices i significatives.

V. Com Mesurem els Compromisos

És crucial per a la nostra organització avaluar i mesurar el compliment dels compromisos que hem assumit. Aquesta supervisió ens ajuda a garantir que estiguem alineats amb la nostra missió i els nostres valors. Utilitzem una sèrie d'eines i mètodes per aconseguir aquesta avaluació contínua:

1. **Indicadors de Rendiment:** Establim indicadors de rendiment clars i mesurables relacionats amb cada un dels nostres compromisos i valors. Aquests indicadors serveixen com a guia per determinar el grau d'assoliment de les metes establertes.
2. **Enquestes i Retroalimentació:** Demanem retroalimentació regularment als infants i adolescents que acompanyem així com a les seves famílies i altres parts interessades. Utilitzem enquestes, reunions i altres formes de comunicació per avaluar la seva satisfacció i recopilar suggeriments.
3. **Avaluació de Programes:** Les avaluacions periòdiques de les accions ens permeten mesurar l'impacte i l'eficàcia de les nostres iniciatives en el benestar dels adolescents, joves i les seves famílies.
4. **Auditoria Interna:** Realitzem auditories internes regulars per assegurar el compliment de les polítiques i procediments establerts.
5. **Seguiment de Dades:** Recopilem i analitzem dades relatives al benestar i al progrés dels nostres beneficiaris, utilitzant aquesta informació per fer millores continuades.

Quan es detecta que no estem satisfent adequadament els nostres compromisos, prenem accions correctives i preventives. Això pot incloure canvis en la programació o estructuració del centre obert, la revisió de polítiques o procediments, o la implementació de capacitació addicional per al nostre personal.

VI. Com Gestionem les Queixes i Suggeriments

Entenem la importància de donar veu als nostres beneficiaris i parts interessades. Per tant, hem establert procediments i canals perquè puguin presentar queixes, suggeriments, reclamacions i propostes de millora de manera efectiva. El nostre compromís és abordar aquestes preocupacions de manera oportuna i prendre mesures per millorar en funció de la retroalimentació rebuda.

Els procediments per gestionar les queixes i suggeriments inclouen:

1. **Canals de Comunicació:** Disposem de diferents canals de comunicació oberts perquè les persones puguin presentar les seves queixes i suggeriments. Aquests canals inclouen l'atenció telefònica, correu electrònic, formularis en línia i reunions presencials.
2. **Registre i Seguiment:** Les queixes i suggeriments es registren de manera sistemàtica per assegurar-ne el seguiment i la resolució adequada. Assignem responsables per a cada cas i establim terminis per a la seva gestió.

3. **Confidencialitat:** Les queixes es tracten amb la màxima confidencialitat, i totes les parts interessades poden confiar en que els seus comentaris es mantindran anònims si ho desitgen.
4. **Resposta Oportuna:** Ens comprometem a respondre a les queixes i suggeriments en un termini raonable i proporcionar una explicació clara de les mesures que s'han pres o es prendran.
5. **Aprenentatge i Millora:** Utilitzem la retroalimentació rebuda a través de les queixes i suggeriments com a oportunitat per aprendre i millorar. Revisem les tendències i les àrees d'acció necessàries per garantir que les preocupacions dels nostres beneficiaris es resolguin de manera efectiva.

El nostre compromís és garantir que totes les queixes i suggeriments siguin ateses i gestionades amb responsabilitat i empatia, i que contribueixin a la millora contínua del centre obert.

VII. Normativa Aplicable

Com a organització, el nostre servei de Centre Obert es desenvolupa en un marc autonòmic i local que contextualitza la nostra intervenció en matèria d'infància i família a Sant Adrià del Besós. Això inclou la següent normativa i estàndards de qualitat als quals ens adherim:

Llei 12/2007, de l'onze d'octubre, de serveis socials: Aquesta llei estableix que la protecció de la infància i l'adolescència és una de les necessitats a les quals ha de donar cobertura el sistema de serveis socials.

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència: Aquesta llei destaca que les situacions de risc són competència de l'administració local, així com les situacions en les quals el desenvolupament i el benestar dels infants i adolescents es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar.

A més, aquesta llei estableix les mesures d'atenció social i educativa que es poden oferir un cop valorada la situació de risc. Els serveis d'intervenció socioeducativa tenen com a finalitat assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants tinguin l'oportunitat d'oferir-los en un nivell bàsic el que necessitin per a un desenvolupament adequat. Això està en línia amb els drets recollits a la Convenció sobre els Drets dels Infants.

La Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya, de 2010, estableix que el CENTRE OBERT és un tipus de SERVEI D'INTEGRACIÓ SOCIOEDUCATIVA.

Política de Protecció Infantil: A més de les normatives i estàndards esmentats, implementem una Política de Protecció Infantil pròpia de la entitat, basada en els estàndards del "Keeping Children Safe" i que té en compte la Llei Integral de Protecció a la Infància i l'Adolescència davant de la Violència (LOPIVI), aprovada el juny de 2021. Aquesta política té com a objectiu garantir la protecció i el benestar dels adolescents i adolescents que participen en els nostres programes.

Sistema de Qualitat Certificat: Seguim un sistema de qualitat certificat basat en el model EFQM (Model Europeu de Qualitat). Aquest model ens permet garantir la qualitat dels nostres serveis i millorar contínuament les nostres operacions.

VIII. Com les Persones Usuàries es Poden Adreçar i Comunicar amb l'Entitat

Entenem la importància de facilitar la comunicació i l'accessibilitat per a les persones usuàries i les seves famílies. A continuació, es detallen els canals de comunicació amb l'entitat, incloent les referències a la normativa local i als estàndards de qualitat seguits:

1. Contacte Telefònic: Disposem de números de contacte telefònic per atendre les vostres trucades i consultes. Estem disponibles durant els horaris establerts per oferir assistència i resoldre qualsevol pregunta o inquietud que tingueu.
 - i. Telèfon del centre obert: 93.462.66.60
 - ii. Telèfon de la coordinació del centre obert: 686.938.996
 - iii. Telèfon de la direcció dels serveis centres oberts: 650.091.125

2. Correu Electrònic: Podeu posar-vos en contacte amb nosaltres a través del correu electrònic oficial del centre. Respondrem a les vostres consultes i comunicacions amb la major brevetat possible. Aquest canal de comunicació es regeix per les pròpies polítiques de protecció infantil.
 - i. Mail del centre obert: cosantadria@aldeasinfantiles.es
 - ii. Mail de la coordinació: nmacia.bcn@aldeasinfantiles.es
 - iii. Mail de la direcció: lfuertes@aldeasinfantiles.es
 - iv. Mail de PROTECCIÓ INFANTIL: proteccioninfantil.bcn@aldeasinfantiles.es

3. Direcció: Si voleu mantenir una reunió presencial, us preguem que contacteu prèviament per agendar una cita. Aquesta ubicació està subjecta a la regulació de la Llei 14/2010.
 - i. Adreça del servei: Festa Major d'Iquique número 13, 08930 Sant Adrià de Besós

Estem compromesos a escoltar les vostres necessitats, preocupacions i suggeriments. Si teniu alguna pregunta o necessiteu assistència, si us plau, no dubteu a contactar-nos a través de qualsevol dels canals de comunicació anteriors.

IX. Conclusió i Agraïments

Per concloure, volem expressar el nostre profund agraïment als nostres beneficiaris, els infants, adolescents i les seves famílies i tots els qui han confiat en la nostra organització. La nostra Carta de Serveis està orientada a proporcionar un servei de Centre Obert de qualitat, en línia amb la Cartera de Serveis vigent.

La Cartera de Serveis del Centre Obert inclou un conjunt de prestacions específiques que posen l'èmfasi en l'atenció als adolescents i les seves famílies. Els serveis que oferim tenen com a objectiu oferir recolzament, estimulació, i potenciació del desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'oci. Aquesta cartera de serveis té com a finalitat compensar els dèficits socioeducatius de les persones ateses, mitjançant el treball individualitzat, en grup, en família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

Dins d'aquest conjunt de prestacions, el nostre Centre Obert ofereix una atenció integral i personalitzada, amb un enfocament en l'atenció de les necessitats i interessos dels adolescents i joves. Això implica activitats d'oci, suport educatiu, i la possibilitat de participar activament en la presa de decisions relacionades amb el propi benestar i desenvolupament.

Agraïm la vostra confiança en els nostres serveis i la vostra col·laboració. Estem dedicats a seguir millorant i oferint un suport òptim als infants, adolescents i les seves famílies en la nostra comunitat.