



Carta de serveis

FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES
ASSOCIACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

Índex de la Carta de Serveis

Iniciatives Solidàries

1. Introducció	5
2. Qui som?	5
3. Els serveis que ofereix l'entitat	7
4. Els compromisos que adquirim	9
5. Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius	11
6. Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants	11
7. Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos	12
8. On som	13

Servei de Primera Acol·lida i Atenció Integral (SPAAI)

9. Introducció	15
10. Qui som?	15
11. Els serveis que oferim	16
12. Els compromisos que adquirim	18
12.1 Objectius generals del projecte.	18
12.2 Objectius específics	19
12.2.1 Vers el servei	19
12.2.2 Vers els adolescents	20
13. Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius	22
14. Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants	23
15. Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos	23
16. On som	31

Serveis de pisos assistits de 16 a 18 anys

17. Introducció	33
18. Qui som?	33
19. Els serveis que oferim	34
20. Els compromisos que adquirim	35
20.1 Objectius generals del projecte.	35
20.2 Objectius específics	35
20.2.1 Vers el servei	36
20.2.2 Vers els adolescents	36
21 Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius	38
22 Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones	

participants	39
23 Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos	41
24 On som	48

Servei de pisos assistits per a majors de 18 anys

25 Introducció	49
26 Qui som?	49
27 Els serveis que oferim	49
28 Els compromisos que adquirim	51
28.1 Objectius generals del projecte.	51
28.2.1 Vers el servei	51
28.2.2 Vers els adolescents	52
29 Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius	54
30 Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants	55
31 Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos	55
32 On som	58

Servei de pisos assistits per a joves vinculats a programes d'inserció laboral (PIL)

33 Introducció	61
34 Qui som?	61
35 Els serveis que oferim	62
36 Els compromisos que adquirim	63
36.1 Objectius generals del projecte.	63
36.2.1 Vers el servei	64
36.2.2 Vers els adolescents	65
37 Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius	67
38 Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants	67
39 Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos	68
40. On som	71

Centre obert Ginkgo

41. Introducció	73
42. Qui som?	73
43. Els serveis que oferim	73
44. Els compromisos que adquirim	75
45. Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius	78
46. Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones	

participants	79
47. Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos	80
48. On som	80
Servei d'acolliment residencial d'urgència	
49. Introducció	82
50. Qui som?	82
51. Els serveis que ofereix l'entitat	83
52. Els compromisos que adquirim	86
53. Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius	87
54. Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants	88
55. Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos	88
56. On som	89

1. Introducció

Aquesta carta de serveis és un document que pretén informar, de forma sintètica, a tots els potencials destinataris de l'acció social de l'entitat, dels serveis de la mateixa i de com es duen a terme aquests serveis de forma que siguin el més satisfactoris, útils i valuosos per a totes les parts. També vol exposar quins són els mecanismes mitjançant els quals ens

comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius de l'entitat, així com també de quina forma es pot accedir fàcilment a informació més detallada sobre cada un dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció de l'entitat.

2. Qui som?

Iniciatives Solidàries és una ONG d'acció social que està al servei de qui més ho necessita i té com a **missió** fomentar l'autonomia de les persones que viuen en risc d'exclusió social. L'atenció personalitzada que oferim i la metodologia de treball que utilitzem contribueixen a empoderar les persones ateses amb l'objectiu que protagonitzin el seu propi itinerari d'inserció fins aconseguir el major grau d'integració possible a la nostra societat.

Iniciatives pretén ser un agent de canvi i de transformació social entre els qui tenim més a prop. Per això, l'entitat compta amb diversos programes que es poden agrupar en quatre grans grups: **acolliment** -per a col·lectius que van des de refugiats polítics fins a sense sostre; **inserció** -amb projectes que fomenten l'ocupació de persones en risc d'exclusió social; **infància** -amb un centre que dona suport a nois i noies amb dificultats; i **acció comunitària** -amb accions que busquen pal·liar els efectes de la crisi econòmica.

L'entitat va néixer del voluntariat quan, a finals dels anys 80, un grup de voluntaris que havia engegat un esplai a L'Hospitalet del Llobregat va començar a cooperar amb un programa que treballava per cobrir les necessitats alimentàries d'una escola per a nens sense recursos al Perú, i poc després amb una altra entitat que enviava aliments a orfenats de Romania.

L'impuls pel creixement d'Iniciatives va arribar l'any 1996 amb la professionalització de l'entitat i amb la proposta de la Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat per crear un centre d'acollida per a refugiats. Des de llavors, l'entitat ha seguit treballant per ajudar els qui sempre els toca perdre, adaptant la seva tasca a les necessitats de cada moment.

Podeu ampliar la informació visitant la nostra web

<http://www.iniciatives.org/qui-som/>

3. Els serveis que ofereix l'entitat

Iniciatives Solidàries és una ONG d'acolliment i inserció social que, des de l'any 1996, lluita a favor dels qui sempre els toca perdre. Iniciatives pretén ser un agent de canvi social entre els qui tenim més a prop. Per això, compta amb diversos centres que donen allotjament a persones en risc d'exclusió social amb l'objectiu que es puguin integrar plenament a la nostra societat.

L'entitat ofereix un conjunt molt ampli de serveis i activitats destinades a diferents objectius. Aquests serveis responen a **4 grans línies d'actuació**:

		Nom servei	Destinatari / Descripció	Ubicació
ACOLIMENT RESIDENCIAL	1	Llar Montcau	Pis assistit per majors de 18 anys. Noies ex-tutelades entre 18 i 21 anys	Barcelona
	2	Llar Montroig	Pis assistit per majors de 18 anys. Nois ex-tutelats entre 18 i 21 anys	Barcelona
	3	Llar Balandrau	Pis assistit per majors de 18 anys. Nois ex-tutelats entre 18 i 21 anys	Barcelona
	4	Llar Bellmunt	Pis assistit per majors de 18 anys. Nois ex-tutelats entre 18 i 21 anys	Barcelona
	5	Llar Victòria	Pis assistit per majors de 18 anys. Noies ex-tutelades entre 18 i 21 anys	Sant Boi de Llobregat
	6	Llars Pedraforca	Habitatge d'estada temporal per a persones sol·licitants d'asil	Barcelona
	7	Llar Ribereta	Habitatge d'estada temporal per a persones sol·licitants d'asil	Barcelona
	8	Llar Agudes	Habitatge d'estada temporal per a persones sol·licitants d'asil	Barcelona
	9	Llar La Mola	Pis assistit per joves d'entre 16 i 18 anys. Nois tutelats.	Sant Quirze del Vallès
	10	Llar La Muntanyeta	Pis assistit per joves d'entre 16 i 18 anys. Noies tutelades.	Castelldefels
	11	Llar el Pinetó	Servei de primera acollida i atenció integral. Nois tutelats	Santa Perpètua de la Mogoda
	12	Llar Costabona	Servei de primera acollida i atenció integral. Nois tutelats	Sabadell
	13	Llar Aguiló	Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral. Nois ex-tutelats entre 16 i 21 anys.	Sabadell

	14	Llar Bonaigua	Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral. Joves ex-tutelats entre 16 i 21 anys.	Barcelona
	15	Llars CAT	Acolliment per a persones amb risc d'exclusió social i sense xarxa social de suport	Hospitalet de Llobregat i Barcelona
			Acolliment per a persones en situació d'emergència habitacional	
			Acollida per a persones migrades sense llar	
	16	Llar Tres Pics	Emergència habitacional	Rubí
Infància i adolescència	17	Ginkgo	Servei Socioeducatiu diürn - Centre Obert - 12 a 16 anys	Sant Boi de Llobregat
	18	Ginkgo Jove	Servei d'acompanyament socioeducatiu -16 a 18 anys	Sant Boi de Llobregat
Inserció	19	Ginkgo Insertio	Servei d'inserció sociolaboral per a Joves	Sant Boi de Llobregat
	20	Làbora	Servei d'inserció sociolaboral	Barcelona
	21	Inser.BCN	Servei d'inserció sociolaboral	Barcelona
Acció comunitària	22	Formació pel voluntariat d'urgència	Formació per a persones en situació d'acollida	Barcelona
	23	Programa distribució productes primera necessitat	Servei de suport a serveis socials bàsics	Rubí
	24	Programa distribució productes primera necessitat	Servei de suport a serveis socials bàsics	Barcelona

Els serveis que oferim **evolucionen en funció de les necessitats de les persones** que atenem així com també en funció dels recursos que obtenim cada any.

Tots els serveis estan **dinamitzats per un equip de professionals** amb coneixement i experiència en la temàtica del servei i amb el suport de voluntaris i estudiants en pràctiques de diferents disciplines.

Podeu ampliar la informació visitant la nostra web:

<http://www.iniciatives.org/que-fem/>

4. Els compromisos que adquirim

Els objectius de l'entitat són els següents:

- ✓ Promoure la Inserció i l'acolliment
- ✓ Crear eines d'intervenció
- ✓ Promoure la cultura / Difondre la Cooperació
- ✓ Fomentar la solidaritat
- ✓ Fomentar la sensibilitat i el voluntariat
- ✓ Fomentar el treball en xarxa

Per poder assolir aquests objectius adquirim el compromís de desenvolupar les nostres accions amb professionalitat i bon tracte. Els **principals compromisos** que adquirim amb les persones destinatàries són:

- ✓ Atendre sempre les peticions de persones interessades en participar dels serveis de l'entitat per tal de possibilitar la seva participació en els serveis o informar i donar alternatives quan, per raons de capacitat o places del servei, no és possible i aquesta participació.
- ✓ Fer un bon estudi i valoració de les necessitats de cada persona participant per tal que aquesta pugui participar en l'activitat o les activitats que millor puguin donar resposta a aquestes necessitats.

- ✓ Tenir un sistema de gestió de la qualitat dels serveis que prestem que contempli els mecanismes i criteris orientats a la qualitat en cada una de les fases del servei, i que aquest sistema estigui auditat externament per una empresa certificadora.
- ✓ Tenir un sistema de recerca, seguiment i avaluació del personal que faci possible que els equips de treball en els serveis tinguin la qualitat i recursos adients per a poder dur a terme les seves tasques.
- ✓ Tenir un sistema de participació que permeti que qualsevol persona participant pugui expressar les seves opinions, queixes o suggeriments sobre el funcionament del servei.
- ✓ Esdevenir el màxim de transparents possible disposant d'informació suficient i de qualitat a disposició de qualsevol persona interessada en l'entitat a través de canals públics d'accés a la mateixa.
- ✓ Fomentar una cultura del bon tracte i un entorn segur on poder garantir la participació dels destinataris dels nostres serveis mitjançant la Política de Protecció i bon tracte de la infància i l'adolescència de Iniciatives Solidàries.

5. Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius

Disposem d'un **sistema de mesurament dels assoliments** que a grans trets té els següents elements:

- L'establiment d'objectius anuals d'assoliment per a diferents aspectes generals de la intervenció de l'entitat.
- Un sistema d'objectius, resultats esperats i indicadors per a l'avaluació dels resultats específics per a cada servei.
- Un sistema d'objectius de millora i desenvolupament específic per a cada servei.

Cada servei compta amb un sistema d'avaluació que preveu l'anàlisi de la planificació i implementació del projecte, així com la de la tasca educativa, individual i grupal, i un sistema que recull les propostes de millora que es recullen de l'avaluació per a una propera planificació.

El sistema d'avaluació es centra en la realització de reunions periòdiques entre els professionals adscrits a cada projecte i entre aquests i la coordinació dels serveis centrals de la Fundació.

6. Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants

Considerem que la participació de les persones en els serveis és molt rellevant i és una part fonamental de la nostra actuació. Valorem la participació per ella mateixa, com un dret, un valor, un mitjà per aconseguir coses... Participar és decidir.

Volem que infants, adolescents, joves i famílies siguin i se sentin protagonistes dels seus canvis i es considerin com a part integral dels serveis on desenvolupen la seva actuació.

Cada servei disposa del seu protocol d'accés i/o derivació i d'una normativa de comportament de règim intern, i com a participants tenen establerts el seu pla de treball/educatiu individual.

L'entitat té el compromís de fomentar que els participants en les activitats puguin

expressar tots els suggeriments de millora i/o queixes que considerin oportunes. Per poder-les fer efectives cada servei té assignat els canals específics de comunicació i disposa d'un procediment d'avaluació de la satisfacció que assegura que periòdicament es recullen les opinions al respecte dels participants en cada projecte.

7. Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos

L'entitat contempla els requeriments establerts pel marc legal que afecta a les seves activitats. Els marcs normatius principals són els següents:

Referència legal/norma					
Resolució	98/V	1996	29/05/1996	Carta del Voluntariat de Catalunya	Catalunya
Llei	6	1996	15/01/1996	Del voluntariado	Espanya
Llei orgànica	1	2002	22/03/2002	Del derecho de asociación	Espanya
Llei	38	2003	17/11/2003	General de Subvenciones	Espanya
Decret	16	2014	11/02/2014	Sobre el reglament d'instal·lacions per a activitats amb infants i joves	Catalunya
Llei	31	2005	08/11/2005	Prevenió riscos laborals	Espanya
Llei	14	2010	27/5/2010	Drets i oportunitats en la Infància i l'adolescència	Catalunya
Decret	69	2020	16/07/2020	Acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública	Catalunya
Llei	8	2021	05/06/2021	Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.	Espanya
Llei	19	2020	30/09/2020	D'igualtat de tracte i no-discriminació	Catalunya

8. On som

La nostra seu dels Serveis Centrals és al carrer Violant d'Hongria Reina d'Aragó nº 83-85, 08028 Barcelona. La nostra web és <http://www.iniciatives.org/>

Ens podeu també seguir o localitzar a **diferents canals addicionals** (twitter, instagram i facebook), la localització dels quals podeu trobar a la pròpia web.



Carta de serveis

SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA I ATENCIÓ INTEGRAL (SPAAI)

LLAR PINETÓ I LLAR COSTABONA

FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

9. Introducció

El present document pretén informar a tots els potencials destinataris dels nostres Serveis de Primera Acol·lida i Atenció Integral dels serveis oferts i la manera de dur-los a terme.

De la mateixa manera, s'exposa quins són aquells mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius del servei. Paral·lelament, s'indica quina és la forma d'accedir fàcilment a la informació més detallada sobre cadascun dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció realitzada als nostres serveis.

10. Qui som?

La Fundació Iniciatives Solidàries disposa de dos Serveis de Primera Acol·lida i Atenció integral, la Llar El Pinetó i la Llar Costabona, qui van iniciar la seva activitat al 2017 i 2018 respectivament.

Respon a les necessitats demandades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA). Es tracta de serveis de caràcter residencial amb activitat de cicle continuat que treballen per la integració i atenció plena d'adolescents nois d'entre 14 i 18 anys d'edat, tots ells nouvinguts i sense referent adult a territori. L'objectiu principal del servei és l'acompanyament d'aquest nois promovent el desenvolupament de la seva personalitat a través de la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i a l'adaptació al context sociocultural del territori d'acollida. Com a Servei de Primera Acol·lida i Atenció Integral, es tracta d'un Servei Experimental.

Sent així, el projecte està orientat a cobrir tots els àmbits i aspectes bàsics que promoguin el benestar dels nois que hi viuen, pretenent ser una alternativa al context i entorn familiar que supleixi les mancances ocasionades pel distanciament de la família biològica i els canvis ocasionats pel procés migratori. Des del recurs es treballa per l'adquisició d'hàbits i valors que fomentin la transició a la vida adulta dels adolescents d'una manera funcional i a través de donar protagonisme a les seves potencialitats.

11. Els serveis que oferim

Els joves que resideixen als Serveis de Primera Acollida i Atenció Integral de la Fundació Iniciatives Solidàries compten amb l'atenció d'Educadors, Treballadors i Integradors Socials que de manera continuada i d'acord a les característiques i condicions del recurs presten servei a la seva atenció de manera continuada 24 hores al dia i 365 dies l'any.

Es tracta d'usuaris d'entre catorze i disset anys que es troben en una situació d'atenció immediata o de desemparament preventiu (mesures cautelars) dels quals no es coneix cap adult que pugui fer-se càrrec de la seva guarda. També aquells joves que compleixin els divuit anys estant ingressats al servei i respecte als quals la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en endavant, DGAIA) hagi resolt la pròrroga de mesures assistencials.

Pel que fa als professionals la ràtio està constituïda per un director/a responsable, tres educadors socials per cada deu infants o adolescents, tres integradors o mediadors per cada deu infants o adolescents, i un treballador/a social o psicòleg/psicòloga a per cada vint infants o adolescents.

El funcionament d'aquests equips queda subordinat a les funcions d'un Director Tècnic en cadascuna de les llars qui assumeix la figura de guardador dels adolescents i dedica les seves funcions a la gestió del servei i coordinació dels equips educatiu i tècnic.

Pel que fa a l'àmbit documental així com la realització dels itineraris formatius i la gestió dels expedient de Sini@ son executats per part de l'Equip Tècnic, compostat per Treballadors Socials.

Més enllà dels espais bàsics dedicats al desenvolupament de la quotidianitat dels joves que hi resideixen (cuina, menjador, lavabos i habitacions) els Serveis de Primera Acollida i Atenció Integral compten amb espais dedicats a fomentar el benestar, l'oci i els diferents itineraris formatius.

Sent d'aquesta manera, hi apareixen altres espais no tant habituals a la majoria de domicilis com son, sales de formació, sales de tutories o polivalents, patis i/o jardins, despatx d'educadors i sala d'estar separada del menjador.

en tres eixos:

- L'adquisició d'hàbits bàsics i l'acompanyament en els processos del dia a dia (àpats, descans, higiene personal, relació amb l'altre i amb l'entorn...)
- Tràmits reguladors de la situació documental i formativa dels joves atesos. Tant a nivell idiomàtic com de formació pre-laboral.
- Promoció d'espais d'oci saludables i que afavoreixin tant la relació amb la resta com un estil de vida saludable a través dels seus propis interessos.

Tanmateix, la dinàmica interna dels serveis s'organitza de manera flexible i variable amb l'objectiu d'atendre les necessitats d'aquests eixos d'acord amb les necessitats individuals del grup de residents.

De la mateixa manera, les dinàmiques internes dels serveis pateixen modificacions amb l'objectiu d'adaptar-se al períodes vacacionals dels joves i amb l'objectiu de trobar l'equilibri entre donar sortida a les necessitats de les persones d'acord amb el temps del que disposen fins la majoria d'edat i normalitzar el cicle de dinàmica anual permetent cedir també espais al confort.

L'estada dels menors d'edat que resideixen als Serveis de Primera Acollida i Atenció Integral queda situada en un procés que compren diferents eines tècniques que tenen per objectiu, avaluar la situació de l'infant vers el context familiar, realitzar l'estudi pertinent, proposar la millor mesura de protecció en cada cas i realitzar un seguiment dels objectius de treball i consecució dels mateixos per part de l'infant mentre duri la seva estada. És per aquest motiu que es compta amb el protocol d'observació (PO) com una primera perspectiva que ens permet ubicar les necessitats de l'infant, l'Informe Proposta que permet ratificar el desemparament de l'infant i plantejar quina és la millor alternativa al medi familiar en que el situem i el Projecte Educatiu Individualitzat, que permet establir objectius així com metodologia i avaluació (aquest darrer de renovació semestral). Amb l'objectiu d'actualitzar la situació de l'infant i informar del seguiment i evolució del cas, des de l'SPAAI es realitzen també Informes Tutorials de Seguiment Educatiu de caràcter semestral.

Els serveis compten amb el seu propi Projecte Educatiu de Centre (PEC) que defineix les particularitats i característiques pròpies del servei d'acord amb les directrius, guies i projecte marc de l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats (ASJTET) de la DGAIA. De la mateixa manera, per tal de recollir el conjunt de criteris i normes que assegurin la bona organització i el bon funcionament en tots els aspectes d'acord amb l'ASJTET, el servei compta amb el seu propi Reglament de Règim Intern (RRI)

12. Els compromisos que adquirim

12.1 Objectius generals del projecte.

- a) Prestar la primera acollida proporcionant allotjament, informació, assistència integral i manutenció a persones menors d'edat estrangeres novvingudes no acompanyades recentment arribades a Catalunya.
- b) Assumir la guarda d'aquestes persones menors d'edat i exercir les funcions inherents a aquesta guarda, sota tutela i control de la DGAIA.
- c) Realitzar la valoració, l'orientació i la prestació dels suports necessaris per garantir el benestar integral de l'adolescent/jove acollit.
- d) Realitzar l'estudi de la situació personal i sociofamiliar del menor d'edat, així com proposar una mesura protectora alternativa, si escau.
- e) Oferir activitats dirigides a fomentar les habilitats socials i la formació laboral o prelaboral amb l'objectiu d'assolir una preparació per a la vida adulta que faciliti la integració en la societat d'acollida.
- f) Proporcionar als usuaris les eines i habilitats personals imprescindibles per a la seva permanència o incorporació als sistemes de formació reglats i/o professionalitzats.
- g) Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.
- h) Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb els professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis especialitzats.
- i) Promoure les actuacions dirigides a l'obtenció, renovació i, si escau, custòdia de la documentació de l'adolescent/jove.
- j) Treballar de manera gradual i progressiva el procés d'autonomia en apropar-se la

majoria d'edat, mitjançant un pla de treball individual que permeti desenvolupar les seves potencialitats de cara a obtenir la seva plena autonomia.

12.2 Objectius específics

12.2.1 Vers el servei

Acció educativa individual i grupal.

- ✓ Crear un ambient de calidesa, confiança i llibertat on cada noi pugui expressar les seves necessitats, els seus desitjos i les seves inseguretats.
- ✓ Crear un ambient d'empatia on cada noi pugui consultar, demanar orientació, ajuda i recolzament.
- ✓ Crear un ambient familiar on el jove es trobi integrat, acceptat, motivat, i on pugui participar de la vida del pis com si fos casa seva.
- ✓ Treballar els hàbits de convivència i solidaritat amb els menors.
- ✓ Fomentar el respecte dels espais comuns i la normativa bàsica
- ✓ Potenciar les habilitats socials i l'assertivitat en les relacions interpersonals.
- ✓ Potenciar la comunicació en el grup.
- ✓ Potenciar l'expressió lliure de la comunicació en tots els afers que l'afectin per les vies més adequades.
- ✓ Fomentar la tolerància entre persones, grups, ètnies i cultures.
- ✓ Potenciar les relacions d'acceptació, respecte i afecte entre tots els que comparteixen el recurs.
- ✓ Afavorir i potenciar el diàleg per conèixer les possibilitats i carències de cada resident.
- ✓ Implicar al jove, mitjançant entrevistes personals, en tots els aspectes de la vida quotidiana, estimulants la seva participació i col·laboració.
- ✓ Realitzar amb cada usuari un Projecte Educatiu Individualitzat que li faciliti indicadors del procés que està fent.
- ✓ Acceptar cada jove amb tota la situació i problemàtica personal en la qual es troba, confiant en els seus propis recursos interns.
- ✓ Treballar objectivament la situació del noi envers la seva família i orientant les relacions per tal que no impedeixin el procés d'autonomia personal.
- ✓ Prioritzar el seguiment individualitzat de cada resident mitjançant el PEI, per tal de positivament al màxim el seu procés.

L'organització i les funcions dels recursos humans.

- ✓ Treballar en equip mitjançant la reunió d'equip, la transmissió i aportació d'informació i de recursos.
- ✓ Aconseguir la coherència necessària entre l'equip per afavorir la tasca educativa al centre.
- ✓ Afavorir les condicions necessàries perquè hi hagi una bona relació a nivell professional i personal entre els membres de l'equip.
- ✓ Potenciar la participació en la gestió del centre dintre de les competències de cadascú així com la corresponsabilitat.
- ✓ Utilitzar la supervisió per millorar el treball educatiu.
- ✓ Afavorir la formació permanent dels membres de l'equip educatiu facilitant la participació dels professionals en activitats de formació permanent.

12.2.2 Vers els adolescents

Àmbit socio-familiar.

- ✓ Capacitar els usuaris per tal que arribin a assolir un estil de vida autònom.
- ✓ Capacitar els usuaris per a que coneguin, acceptin i respectin les pautes d'ordre i la normativa general de la comunitat on viuen.
- ✓ Fomentar les relacions adequades amb els veïns, gent del barri, del recurs formatiu i del lleure, si s'escau.
- ✓ Estimular la inserció en els diferents àmbits socials.
- ✓ Afavorir el contacte amb voluntaris, grups de joves i persones properes, per tal que tinguin una visió més àmplia d'opcions de vida social.
- ✓ Promoure i afavorir les relacions intergeneracionals.
- ✓ Ajudar a cada persona en l'elaboració del dol que suposa l'abandonament del propi marc afectiu de referència.
- ✓ Afavorir el contacte temporal amb les famílies, com a mínim telefònic, si s'escau.

Àmbit del desenvolupament emocional-relacional.

- ✓ Ajudar a cada usuari a desenvolupar la seva capacitat d'estimar, de ser estimat i d'establir vincles afectius profunds i perllongats.

és material, intentant que puguin reorientar les expectatives que els van portar a engegar un projecte migratori, si s'escau.

- ✓ Potenciar l'autoestima i l'autoconcepte.
- ✓ Potenciar l'empatia.

Àmbit del desenvolupament intel·lectual i d'aprenentatges.

- ✓ Afavorir el desenvolupament de les capacitats individuals de cada persona.
- ✓ Promoure l'assimilació de valors positius tal i com poden ser: la responsabilitat, la solidaritat, l'amistat, l'autocontrol, etc.
- ✓ Promoure una manera constructiva de resoldre conflictes, atenent a l'autodomini necessari per afrontar les situacions conflictives.
- ✓ Aprendre a cercar i rebre informació.
- ✓ Proporcionar recolzament i facilitats als que tinguin possibilitat de continuar els seus estudis més enllà de l'escolarització obligatòria.
- ✓ Adquisició d'hàbits d'estudi o culturals.
- ✓ Promoure l'interès per la formació personal i la lectura.
- ✓ Recolzament en l'elecció d'especialitats de formació.
- ✓ Estimular la inserció en l'àmbit laboral, com una forma de concretar el seu projecte d'autonomia personal.
- ✓ Mostrar les bases necessàries per conèixer nous recursos.
- ✓ Afavorir el contacte amb professionals per tenir una visió més ampla de la vida laboral.
- ✓ Aprendre a administrar-se els propis recursos econòmics, per tal d'adquirir una autonomia més plena.

Àmbit de vida quotidiana i lleure.

- ✓ Orientar-lo vers una correcta utilització del seu temps lliure, ajudant-lo a reconèixer les seves afeccions i gustos.
- ✓ Cercar d'activitats de lleure.

Àmbit del desenvolupament físic.

- ✓ Facilitar el coneixement del propi cos i les atencions que requereix.

sexualitat i, en general, el respecte al propi cos.

- ✓ Obtenir i mantenir condicions saludables en la vida quotidiana.
- ✓ Prevenir i tractar els hàbits nocius.
- ✓ Promoure el valor de la intimitat i la pròpia imatge.

Totes aquestes línies de treball es planificaran sempre tenint com objectiu afavorir el desenvolupament social i educatiu del adolescent.

13. Com mesurem l'assoliment dels nostres objectius

El projecte compta amb un sistema d'avaluació que preveu l'anàlisi de la planificació i implementació del projecte, així com la de la tasca educativa, individual i grupal, i un sistema que recull les propostes de millora que es recullen de l'avaluació per a una propera planificació.

El sistema d'avaluació es centra en la realització de **reunions periòdiques** entre els professionals adscrits al projecte i entre aquests i la coordinació dels serveis centrals de la Fundació. **L'equip educatiu es reuneix cada setmana** per avaluar el desenvolupament dels joves i del mateix equip al centre, posar en comú les informacions obtingudes a les diferents coordinacions o comissions realitzades i planificar i programar els objectius de treball setmanals. A més a més, **la Direcció Tècnica del del Centre té una reunió setmanal, amb els SSCC de la Fundació** variant en funció de les necessitats.

En relació amb els adolescents beneficiaris, l'avaluació es centra en **l'assoliment dels objectius proposats al PEI/PTI i la detecció de situacions de risc**. Per a la realització d'aquesta avaluació és primordial comptar amb la participació del adolescent.

Per un altre costat, el desenvolupament del projecte en sí, queda avaluat a través de les **memòries anuals**, on es revisa el compliment del plantejament dels objectius establerts vers el projecte en funció als joves atesos, a l'equip, a la documentació tècnica i a l'estructura del recurs. Posteriorment, i a través de les **programacions anuals** s'estableixen nous objectius de treball. Aquests objectius de treball constitueixen els indicadors necessaris per avaluar el compliment d'objectius.

De manera paral·lela, s'avalua també la percepció del recurs per part de la persona usuària a través de les **enquestes de satisfacció** que es passen a la finalització de l'estada.

14. Com gestionem la participació de les persones destinatàries i quins mecanismes tenim per incorporar queixes i suggeriments per part de les persones participants

La línia de treball dels Serveis de Primera Acol·lida i Atenció Integral de la Fundació Iniciatives Solidàries es centra en fer protagonistes les persones beneficiàries del seu propi procés. Aquest objectiu es plasma en la metodologia de treball del dia a dia i es concreta a través de les següents accions:

- Els Serveis de Primera Acol·lida i Atenció Integral tenen a disposició dels adolescents que hi resideixen, i a través dels taulells d'anuncis els canals de queixa establerts, organitzats de més lleu a més greu i començant el procediment per les bústies de suggeriments, fins arribar a la queixa al Síndic de Greuges, passant per les tutories individuals, les assemblees grupals, la queixa directa a la Direcció Tècnica i la comunicació amb la DGAIA.
- Per tal de fomentar la participació grupal dels usuaris, s'estableixen assemblees setmanals i/o quinzenals, d'assistència obligatòria i destinada a resoldre conflictes bàsics de la convivència, així com tractar temes específics a valoració també de l'equip educatiu.
- La redacció de la documentació tècnica tutorial, concretament el Projecte Educatiu Individual (PEI) es realitza comptant amb la perspectiva i vivència de l'adolescent del seu propi procés educatiu.
- Com a part avaluativa del projecte, s'estableix des de l'Àrea de Qualitat l'obligatorietat de trametre enquestes de satisfacció de caràcter anual (o bé al finalitzar el procés) a totes les persones usuàries.

15. Quin és el marc normatiu al qual estem sotmesos

Els Serveis de Primera Acol·lida i Atenció Integral de la Fundació Iniciatives Solidàries contemplen el marc normatiu que es detalla a continuació:

2003, relatiu a la competència, el reconeixement i l'execució de resolucions judicials en matèria matrimonial, i de **responsabilitat parental**.

- Carta dels **drets fonamentals** de la Unió Europea feta a Niça el 7 de desembre de 2000.

- Regles de les Nacions Unides per a la **protecció dels menors privats de llibertat** adoptades per l'Assemblea General en la Resolució 45/113, de 14 de desembre de 1990. Concretament, l'article 11.b.

- Conveni europeu relatiu al reconeixement i l'execució de decisions en matèria de **custodia de menors**, així com el restabliment de dita custodia, Luxemburg 20 de maig del 1980.

- Conveni sobre competència de les autoritats i la llei aplicable en matèria de **protecció de menors**, fet a la Haia el 5 d'octubre de 1961. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat.

- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al **tractament de dades personals i a la lliure circulació** d'aquestes dades (en endavant, RGPD), pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

- Observacions generals del **Comitè dels Drets de l'Infant de Ginebra** (que, de conformitat amb l'article 4 de la Llei 14/2010, serveixen per interpretar totes les disposicions catalanes relatives als infants i adolescents).

- Conveni de 19 d'octubre de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de **responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens**.

- **Carta europea dels drets de l'infant**, aprovada per Resolució A3-0172/92 del Parlament Europeu.

- **Convenció de Nacions Unides sobre els drets de l'infant** adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989. És la principal norma de referència en matèria d'infància i adolescència, no tan sols perquè està integrada en l'ordenament jurídic espanyol, en tan que tractat internacional vàlidament celebrat i publicat, i és de compliment obligat (art. 96 CE, arts. 4.1 i 196.4 EAC), sinó també perquè es criteri d'interpretació de les normes

4.1 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència).

Normativa estatal:

- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de **Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals** (LOPDiGD).
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la **víctima del delict**e.
- Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la que es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del **Codi penal**.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre **drets i llibertats dels estrangers a Espanya** i la seva integració social.
- Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la **responsabilitat penal** dels menors.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre **drets i llibertats dels estrangers a Espanya** i la **seva integració social**, amb les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre.
- Llei Orgànica 1/1982. de Protecció civil del **dret a l'honor, a la intimitat personal** i familiar i a la **pròpia imatge**.
- **Constitució espanyola** de 31 d'octubre de 1978, en particular, article 9; títol I, més en concret, els articles 10, 12, 13, 14, 18, 20, 27, 39, 43, 49 i 50; articles 103, 104, 105 i 106; i article 149.
- Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de **protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència** (LOPVI).
- Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les **persones amb discapacitat** en l'exercici de la seva capacitat jurídica.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, **del procediment administratiu comú** de les administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de **Règim Jurídic del Sector Públic**.
- Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la **jurisdicció voluntària**.
- Reial Decret 1110/2015, d'11 de desembre, per el que es regula el **Registre Central de delictes sexuals**.

- DECRET 63/2022, de 5 d'abril, dels **drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència.**
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del **voluntariat i foment de l'associacionisme.**
- Llei 11/2014 del 10 d'octubre, per a garantir els **drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.**
- Decret 200/2013, 23 de juliol, dels **consells de participació territorial i nacional dels infants i els adolescents de Catalunya.**
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la **Cartera dels serveis socials 2012-2011**
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels **drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA).**
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de **serveis socials.**
- Decret 123/2007, de 29 de maig, pel qual es determina el règim aplicable a la sol·licitud i concessió de les **prestacions socials de caràcter econòmic** de dret subjectiu, i es concreten els requisits per al reconeixement del dret a les prestacions creades, en desplegament de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Conveni europeu relatiu al reconeixement i l'execució de decisions **en matèria de custòdia de menors**, així com el restabliment de dita custòdia, Luxemburg 20 de maig del 1980.
- **Estatut d'autonomia de Catalunya 2006** (Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya). En particular, en l'article 4; Títol I, més en concret, articles 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 30, 31, 40, 41, 42 i 44; i articles 68.1, 110 i 166.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de **suport a les famílies.**
- Decret 256/2021, de 22 de juny, de **reestructuració del Departament de Drets Socials.**
- Llei 5/2020, de 29 d'abril i Llei 2/2021, de 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les

instal·lacions que incideixen en el **medi ambient** que modifiquen diversos

apartats de la Llei 13/2006 (temes de prestacions).

- Decret 289/2016, de 30 d'agost, de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de **serveis socials**.
- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya **relatiu a la persona i la Família. Títol I, Capítols V, VI i VII del Títol III del Llibre segon del Codi Civil de Catalunya**.
- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels **òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials**.
- 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.

Directrius, Instruccions, Circulars, Notes DGAIA

Directrius:

- Directriu general d'actuació 3/2021, de 7 d'abril, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova i es fa difusió del protocol en centres i recursos de protecció davant d'una **situació d'assetjament o discriminació per motiu d'orientació sexual, expressió de gènere o identitat de gènere**.
- Directriu general d'actuació 2/2021, de 7 d'abril, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova i es fa **difusió del protocol per l'acompanyament LGTBI**.
- Directriu general d'actuació 2/2021, per la qual **s'afegeixen els Annexos 10 i 11 a la Directriu general d'actuació 6/2020** per la qual es regula la gestió de l'expedient de desemparament dels infants i els adolescents immigrants no acompanyats".
- Directriu general d'actuació 7/2020, 28 de desembre, per la qual es regula el contingut i el procediment d'accés i manteniment als **programes de suport a l'emancipació i a l'autonomia personal de les persones joves extutelades** per la Generalitat de Catalunya en situació de risc social.

de l'expedient de desemparament dels infants i els adolescents **immigrants no acompanyats**.

- Directriu general d'actuació 2/2018, 24 de maig, sobre la **prestació de consentiment** per a infants i adolescents tutelats per la Generalitat de Catalunya puguin **accedir a les xarxes socials i als serveis de la societat de la informació**.
- Directriu general 5/2017, d'11 d'agost, del director general de la DGAIA, per la qual es **determina els criteris de baixa dels adolescents per majoria d'edat** del SPP.
- Directriu general núm. 1/2017, de 13 de març, relativa a la **protecció internacional** dels infants i adolescents sota la protecció de la Direcció d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
- Directriu 6/2016, de 28 de desembre, sobre el **règim de relació i visites** dels infants i adolescents amb els seus familiars.
- Directriu general d'actuació 5/2016 de 4 de novembre, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova **el Programa Marc de Centres** i es determina la seva **implementació**.
- Directriu general 3/2016, de 6 d'octubre, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre el procediment de **concessió de les prestacions de serveis d'habitatge atorgades a persones joves extutelats majors d'edat o emancipats**, d'acord amb el Programa d'autonomia personal concertat amb l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats.
- Directriu general d'actuació 2/2016 de 29 de febrer, de **difusió del nou guió per a l'elaboració dels projectes educatius dels centres residencials** i de la seva aplicació.
- Directriu general d'actuació 1/2016, de 17 de febrer, sobre la **gestió del voluntariat** als centres on resideixen els adolescents en situació d'atenció immediata, guarda o tutela.
- Directriu general d'actuació 1/2015, de 15 de juliol, sobre la **interpretació** de a circular 1/2012, que determina es **criteris per a l'autorització de la imatge** dels infants i adolescents tutelats per la DGAIA.

- Directriu general d'actuació 2/2014, de 28 de maig, sobre **documentació dels infants, adolescents i joves estrangers o comunitaris** tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència o amb mesures assistencials de l'Àrea de Suport a Joves Tutelats i Extutelats.
- Directriu general d'actuació 2/2013, de 17 de juliol, sobre el **tancament d'expedients** de protecció d'infants i adolescents, en cas de **desplaçament per anar a viure a un altre país o comunitat autònoma**.
- Directriu general d'actuació 1/2013, de 31 de maig, sobre els **riscos en l'ús d'internet i xarxes socials** pels infants i adolescents tutelats en règim d'acolliment institucional o familiar i les mesures de protecció que es poden adoptar.

Instruccions:

- Instrucció 6/2020, de 4 de juny, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre els **criteris per a la tramitació de les prestacions per a persones joves extutelades** arran de la seva modificació per Llei 4/2019, del 24 de juliol.
- 2010. Instrucció 3/2010 **Carta de drets i Deures**.
- Instrucció 2/2006 Sobre l'exercici de la facultat de **correcció i contenció** dels menors acollits en Centres.
- Instrucció núm. 1/2002 de 5 d'abril per als **casos de mort** de menors sota la protecció de la DGAM.

Circulars, acords, notes, ordres, etc..

- Circular 1/2017, de 20 de juliol, de la Direcció general, per la qual s'estableixen les instruccions sobre la **roba** dels infants i adolescents que viuen en el centre.
- Circular 1/2013, de 30 de maig, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sobre criteris per la **tramitació de les prestacions per a menors d'edat en situació de risc**.
- Circular 1/2013 bis, de 13 de maig, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sobre criteris per **proveir la intervenció dels advocats del torn d'ofici del Col·legi d'Advocats de Barcelona designats per la defensa dels menors d'edat estrangers sense referents familiars**.

- Circular 1/2012, de 16 de juliol, del Servei de Suport Jurídic de la Direcció General d'Atenció a la infància i l'Adolescència en la que s'estableixen criteris per a l'**autorització de la imatge** dels infants i adolescents tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, d'acord amb la legalitat vigent.

- Circular 2/2006 de 15 de maig sobre la **comunicació de les incidències** als centres propis i col·laboradors de la DGAIA.
- 2019. **Acord d'orígens i vista expedients.**
- ACORD GOV/97/2017, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el **Protocol marc d'actuacions contra el maltractament** (juliol 2017) a infants i adolescents de Catalunya.
- ACORD GOV/79/2016, de 14 de juny, pel qual s'aprova el Protocol d'actuació, entre els departaments de **Treball, Afers Socials i Famílies i d'Ensenyament, de prevenció, detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu.**
- 2021. Nota de la Direcció general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sobre el **règim de convivència en els serveis residencials** per a infants i adolescents sota protecció de la Generalitat de Catalunya.
- 2021. Nota sobre el circuit **d'indemnitzacions** a infants i adolescents tutelats per la DGAIA.
- Maig de 2020. Nota en relació a la **gestió de les pensions d'orfanat** a partir del mes de maig de 2020.
- Nota 2/2016, de 3 de febrer, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre l'**exigència d'acreditar l'absència d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual dels professionals** dels serveis socials especialitzats en infància i adolescència.
- 2015. Nota informativa sobre el compliment de les obligacions establertes per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de **modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència**, pel que fa a professions, oficis i activitats que impliquin contacte amb menors.
- 2010. Protocol Mossos-DGAIA 2010 **protocol d'actuació entre la secretaria d'infància** i adolescència del departament d'acció social i ciutadania i la direcció general de la **policia del departament d'interior**, relacions institucionals i

participació per **garantir la protecció** dels infants i adolescents en situació de risc o desempament.

- 15/01/2020 Indicacions a centres per a la **tramitació de la targeta sanitària individual** (TSI) àmbit dels serveis territorials d'atenció a la infància i l'adolescència de Barcelona ciutat, metropolitana i comarques.
- 2012. Abril. **Guia de les bones pràctiques**. 2014. 4/12/2014.
- Addenda al protocol d'actuació entre la DGAIA del DBSF i la SGDI per regular la intervenció educativa amb el I/A menors de 14 anys que presumptament hagin comès alguna **infracció penal**.
- 15/01/2020 indicacions a centres per a la **tramitació de la targeta sanitària individual** (TSI) àmbit dels serveis territorials d'atenció a la infància i l'adolescència de Barcelona ciutat, metropolitana i comarques.

16. On som

Els Serveis de Primera Acol·lida i Atenció Integral de la Fundació Iniciatives Solidàries es troben ubicats a les poblacions de Santa Perpètua de la Mogoda i Sabadell.

No s'especifica la ubicació dels mateixos atenent a la vulnerabilitat de les persones que hi resideixen i en post de preservar-ne l'estada i la confidencialitat de les dades.



Carta de serveis

SERVEIS DE PISOS ASSISTITS DE 16 A 18 ANYS

LLAR LA MUNTANYETA I LLAR LA MOLA

FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

ASSOCIACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

17. INTRODUCCIÓ

El present document pretén informar a tots els potencials destinataris dels nostres Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys dels serveis oferts i la manera de dur-los a terme.

De la mateixa manera, s'exposa quins son aquells mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius del servei.

Paral·lelament, s'indica quina és la forma d'accedir fàcilment a la informació més detallada sobre cadascun dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció realitzada als nostres serveis.

18. QUI SOM?

Iniciatives Solidàries disposa de dos Pisos Assistit per adolescents de 16 a 18 anys, la Llar La Muntanyeta i la Llar La Mola, qui van iniciar la seva activitat al 2000 i 2017 respectivament.

Respon a les necessitats demandades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA). Es tracta de serveis de caràcter residencial amb activitat de cicle continuat que treballen pel foment de l'autonomia i atenció plena d'adolescents d'entre 15 i 18 anys, noi/aes en el primer cas i noi/as en el segon. L'objectiu principal del servei és l'acompanyament promovent el desenvolupament de la seva personalitat a través de tots aquells aspectes que fomenten la seva autonomia i capacitats per desenvolupar-se per si mateixos.

Com a Pisos Assistits per a adolescents de 16 a 18 anys, queden inscrits a la Cartera de Serveis Socials.

Sent així, el projecte està orientat a cobrir tots els àmbits i aspectes bàsics que promoguin el benestar de les persones que hi viuen, pretenent ser una alternativa al context i entorn familiar que supleixi les mancances ocasionades pel distanciament de la família biològica. Des del recurs es treballa per l'adquisició

d'hàbits i valors que fomentin la transició a la vida adulta dels i les adolescents d'una manera funcional i a través de donar protagonisme a les seves potencialitats.

19. ELS SERVEIS QUE OFERIM

Els i les adolescents que resideixen als Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys d'Iniciatives Solidàries compten amb l'atenció d'Educadors Socials que de manera continuada i d'acord a les característiques i condicions del recurs presten servei a la seva atenció de manera continuada 24 hores al dia i 365 dies l'any.

Les Llars acullen un total de 6 noi/aes i 10 noi/as respectivament, que son atesos per un equip de 6 i 8 professionals de l'àmbit social qui treballen de manera coordinada i fan a la vegada la funció de referents educatius, centralitzant la intervenció vers el desenvolupament psico-social, l'àmbit formatiu, sanitari, documental, judicial (si s'escau), etc.

El funcionament d'aquests equips queda subordinat a les funcions d'un Director/a Tècnic en cadascuna de les llars qui assumeix la figura de guardador dels adolescents i dedica les seves funcions a la gestió del servei i coordinació dels equips educatiu i tècnic.

Pel que fa a l'àmbit documental així com la realització dels itineraris formatius i la gestió dels expedient de Sini@ son executats per part de l'Equip Educatiu.

Més enllà dels espais bàsics dedicats al desenvolupament de la quotidianitat dels i les adolescents que hi resideixen (cuina, menjador, lavabos i habitacions) els Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys compten amb espais dedicats a fomentar el benestar, l'oci i els diferents itineraris formatius.

Sent d'aquesta manera, hi apareixen altres espais no tant habituals a la majoria de domicilis com son, sales o espais de formació, sales de tutories o polivalents, despatx d'educadors.

L'activitat dels Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys queda dividida en tres eixos:

- L'adquisició d'hàbits bàsics i l'acompanyament en el els processos del dia a dia (àpats, descans, higiene personal, relació amb l'altre i amb l'entorn...)
- Tràmits de promoció de l'autonomia i transició a la vida adulta.

amb la resta com un estil de vida saludable a través dels seus interessos.

Tanmateix, la dinàmica interna dels serveis s'organitza de manera flexible i variable amb l'objectiu d'atendre les necessitats d'aquests eixos d'acord amb les necessitats individuals del grup de residents.

De la mateixa manera, les dinàmiques internes dels serveis pateixen modificacions amb l'objectiu d'adaptar-se al períodes vacacionals dels adolescents i amb l'objectiu de trobar l'equilibri entre donar sortida a les necessitats de les persones d'acord amb el temps del que disposen fins la majoria d'edat i normalitzar el cicle de dinàmica anual permetent cedir també espais al confort.

20. ELS COMPROMISOS QUE ADQUIRIM

20.1 OBJECTIUS GENERALS DEL PROJECTE.

- ✓ Aconseguir l'autonomia personal mitjançant el lliure, integral i harmoniós desenvolupament de la personalitat de l'individu.
- ✓ Acompanyar l'adolescent en el seu procés formatiu i d'inserció socio-laboral.
- ✓ Potenciar la relació de la persona amb la seva família quan sigui possible.

20.2 Objectius específics

20.2.1 Vers el servei

Acció educativa individual i grupal.

- ✓ Crear un ambient de calidesa, confiança i llibertat on cada noi/a/a pugui expressar les seves necessitats, els seus desitjos i les seves inseguretats.
- ✓ Crear un ambient d'empatia on cada noi/a/a pugui consultar, demanar orientació, ajuda i recolzament.
- ✓ Crear un ambient familiar on el/la adolescent es trobi integrat, acceptat, motivat, i on pugui participar de la vida del pis com si fos casa seva.
- ✓ Treballar els hàbits de convivència i solidaritat amb els adolescents.
- ✓ Fomentar el respecte dels espais comuns i la normativa bàsica
- ✓ Potenciar les habilitats socials i l'assertivitat en les relacions interpersonals.
- ✓ Potenciar la comunicació en el grup.

l'afectin per les vies més adequades.

- ✓ Fomentar la tolerància entre persones, grups, ètnies i cultures.
- ✓ Potenciar les relacions d'acceptació, respecte i afecte entre tots els que comparteixen el recurs.
- ✓ Afavorir i potenciar el diàleg per conèixer les possibilitats i carències de cada resident.
- ✓ Implicar al/la adolescent, mitjançant entrevistes personals, en tots els aspectes de la vida quotidiana, estimulants la seva participació i col·laboració.
- ✓ Realitzar amb cada adolescent un Projecte Educatiu Individualitzat que li faciliti indicadors del procés que està fent.
- ✓ Acceptar cada adolescent amb tota la situació i problemàtica personal en la qual es troba, confiant en els seus propis recursos interns.
- ✓ Treballar objectivament la situació del noi/a envers la seva família i orientant les relacions per tal que no impedeixin el procés d'autonomia personal.
- ✓ Prioritzar el seguiment individualitzat de cada resident mitjançant el PEI, per tal de positivar al màxim el seu procés.

L'organització i les funcions dels recursos humans.

- ✓ Treballar en equip mitjançant la reunió d'equip, la transmissió i aportació d'informació i de recursos.
- ✓ Aconseguir la coherència necessària entre l'equip per afavorir la tasca educativa al centre.
- ✓ Afavorir les condicions necessàries perquè hi hagi una bona relació a nivell professional i personal entre els membres de l'equip.
- ✓ Potenciar la participació en la gestió del centre dintre de les competències de cadascú així com la corresponsabilitat.
- ✓ Utilitzar la supervisió per millorar el treball educatiu.
- ✓ Afavorir la formació permanent dels membres de l'equip educatiu facilitant la participació dels professionals en activitats de formació permanent.

20.2.2 Vers els adolescents

Àmbit socio-familiar.

Capacitar els/les adolescents per tal que arribin a assolir un estil de vida autònom.

- ✓ Capacitar els/les adolescents per a que coneguin, acceptin i respectin les pautes d'ordre i la normativa general de la comunitat on viuen.
- ✓ Fomentar les relacions adequades amb els veïns, gent del barri, del recurs formatiu i del lleure, si s'escau.
- ✓ Estimular la inserció en els diferents àmbits socials.
- ✓ Afavorir el contacte amb voluntaris, grups de adolescents i persones properes, per tal que tinguin una visió més àmplia d'opcions de vida social.
- ✓ Promoure i afavorir les relacions intergeneracionals.
- ✓ Ajudar a cada persona en l'elaboració del dol que suposa l'abandonament del propi marc afectiu de referència.
- ✓ Afavorir el contacte temporal amb les famílies, com a mínim telefònic, si s'escau.

Àmbit del desenvolupament emocional-relacional.

- ✓ Ajudar a cada adolescent a desenvolupar la seva capacitat d'estimar, de ser estimat i d'establir vincles afectius profunds i perllongats.
- ✓ Estimular als adolescents a mantenir una relació equilibrada amb allò que és material, intentant que puguin reorientar les expectatives que els van portar a engegar un projecte migratori, si s'escau.
- ✓ Potenciar l'autoestima i l'autoconcepte.
- ✓ Potenciar l'empatia.

Àmbit del desenvolupament intel·lectual i d'aprenentatges.

- ✓ Afavorir el desenvolupament de les capacitats individuals de cada persona.
- ✓ Promoure l'assimilació de valors positius tal i com poden ser: la responsabilitat, la solidaritat, l'amistat, l'autocontrol, etc.
- ✓ Promoure una manera constructiva de resoldre conflictes, atenent a l'autodomini necessari per afrontar les situacions conflictives.
- ✓ Aprendre a cercar i rebre informació.
- ✓ Proporcionar recolzament i facilitats als que tinguin possibilitat de continuar els seus estudis més enllà de l'escolarització obligatòria.
- ✓ Adquisició d'hàbits d'estudi o culturals.

- ✓ Recolzament en l'elecció d'especialitats de formació.
- ✓ Estimular la inserció en l'àmbit laboral, com una forma de concretar el seu projecte d'autonomia personal.
- ✓ Mostrar les bases necessàries per conèixer nous recursos.
- ✓ Afavorir el contacte amb professionals per tenir una visió més ampla de la vida laboral.
- ✓ Aprendre a administrar-se els propis recursos econòmics, per tal d'adquirir una autonomia més plena.

Àmbit de vida quotidiana i lleure.

- ✓ Orientar vers una correcta utilització del seu temps lliure, ajudant-lo a reconèixer les seves afeccions i gustos.
- ✓ Cercar d'activitats de lleure.

Àmbit del desenvolupament físic.

- ✓ Facilitar el coneixement del propi cos i les atencions que requereix.
- ✓ Assumir hàbits i actituds positives respecte la salut, la higiene, la sexualitat i, en general, el respecte al propi cos.
- ✓ Obtindre i mantenir condicions saludables en la vida quotidiana.
- ✓ Prevenir i tractar els hàbits nocius.
- ✓ Promoure el valor de la intimitat i la pròpia imatge.

Totes aquestes línies de treball es planificaran sempre tenint com objectiu afavorir el desenvolupament social i educatiu del adolescent.

21 COM MESUREM L'ASSOLIMENT DELS NOSTRES OBJECTIUS

El projecte compta amb un sistema d'avaluació que preveu l'anàlisi de la planificació i implementació del projecte, així com la de la tasca educativa, individual i grupal, i un sistema que recull les propostes de millora que es recullen de l'avaluació per a una propera planificació.

El sistema d'avaluació es centra en la realització de reunions periòdiques entre els professionals adscrits al projecte i entre aquests i la coordinació dels serveis centrals de l'entitat. L'equip educatiu es reuneix cada setmana per avaluar el

comú les informacions obtingudes a les diferents coordinacions o comissions realitzades i planificar i programar els objectius de treball setmanals. A més a més, la Direcció Tècnica del centre té una reunió setmanal, amb els SSCC de l'entitat variant en funció de les necessitats.

En relació amb els adolescents beneficiaris, l'avaluació es centra en l'assoliment dels objectius proposats al PEI i la detecció de situacions de risc. Per a la realització d'aquesta avaluació és primordial comptar amb la participació de l'adolescent.

Per un altre costat, el desenvolupament del projecte en sí, quedat avaluat a través de les memòries anuals, on es revisa el compliment del plantejament dels objectius establerts vers el projecte en funció als adolescents atesos, a l'equip, a la documentació tècnica i a l'estructura del recurs. Posteriorment, i a través de les programacions anuals s'estableixen nous objectius de treball

22 COM GESTIONEM LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES I QUINS MECANISMES TENIM PER INCORPORAR QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LES PERSONES PARTICIPANTS

La línia de treball dels Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys d'Iniciatives Solidàries es centra en fer protagonistes les persones beneficiàries del seu propi procés. Aquest objectiu es plasma en la metodologia de treball del dia a dia i es concreta a través de les següents accions:

- Els Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys tenen a disposició dels i les adolescents que hi resideixen, i a través dels taulells d'anuncis els canals de queixa establerts, organitzats de més lleu a més greu i començant el procediment per les bústies de suggeriments, fins arribar a la queixa al Síndic de Greuges, passant per les tutories individuals, les assemblees grupals, la queixa directa a la Direcció Tècnica i la comunicació amb la DGAIA.
- Per tal de fomentar la participació grupal dels adolescents, s'estableixen assemblees setmanals i/o quinzenals, d'assistència obligatòria i destinada a resoldre conflictes bàsics de la convivència, així com tractar temes específics a valoració també de l'equip educatiu.

- La redacció de la documentació tècnica tutorial, concretament el Projecte Educatiu Individual (PEI) es realitza comptant amb la perspectiva i vivència de l'adolescent del seu propi procés educatiu.

- Com a part avaluativa del projecte, s'estableix des de l'Àrea de Qualitat l'obligatorietat de trametre enquestes de satisfacció de caràcter anual (o bé al finalitzar el procés) a totes les persones usuàries.

23 QUIN ÉS EL MARC NORMATIU AL QUAL ESTEM SOTMESOS

Els Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys d'Iniciatives Solidàries contemplen el marc normatiu que es detalla a continuació:

Normativa internacional i Europea

✓ Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al **tractament de dades personals i a la lliure circulació** d'aquestes dades (en endavant, RGPD), pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

✓ Observacions generals del **Comitè dels Drets de l'Infant de Ginebra** (que, de conformitat amb l'article 4 de la Llei 14/2010, serveixen per interpretar totes les disposicions catalanes relatives als infants i adolescents).

✓ Conveni de 19 d'octubre de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de **responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens**.

✓ **Carta europea dels drets de l'infant**, aprovada per Resolució A3-0172/92 del Parlament Europeu

✓ **Convenció de Nacions Unides sobre els drets de l'infant** adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989. És la principal norma de referència en matèria d'infància i adolescència, no tan sols perquè està integrada en l'ordenament jurídic espanyol, en tan que tractat internacional vàlidament celebrat i publicat, i és de compliment obligat (art. 96 CE, arts. 4.1 i 196.4 EAC), sinó també perquè es criteri d'interpretació de les normes relatives als drets i els deures dels infants i adolescents (art. 10.2 CE i art. 4.1 de la

Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència).

Normativa estatal

- ✓ La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de **Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals** (LOPDiGD).
- ✓ Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la **víctima del delictes**.
- ✓ Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la que es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del **Codi penal**.
- ✓ Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre **drets i llibertats dels estrangers a Espanya** i la seva integració social.
- ✓ Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la **responsabilitat penal** dels menors.
- ✓ Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre **drets i llibertats dels estrangers a Espanya** i la **seva integració social**, amb les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre.
- ✓ Llei Orgànica 1/1982. de Protecció civil del **dret a l'honor, a la intimitat personal** i familiar i a la **pròpia imatge**.
- ✓ **Constitució espanyola** de 31 d'octubre de 1978, en particular, article 9; títol I, més en concret, els articles 10, 12, 13, 14, 18, 20, 27, 39, 43, 49 i 50; articles 103, 104, 105 i 106; i article 149.

Normativa catalana

- ✓ DECRET 63/2022, de 5 d'abril, dels **drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència**.
- ✓ Llei 25/2015, del 30 de juliol, del **voluntariat** i foment de l'associacionisme.

Llei 11/2014 del 10 d'octubre, per a garantir els **drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals** i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

- ✓ Decret 200/2013, 23 de juliol, dels **consells de participació territorial i nacional** dels infants i els adolescents de Catalunya.
- ✓ Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la **Cartera dels serveis socials** 2012-2011.
- ✓ Llei 14/2010, del 27 de maig, dels **drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA)**.
- ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de **serveis socials**.
- ✓ Decret 123/2007, de 29 de maig, pel qual es determina el règim aplicable a la sol·licitud i concessió de les **prestacions socials de caràcter econòmic** de dret subjectiu, i es concreten els requisits per al reconeixement del dret a les prestacions creades, en desplegament de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- ✓ **Estatut d'autonomia de Catalunya 2006** (Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya). En particular, en l'article 4; Títol I, més en concret, articles 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 30, 31, 40, 41, 42 i 44; i articles 68.1, 110 i 166.
- ✓ Llei 18/2003, de 4 de juliol, de **suport a les famílies**.

Directrius, Instruccions, Circulars, Notes DGAIA

Directrius

- ✓ Directriu general d'actuació 3/2021, de 7 d'abril, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova i es fa difusió del protocol en centres i recursos de protecció davant d'una **situació d'assetjament o discriminació per motiu d'orientació sexual, expressió de gènere o identitat de gènere**.

General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova i es fa **difusió del protocol per l'acompanyament LGBTI.**

- ✓ Directriu general d'actuació 2/2021, per la qual **s'afegeixen els Annexos 10 i 11 a la Directriu general d'actuació 6/2020** per la qual es regula la gestió de l'expedient de desemparament dels infants i els adolescents immigrants no acompanyats”
- ✓ Directriu general d'actuació 7/2020, 28 de desembre, per la qual es regula el contingut i el procediment d'accés i manteniment als **programes de suport a l'emancipació i a l'autonomia personal de les persones joves extutelades** per la Generalitat de Catalunya en situació de risc social.
- ✓ Directriu general d'actuació 6/2020 per la qual es regula la **gestió de l'expedient de desemparament** dels infants i els adolescents **immigrants no acompanyats.**
- ✓ Directriu general d'actuació 2/2018, 24 de maig, sobre la **prestació de consentiment** per a infants i adolescents tutelats per la Generalitat de Catalunya puguin **accedir a les xarxes socials i als serveis de la societat de la informació.**
- ✓ Directriu general 5/2017, d'11 agost, del director general de la DGAIA, per la qual es **determina els criteris de baixa dels adolescents per majoria d'edat** del SPP.
- ✓ Directriu general núm. 1/2017, de 13 de març, relativa a la **protecció internacional** dels infants i adolescents sota la protecció de la Direcció d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
- ✓ Directriu 6/2016, de 28 de desembre, sobre el **règim de relació i visites** dels infants i adolescents amb els seus familiars.
- ✓ Directriu general d'actuació 5/2016 de 4 de novembre, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova **el Programa Marc de Centres** i es determina la seva **implementació.**
- ✓ Directriu general 3/2016, de 6 d'octubre, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre el procediment de **concessió de les prestacions de**

serveis d'habitatge atorgades a persones joves extutelades majors

d'edat o emancipades, d'acord amb el Programa d'autonomia personal concertat amb l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats.

- ✓ Directriu general d'actuació 2/2016 de 29 de febrer, de **difusió del nou guió per a l'elaboració dels projectes educatius dels centres residencials** i de la seva aplicació.
- ✓ Directriu general d'actuació 1/2016, de 17 de febrer, sobre la **gestió del voluntariat** als centres on resideixen els adolescents en situació d'atenció immediata, guarda o tutela.
- ✓ Directriu general d'actuació 1/2015, de 15 de juliol, sobre la **interpretació** de a circular 1/2012, que determina es **criteris per a l'autorització de la imatge** dels infants i adolescents tutelats per la DGAIA.
- ✓ Directriu general d'actuació 2/2014, de 28 de maig, sobre **documentació dels infants, adolescents i joves estrangers o comunitaris** tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència o amb mesures assistencials de l'Àrea de Suport a Joves Tutelats i Extutelats.
- ✓ Directriu general d'actuació 1/2014, de 6 de febrer sobre criteris per la intervenció en situacions de **conflicte familiar en l'atribució de la guarda dels fills** en els supòsits de separació, nul·litat, divorci o ruptura de parella de fet.
- ✓ Directriu general d'actuació 2/2013, de 17 de juliol, sobre el **tancament d'expedients** de protecció d'infants i adolescents, en cas de **desplaçament per anar a viure a un altre país o comunitat autònoma**.
- ✓ Directriu general d'actuació 1/2013, de 31 de maig, sobre els **riscos en l'ús d'internet i xarxes socials** pels infants i adolescents tutelats en règim d'acolliment institucional o familiar i les mesures de protecció que es poden adoptar.

Instruccions

- ✓ Instrucció 6/2020, de 4 de juny, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre els **criteris per a la tramitació de les prestacions per a**

persones joves extutelades arran de la seva modificació per Llei 4/2019, del 24 de juliol.

✓ Instrucció 1/2016 de 5 de març, per la qual s'estableixen els requisits, el circuit i la documentació per a la **tramitació d'expedients econòmics de la DGAIA**.

✓ 2010. Instrucció 3/2010 **Carta de drets i Deures**.

✓ Instrucció 2/2006 Sobre l'exercici de la facultat de **correcció i contenció** dels menors acollits en Centres.

✓ Instrucció num 1/2002 de 5 d'abril per als **casos de mort** de menors sota la protecció de la DGAM.

Circulars, acords, notes, ordres, etc..

✓ Circular 1/2017, de 20 de juliol, de la Direcció general, per la qual s'estableixen les instruccions sobre la **roba** dels infants i adolescents que viuen en el centre.

✓ Circular 1/2013, de 30 de maig, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sobre criteris per la **tramitació de les prestacions per a menors d'edat en situació de risc**.

✓ Circular 1/2013 bis, de 13 de maig, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sobre criteris per **proveir la intervenció dels advocats del torn d'ofici del Col·legi d'Advocats de Barcelona designats per la defensa dels menors d'edat estrangers sense referents familiars**.

✓ Circular 1/2012, de 16 de juliol, del Servei de Suport Jurídic de la Direcció General d'Atenció a la infància i l'Adolescència en la que s'estableixen criteris per a **l'autorització de la imatge** dels infants i adolescents tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, d'acord amb la legalitat vigent.

✓ Circular 2/2006 de 15 de maig sobre la **comunicació de les incidències** als centres propis i col·laboradors de la DGAIA.

✓ 2019. **Acord d'orígens i vista expedients**.

marc d'actuacions contra el maltractament (juliol 2017) a infants i adolescents de Catalunya.

- ✓ ACORD GOV/79/2016, de 14 de juny, pel qual s'aprova el Protocol d'actuació, entre els departaments de Treball, Afers Socials i Famílies i d'Ensenyament, de **prevenció, detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu.**
- ✓ 2021. Nota de la Direcció general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sobre el **règim de convivència en els serveis residencials** per a infants i adolescents sota protecció de la Generalitat de Catalunya.
- ✓ 2021. Nota sobre el circuit **d'indemnitzacions** a infants i adolescents tutelats per la DGAIA.
- ✓ Maig de 2020. Nota en relació a la **gestió de les pensions d'orfanat** a partir del mes de maig de 2020.
- ✓ Nota 2/2016, de 3 de febrer, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre l'**exigència d'acreditar l'absència d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual dels professionals dels serveis socials especialitzats en infància i adolescència**
- ✓ 2015. Nota informativa sobre el compliment de les obligacions establertes per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de **modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència**, pel que fa a professions, oficis i activitats que impliquin contacte amb menors.
- ✓ 2010. Protocol Mossos-DGAIA 2010 **protocol d'actuació entre la secretaria d'infància** i adolescència del departament d'acció social i ciutadania i la direcció general de la **policia del departament d'interior**, relacions institucionals i participació per **garantir la protecció** dels infants i adolescents en situació de risc o desemparament.

sanitària individual (TSI) àmbit dels serveis territorials d'atenció a la infància i l'adolescència de Barcelona ciutat, metropolitana i comarques.

✓ 2012. Abril. **Guia de les bones pràctiques.**

24 ON SOM

Els Pisos Assistits per joves de 16 a 18 anys d'Iniciatives Solidàries es troben ubicats a les poblacions de Castelldefels i Sant Quirze del Vallès.

No s'especifica la ubicació dels mateixos atenent a la vulnerabilitat de les persones que hi resideixen i en post de preservar-ne l'estada i la confidencialitat de les dades.



Carta de serveis

SERVEI DE PISOS ASSISTITS PER A MAJORS DE 18 ANYS

LLAR VICTÒRIA

LLAR BALANDRAU

LLAR MONTROIG

LLAR BELLMUNT

LLAR MONTCAU

ASSOCIACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

25 INTRODUCCIÓ

El present document pretén informar a tots els potencials destinataris del pis assistit per majors de 18 anys dels serveis oferts i la manera de dur-los a terme.

De la mateixa manera, s'exposa quins son aquells mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius del servei.

Paral·lelament, s'indica quina és la forma d'accedir fàcilment a la informació més detallada sobre cadascun dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció realitzada als nostres serveis.

26 QUI SOM?

Iniciatives Solidàries disposa d'un Pis assistit per majors de 18 anys, la Llar Victoria, qui van iniciar la seva activitat al 2002. Aquest primer es van anar incorporant les llars Balandrau, Montroig, Bellmunt i Montcau.

Respon a les necessitats demandades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) i l'Àrea de Suport a Joves Tutelats i Ex-tutelats (ASJTET). Es tracta d'un servei de caràcter residencial que treballa per la integració i atenció de joves noies d'entre 18 i 21 anys d'edat. L'objectiu principal del servei és l'acompanyament d'aquestes joves promovent el desenvolupament de la seva personalitat a través de la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics en post del foment de l'autonomia.

Com a Pis assistit per majors de 18 anys, queda inscrit a la Cartera de Serveis Socials. Sent així, el projecte està orientat a cobrir tots els àmbits i aspectes bàsics que promoguin el benestar de les noies que hi viuen, pretenent ser una alternativa al context i entorn familiar que supleixi les mancances ocasionades pel distanciament de la família biològica. Des del recurs es treballa per l'adquisició d'hàbits i valors que fomentin la transició a la vida adulta de les joves d'una manera funcional i a través de donar protagonisme a les seves potencialitats.

27 ELS SERVEIS QUE OFERIM

Les joves que viuen al Pis assistit per majors de 18 anys de la Associació Iniciatives

Solidàries compten amb l'atenció d'una educadora social d'acord a les característiques i condicions del recurs presten servei a la seva atenció de dilluns a divendres de 9 a 15 hores i amb disponibilitat completa d'atenció telefònica en cas d'urgència.

La llar acull un total de 3 noies, que son ateses per una professional de l'àmbit social qui fa la funció de referent educatiu, centralitzant la intervenció vers el desenvolupament psico-social, l'àmbit formatiu, sanitari, documental, judicial (si s'escau), etc.

El funcionament de l'educadora referent queda subordinat a les funcions d'un Coordinador de projecte qui dedica les seves funcions a la gestió del servei.

Pel que fa a l'àmbit documental així com la realització dels itineraris formatius i la gestió dels expedient de Sini@ son executats per part de l'educadora referent.

El Pis assistit per majors de 18 anys Llar Victoria compta amb tots els espais necessaris per la convivència del número de persones per les que està preparat.

L'activitat del Pis assistit per majors de 18 anys queda dividit en tres eixos:

- El foment de l'autonomia en el manteniment d'hàbits bàsics i l'acompanyament en els processos del dia a dia (àpats, descans, higiene personal, relació amb l'altre i amb l'entorn...)
- Tràmits reguladors de la situació documental i formativa dels joves atesos. Tant a nivell idiomàtic com de formació pre-laboral.
- Promoció d'espais d'oci saludables i que afavoreixin tant la relació amb la resta com un estil de vida saludable a través dels seus propis interessos.

Tanmateix, la dinàmica interna del servei s'organitza de manera flexible i variable amb l'objectiu d'atendre les necessitats d'aquests eixos d'acord amb les necessitats individuals del grup de residents.

De la mateixa manera, les dinàmiques internes del servei queda subordinada a les necessitats de cada jove, sempre respectant les normes de convivència bàsiques.

28.1 OBJECTIUS GENERALS DEL PROJECTE.

- ✓ Aconseguir l'autonomia personal mitjançant el lliure, integral i harmoniós desenvolupament de la personalitat de l'individu.
- ✓ Acompanyar la jove en el seu procés formatiu i d'inserció socio-laboral.
- ✓ Documentar la jove, dintre de les possibilitats, quan s'escaigui.
- ✓ Potenciar la relació de la noia amb la seva família quan sigui possible.

28.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS

28.2.1 VERS EL SERVEI

Acció educativa individual i grupal.

- ✓ Crear un ambient de calidesa, confiança i llibertat on cada noia pugui expressar les seves necessitats, els seus desitjos i les seves inseguretats.
- ✓ Crear un ambient d'empatia on cada noia pugui consultar, demanar orientació, ajuda i recolzament.
- ✓ Crear un ambient familiar on la jove es trobi integrat, acceptat, motivat, i on pugui participar de la vida del pis com si fos casa seva.
- ✓ Treballar els hàbits de convivència i solidaritat amb les joves.
- ✓ Fomentar el respecte dels espais comuns i la normativa bàsica
- ✓ Potenciar les habilitats socials i l'assertivitat en les relacions interpersonals.
- ✓ Potenciar la comunicació en el grup.
- ✓ Potenciar l'expressió lliure de la comunicació en tots els afers que l'afectin per les vies més adequades.
- ✓ Fomentar la tolerància entre persones, grups, ètnies i cultures.
- ✓ Potenciar les relacions d'acceptació, respecte i afecte entre tots els que comparteixen el recurs.
- ✓ Afavorir i potenciar el diàleg per conèixer les possibilitats i carències de cada resident.
- ✓ Implicar la jove, mitjançant entrevistes personals, en tots els aspectes de la vida quotidiana, estimulants la seva participació i col·laboració.
- ✓ Realitzar amb cada usuària un Pla de Treball Individualitzat que li faciliti indicadors del procés que està fent.

✓ Acceptar cada jove amb tota la situació i problemàtica personal en

la qual es troba, confiant en els seus propis recursos interns.

- ✓ Treballar objectivament la situació del noi envers la seva família i orientant les relacions per tal que no impedeixin el procés d'autonomia personal.
- ✓ Prioritzar el seguiment individualitzat de cada resident mitjançant el PEI, per tal de positivitzar al màxim el seu procés.

L'organització i les funcions dels recursos humans.

- ✓ Treballar en equip mitjançant la reunió d'equip, la transmissió i aportació d'informació i de recursos.
- ✓ Aconseguir la coherència necessària entre l'equip per afavorir la tasca educativa al centre.
- ✓ Afavorir les condicions necessàries perquè hi hagi una bona relació a nivell professional i personal entre els membres de l'equip.
- ✓ Potenciar la participació en la gestió del centre dintre de les competències de cadascú així com la corresponsabilitat.
- ✓ Utilitzar la supervisió per millorar el treball educatiu.
- ✓ Afavorir la formació permanent dels membres de l'equip educatiu facilitant la participació dels professionals en activitats de formació permanent.

28.2.2 VERS ELS ADOLESCENTS

Àmbit socio-familiar.

- ✓ Capacitar les joves per tal que arribin a assolir un estil de vida autònom.
- ✓ Capacitar les joves per a que coneguin, acceptin i respectin les pautes d'ordre i la normativa general de la comunitat on viuen.
- ✓ Fomentar les relacions adequades amb els veïns, gent del barri, del recurs formatiu i del lleure, si s'escau.
- ✓ Estimular la inserció en els diferents àmbits socials.
- ✓ Afavorir el contacte amb voluntaris, grups de joves i persones properes, per tal que tinguin una visió més àmplia d'opcions de vida social.
- ✓ Promoure i afavorir les relacions intergeneracionals.
- ✓ Ajudar a cada persona en l'elaboració del dol que suposa l'abandonament del propi marc afectiu de referència.
- ✓ Afavorir el contacte temporal amb les famílies, com a mínim telefònic, si s'escau.

Àmbit del desenvolupament emocional-relacional.

- ✓ Ajudar a cada noia a desenvolupar la seva capacitat d'estimar, de ser estimada i d'establir vincles afectius profunds i perllongats.
- ✓ Estimular les joves a mantenir una relació equilibrada amb allò que és material, intentant que puguin reorientar les expectatives que els van portar a engegar un projecte migratori, si s'escau.
- ✓ Potenciar l'autoestima i l'autoconcepte.
- ✓ Potenciar l'empatia.

Àmbit del desenvolupament intel·lectual i d'aprenentatges.

- ✓ Afavorir el desenvolupament de les capacitats individuals de cada persona.
- ✓ Promoure l'assimilació de valors positius tal i com poden ser: la responsabilitat, la solidaritat, l'amistat, l'autocontrol, etc.
- ✓ Promoure una manera constructiva de resoldre conflictes, atenent a l'autodomini necessari per afrontar les situacions conflictives.
- ✓ Aprendre a cercar i rebre informació.
- ✓ Proporcionar recolzament i facilitats als que tinguin possibilitat de continuar els seus estudis més enllà de l'escolarització obligatòria.
- ✓ Adquisició d'hàbits d'estudi o culturals.
- ✓ Promoure l'interès per la formació personal i la lectura.
- ✓ Recolzament en l'elecció d'especialitats de formació.
- ✓ Estimular la inserció en l'àmbit laboral, com una forma de concretar el seu projecte d'autonomia personal.
- ✓ Mostrar les bases necessàries per conèixer nous recursos.
- ✓ Afavorir el contacte amb professionals per tenir una visió més ampla de la vida laboral.
- ✓ Aprendre a administrar-se els propis recursos econòmics, per tal d'adquirir una autonomia més plena.

Àmbit de vida quotidiana i lleure.

- ✓ Orientar-la vers una correcta utilització del seu temps lliure, ajudant-lo a reconèixer les seves afeccions i gustos.
- ✓ Cercar d'activitats de lleure.

Àmbit del desenvolupament físic.

- ✓ Facilitar el coneixement del propi cos i les atencions que requereix.
- ✓ Assumir hàbits i actituds positives respecte la salut, la higiene, la sexualitat i, en general, el respecte al propi cos.
- ✓ Obtenir i mantenir condicions saludables en la vida quotidiana.
- ✓ Prevenir i tractar els hàbits nocius.
- ✓ Promoure el valor de la intimitat i la pròpia imatge.

Totes aquestes línies de treball es planificaran sempre tenint com objectiu afavorir el desenvolupament social i educatiu de la jove.

29 COM MESUREM L'ASSOLIMENT DELS NOSTRES OBJECTIUS

El projecte compta amb un sistema d'avaluació que preveu l'anàlisi de la planificació i implementació del projecte, així com la de la tasca educativa, individual i grupal, i un sistema que recull les propostes de millora que es recullen de l'avaluació per a una propera planificació.

El sistema d'avaluació es centra en la realització de reunions periòdiques entre els professionals adscrits al projecte i entre aquests i la coordinació dels serveis centrals de l'Associació. L'educadora referent es reuneix amb la coordinació cada setmana per avaluar el desenvolupament dels joves i del mateix equip al centre, posar en comú les informacions obtingudes a les diferents coordinacions o comissions realitzades i planificar i programar els objectius de treball setmanals.

En relació amb les joves beneficiàries, l'avaluació es centra en l'assoliment dels objectius proposats al PTI i la detecció de situacions de risc. Per a la realització d'aquesta avaluació és primordial comptar amb la participació del adolescent.

Per un altre costat, el desenvolupament del projecte en sí, quedat avaluat a través de les memòries anuals, on es revisa el compliment del plantejament dels objectius establerts vers el projecte en funció als joves atesos, a l'equip, a la documentació tècnica i a l'estructura del recurs. Posteriorment, i a través de les programacions anuals s'estableixen nous objectius de treball.

COM GESTIONEM LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES I QUINS MECANISMES TENIM PER INCORPORAR QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LES PERSONES PARTICIPANTS

La línia de treball Pis Assistit per majors de 18 anys de l'Associació Iniciatives Solidàries es centra en fer protagonistes les persones beneficiàries del seu propi procés. Aquest objectiu es plasma en la metodologia de treball del dia a dia i es concreta a través de les següents accions:

- El pis té a disposició de les joves que hi resideixen, i a través dels taulells d'anuncis els canals de queixa establerts, organitzats de més lleu a més greu i començant el procediment per les bústies de suggeriments, fins arribar a la queixa al Síndic de Greuges, passant per les tutories individuals, les assemblees grupals, la queixa directa a l'entitat i la comunicació amb la DGAIA.
- Per tal de fomentar la participació grupal de les joves, s'estableixen assemblees setmanals i/o quinzenals, d'assistència obligatòria i destinada a resoldre conflictes bàsics de la convivència, així com tractar temes específics a valoració també de l'equip educatiu.
- La redacció de la documentació tècnica tutorial, concretament el Pla de Treball Individual (PTI) es realitza comptant amb la perspectiva i vivència de l'adolescent i del jove del seu propi procés educatiu.
- Com a part avaluativa del projecte, s'estableix des de l'Àrea de Qualitat l'obligatorietat de trametre enquestes de satisfacció de caràcter anual (o bé al finalitzar el procés) a totes les persones usuàries.

31 QUIN ÉS EL MARC NORMATIU AL QUAL ESTEM SOTMESOS

El Pis Asssitit per majors de 18 anys contempla el marc normatiu que es detalla a continuació:

Normativa internacional

- Declaració dels Drets de l'Infant, proclamada per l'Assemblea de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1959.
- Convenció sobre els drets de l'infant adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989 (BOE 31/12/1990).

protecció dels menors d'edat romanesos no acompanyats a Espanya, la seva repatriació i lluita contra la seva explotació, fet a Madrid el 15 de desembre de 2005 (BOE 16.8.2006).

- Conveni entre el Regne d'Espanya i el Regne de el Marroc sobre assistència judicial, reconeixement i execució de resolucions judicials en matèria de dret de custòdia i dret de visita i devolució de menors, signat a Madrid el 30 de maig de 1997.
- Conveni sobre competència de les autoritats i la llei aplicable en matèria de protecció de menors, fet a la Haia el 5 d'octubre de 1961. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat
- Conveni europeu relatiu al reconeixement i l'execució de decisions en matèria de custòdia de menors, així com al restabliment de la dita custòdia, fet a Luxemburg el 20 de maig de 1980. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat (BOE 1.9.1984).
- Conveni de 19 d'octubre de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat (BOE 2.12.2010).

Normativa de la Unió Europea

- Carta europea dels drets de l'infant, aprovada per Resolució A3-0172/92 del Parlament Europeu (DOCE núm. C 241 de 21.9.1992, p. 67). Segons l'article 4 de la Llei 14/2010, la interpretació de les disposicions de la Generalitat relatives als infants i als adolescents s'ha de fer d'acord amb aquesta Carta.
- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea feta a Niça el 7 de desembre de 2000 (DOCE núm. C 364 de 18.12.2000). Segons l'article 4 de la Llei 14/2010, la interpretació de les disposicions de la Generalitat relatives als infants i als adolescents s'ha de fer d'acord amb aquesta Carta.
- Reglament (CE) NO 2201/2003 del Consell, de 27 de novembre de 2003, relatiu a la competència, el reconeixement i l'execució de resolucions judicials en matèria matrimonial, i de responsabilitat parental.

• Directiva 2011/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, relativa a la lluita contra els abusos sexuals i l'explotació sexual dels menors i la pornografia infantil (DOUE L335/1 de 17.12.2011).

Normativa estatal

- Constitució espanyola de 1978 de 31 d'octubre 1978 (BOE 29.12.1978) (articles 39-53).
- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil (BOE 15-17.1.1996)
- Codi Civil espanyol.
- Codi Penal.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, amb les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre.
- Llei Orgànica 2/2009, d'11 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE 12.12.2009).
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delict.

Normativa catalana

- Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- Resolució de 26 de gener de 1995, pel qual es fa públic l'Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya, d'aprovació del Pla de coordinació de mesures Interdepartamentals adreçades als joves tutelats per l'Administració de la Generalitat en arribar a la majoria d'edat.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, amb les modificacions introduïdes per Decret

contradigui la Llei).

- Llei 13/1997, de 19 de novembre, de creació de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (DOGC 27.11.1997). Modificada per la Llei 7/2004, el Decret 20/2006, i la Llei 14/2010.

A. Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (DOGC 20.7.2006) (BOE 20.7.2006) (articles 16, 17, 40, 166).

B. Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic (DOGC, 4 d'agost de 2006, núm. 4691. BOE, 23 d'agost de 2006, núm. 201)

- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya relatiu a la persona i la família (DOGC 5.8.2010).
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (DOGC 2.6.2010)
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera dels serveis socials 2010-2011.
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- Llei 4/2019, del 24 de juliol, de modificació de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic (DOGC, 26 de juliol de 2019, núm. 7926)

Caldrà atendre, executar i informar de qualsevol circular, instrucció, decret entre d'altres que arribi al responsable de l'entitat, direcció de l'àrea tècnica o direcció del centre que vingui de l'administració competent l'ASJTET que afecti el funcionament del recurs o als joves atesos.

*Aquesta llei fa una expressa indicació al suport a la majoria d'edat en els articles 151 i 152.

32 ON SOM

El Pis Assistit per majors de 18 anys de l'Associació Iniciatives Solidàries es troba

ubicat a la població de Sant Boi de Llobregat.

No s'especifica la ubicació dels mateixos atenent a la vulnerabilitat de les persones que hi resideixen i en post de preservar-ne l'estada i la confidencialitat de les dades.



Carta de serveis

SERVEI DE PISOS ASSISTITS PER A JOVES VINCULATS A PROGRAMES
D'INSERCIÓ LABORAL (PIL)

LLAR AGUILÓ

LLAR BONAIGUA

FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

ASSOCIACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

33 INTRODUCCIÓ

El present document pretén informar a tots els potencials destinataris de les nostres residències per a joves vinculats a programes d'inserció laboral dels serveis oferts i la manera de dur-los a terme.

De la mateixa manera, s'exposa quins son aquells mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius del servei.

Paral·lelament, s'indica quina és la forma d'accedir fàcilment a la informació més detallada sobre cadascun dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció realitzada als nostres serveis.

34 QUI SOM?

Iniciatives Solidàries disposa de dues residències per a joves vinculats a programes d'inserció laboral, la Llar Aguiló, qui van iniciar la seva activitat al 2018 i la Llar Bonaigua al 2025.

Respon a les necessitats demandades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) i l'Àrea de Suport a Joves Tutelats i Ex-tutelats (ASJTET) atenent de manera exclusiva adolescents i joves tutelats o ex-tutelats per l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un servei de caràcter residencial amb activitat de cicle continuat que treballa per la integració i atenció plena de joves nois d'entre 16 i 21 anys d'edat. L'objectiu principal del servei és l'acompanyament d'aquest adolescents i joves promovent el desenvolupament de la seva personalitat a través de la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics en post del foment de l'autonomia.

Com a Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral, queda inscrit a la Cartera de Serveis Socials.

Sent així, el projecte està orientat a cobrir tots els àmbits i aspectes bàsics que promoguin el benestar dels nois que hi viuen, pretenent ser una alternativa al context i entorn familiar que supleixi les mancances ocasionades pel distanciament de la família biològica. Des del recurs es treballa per l'adquisició d'hàbits i valors que fomentin la transició a la vida adulta dels adolescents i joves d'una manera funcional i a través de donar protagonisme a les seves potencialitats.

35 ELS SERVEIS QUE OFERIM

Aquest document es descriu a través de posar per exemple la Llar Aguiló com a Residència per joves vinculats a programes d'inserció laboral. Els joves que viuen a la Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral d'Iniciatives Solidàries compten amb l'atenció d'Educadors i Treballadors socials d'acord a les característiques i condicions del recurs presten servei a la seva atenció de manera continuada 24 hores al dia i 365 dies l'any.

La llar acull persones menors d'edat (de 16 a 18 anys) tutelades per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i persones majors d'edat (de 18 a 21 anys) extutelades que son atesos per educador/a social amb atenció de 24 hores els 365 dies de l'any, amb presència continuada en el cas que hi hagi menors de 18 anys.

La figura de l'educador/a referent queda plasmada en els educadors/es socials presents en cadascun dels torns de treball i conformant l'equip educatiu de la residència.

El funcionament d'aquests equip queda subordinat a les funcions d'un Director/a Tècnic/a qui assumeix la figura de guardador en el cas dels adolescents i dedica les seves funcions a la gestió del servei i coordinació de l'equip educatiu.

Pel que fa a l'àmbit documental així com la realització dels itineraris formatius i la gestió dels expedient de Sini@ son executats per part de l'Equip Educatiu.

Més enllà dels espais bàsics dedicats al desenvolupament de la quotidianitat dels joves que hi resideixen (cuina, menjador, lavabos i habitacions) la Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral compta amb espais dedicats a fomentar el benestar, l'oci i els diferents itineraris formatius.

Sent d'aquesta manera, hi apareixen altres espais no tant habituals a la majoria de domicilis com son, espai de formació, patis i/o jardins, despatx d'educadors i sala d'estar separada del menjador.

L'activitat de la Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral queda dividida en tres eixos:

- El foment de l'autonomia en el manteniment d'hàbits bàsics i l'acompanyament en el els processos del dia a dia (àpats, descans, higiene personal, relació amb l'altre i amb l'entorn...)
- Tràmits reguladors de la situació documental i formativa dels joves atesos. Tant a nivell idiomàtic com de formació pre-laboral.

- Promoció d'espais d'oci saludables i que afavoreixin tant la relació amb la resta com un estil de vida saludable a través dels seus propis interessos.

Tanmateix, la dinàmica interna dels serveis s'organitza de manera flexible i variable amb l'objectiu d'atendre les necessitats d'aquests eixos d'acord amb les necessitats individuals del grup de residents.

De la mateixa manera, les dinàmiques internes dels serveis pateixen modificacions amb l'objectiu d'adaptar-se al períodes vacacionals dels joves i amb l'objectiu de trobar l'equilibri entre donar sortida a les necessitats de les persones d'acord amb el temps del que disposen fins la sortida del recurs i normalitzar el cicle de dinàmica anual permetent cedir també espais al confort.

L'estada de les persones que acull al residència, així com els objectius de treball, la metodologia i la seva consecució queden subjectes al Projecte Educatiu Individualitzat (en el cas dels menors d'edat) que resta disponible des de l'arribada de l'adolescent i es renova cada 6 mesos. De la mateixa manera, en el cas dels joves majors d'edat, aquest procés queda recollit a través del Pla de Treball Individual (PTI), que resta disponible des de l'arribada del jove i es renova cada 6 mesos a través de les Revisions del Pla de Treball Individual (RPTI).

La residència compta amb el seu propi Projecte Educatiu de Centre (PEC) que defineix les particularitats i característiques pròpies del servei d'acord amb les directrius, guies i projecte marc de l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats (ASJTET) de la DGAIA. De la mateixa manera, per tal de recollir el conjunt de criteris i normes que assegurin la bona organització i el bon funcionament en tots els aspectes d'acord amb l'ASJTET, el servei compta amb el seu propi Reglament de Règim Intern (RRI).

36 ELS COMPROMISOS QUE ADQUIRIM

36.1 OBJECTIUS GENERALS DEL PROJECTE.

- ✓ Aconseguir l'autonomia personal mitjançant el lliure, integral i harmoniós desenvolupament de la personalitat de l'individu.
- ✓ Acompanyar el jove en el seu procés formatiu i d'inserció socio-laboral.
- ✓ Documentar el jove, dintre de les possibilitats, quan s'escaigui.
- ✓ Potenciar la relació del noi amb la seva família quan sigui possible.

36.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS

36.2.1 Vers el servei

Acció educativa individual i grupal.

- ✓ Crear un ambient de calidesa, confiança i llibertat on cada noi pugui expressar les seves necessitats, els seus desitjos i les seves inseguretats.
- ✓ Crear un ambient d'empatia on cada noi pugui consultar, demanar orientació, ajuda i recolzament.
- ✓ Crear un ambient familiar on el jove es trobi integrat, acceptat, motivat, i on pugui participar de la vida del pis com si fos casa seva.
- ✓ Treballar els hàbits de convivència i solidaritat amb els joves.
- ✓ Fomentar el respecte dels espais comuns i la normativa bàsica
- ✓ Potenciar les habilitats socials i l'assertivitat en les relacions interpersonals.
- ✓ Potenciar la comunicació en el grup.
- ✓ Potenciar l'expressió lliure de la comunicació en tots els afers que l'afectin per les vies més adequades.
- ✓ Fomentar la tolerància entre persones, grups, ètnies i cultures.
- ✓ Potenciar les relacions d'acceptació, respecte i afecte entre tots els que comparteixen el recurs.
- ✓ Afavorir i potenciar el diàleg per conèixer les possibilitats i carències de cada resident.
- ✓ Implicar al jove, mitjançant entrevistes personals, en tots els aspectes de la vida quotidiana, estimulant la seva participació i col·laboració.
- ✓ Realitzar amb cada usuari un Pla de Treball Individualitzat que li faciliti indicadors del procés que està fent.
- ✓ Acceptar cada jove amb tota la situació i problemàtica personal en la qual es troba, confiant en els seus propis recursos interns.
- ✓ Treballar objectivament la situació del noi envers la seva família i orientant les relacions per tal que no impedeixin el procés d'autonomia personal.
- ✓ Prioritzar el seguiment individualitzat de cada resident mitjançant el PEI, per tal de positivament al màxim el seu procés.

L'organització i les funcions dels recursos humans.

- ✓ Treballar en equip mitjançant la reunió d'equip, la transmissió i aportació d'informació i de recursos.
- ✓ Aconseguir la coherència necessària entre l'equip per afavorir la tasca educativa al centre.
- ✓ Afavorir les condicions necessàries perquè hi hagi una bona relació a nivell professional i personal entre els membres de l'equip.
- ✓ Potenciar la participació en la gestió del centre dintre de les competències de cadascú així com la corresponsabilitat.
- ✓ Utilitzar la supervisió per millorar el treball educatiu.
- ✓ Afavorir la formació permanent dels membres de l'equip educatiu facilitant la participació dels professionals en activitats de formació permanent.

36.2.2 Vers els adolescents

Àmbit socio-familiar.

- ✓ Capacitar els joves per tal que arribin a assolir un estil de vida autònom.
 - ✓ Capacitar els joves per a que coneguin, acceptin i respectin les pautes d'ordre i la normativa general de la comunitat on viuen.
 - ✓ Fomentar les relacions adequades amb els veïns, gent del barri, del recurs formatiu i del lleure, si s'escau.
 - ✓ Estimular la inserció en els diferents àmbits socials.
 - ✓ Afavorir el contacte amb voluntaris, grups de joves i persones properes, per tal que tingui una visió més àmplia d'opcions de vida social.
 - ✓ Promoure i afavorir les relacions intergeneracionals.
 - ✓ Ajudar a cada persona en l'elaboració del dol que suposa l'abandonament del propi marc afectiu de referència.
- ✓ Afavorir el contacte temporal amb les famílies, com a mínim telefònic, si s'escau.

Àmbit del desenvolupament emocional-relacional.

- ✓ Ajudar a cada usuari a desenvolupar la seva capacitat d'estimar, de ser estimat i d'establir vincles afectius profunds i perllongats.
- ✓ Estimular als joves a mantenir una relació equilibrada amb allò que és material, intentant que puguin reorientar les expectatives que els van portar a engegar un projecte migratori, si s'escau.

- ✓ Potenciar l'autoestima i l' autoconcepte.
- ✓ Potenciar l'empatia.

Àmbit del desenvolupament intel·lectual i d' aprenentatges.

- ✓ Afavorir el desenvolupament de les capacitats individuals de cada persona.
- ✓ Promoure l'assimilació de valors positius tal i com poden ser: la responsabilitat, la solidaritat, l'amistat, l'autocontrol, etc.
- ✓ Promoure una manera constructiva de resoldre conflictes, atenent a l' autodomini necessari per afrontar les situacions conflictives.
- ✓ Aprendre a cercar i rebre informació.
- ✓ Proporcionar recolzament i facilitats als que tinguin possibilitat de continuar els seus estudis més enllà de l'escolarització obligatòria.
- ✓ Adquisició d'hàbits d'estudi o culturals.
- ✓ Promoure l' interès per la formació personal i la lectura.
- ✓ Recolzament en l'elecció d'especialitats de formació.
- ✓ Estimular la inserció en l'àmbit laboral, com una forma de concretar el seu projecte d'autonomia personal.
- ✓ Mostrar les bases necessàries per conèixer nous recursos.
- ✓ Afavorir el contacte amb professionals per tenir una visió més ampla de la vida laboral.
- ✓ Aprendre a administrar-se els propis recursos econòmics, per tal d'adquirir una autonomia més plena.

Àmbit de vida quotidiana i lleure.

- ✓ Orientar-lo vers una correcta utilització del seu temps lliure, ajudant-lo a reconèixer les seves afeccions i gustos.
- ✓ Cercar d'activitats de lleure.

Àmbit del desenvolupament físic.

- ✓ Facilitar el coneixement del propi cos i les atencions que requereix.
- ✓ Assumir hàbits i actituds positives respecte la salut, la higiene, la sexualitat i, en general, el respecte al propi cos.
- ✓ Obtenir i mantenir condicions saludables en la vida quotidiana.
- ✓ Prevenir i tractar els hàbits nocius.

- ✓ Promoure el valor de la intimitat i la pròpia imatge.

Totes aquestes línies de treball es planificaran sempre tenint com objectiu afavorir el desenvolupament social i educatiu del adolescent.

37 COM MASUREM L'ASSOLIMENT DELS NOSTRES OBJECTIUS

El projecte compta amb un sistema d'avaluació que preveu l'anàlisi de la planificació i implementació del projecte, així com la de la tasca educativa, individual i grupal, i un sistema que recull les propostes de millora que es recullen de l'avaluació per a una propera planificació. El sistema d'avaluació es centra en la realització de **reunions periòdiques** entre els professionals adscrits al projecte i entre aquests i la coordinació dels serveis centrals de la Fundació. **L'equip educatiu es reuneix cada setmana** per avaluar el desenvolupament dels joves i del mateix equip al centre, posar en comú les informacions obtingudes a les diferents coordinacions o comissions realitzades i planificar i programar els objectius de treball setmanals. A més a més, **la Direcció Tècnica del Centre té una reunió setmanal, amb els SSCC de la Fundació** variant en funció de les necessitats.

En relació amb els adolescents i joves beneficiaris, l'avaluació es centra en **l'assoliment dels objectius proposats al PEI/PTI i la detecció de situacions de risc**. Per a la realització d'aquesta avaluació és primordial comptar amb la participació del adolescent.

Per un altre costat, el desenvolupament del projecte en sí, queda avaluat a través de les **memòries anuals**, on es revisa el compliment del plantejament dels objectius establerts vers el projecte en funció als joves atesos, a l'equip, a la documentació tècnica i a l'estructura del recurs. Posteriorment, i a través de les **programacions anuals** s'estableixen nous objectius de treball. Aquests objectius de treball constitueixen els indicadors necessaris per avaluar el compliment d'objectius.

De manera paral·lela, s'avalua també la percepció del recurs per part de la persona usuària a través de les **enquestes de satisfacció** que es passen a la finalització de l'estada.

38 COM GESTIONEM LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES I QUINS MECANISMES TENIM PER INCORPORAR QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LES PERSONES PARTICIPANTS

La línia de treball de la Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral d'Iniciatives Solidàries es centra en fer protagonistes les persones beneficiàries del seu propi

procés. Aquest objectiu es plasma en la metodologia de treball del dia a dia i es concreta a través de les següents accions:

- La Residència per a joves vinculats a programes d'inserció laboral té a disposició dels adolescents i joves que hi resideixen, i a través dels taulells d'anuncis els **canals de queixa establerts**, organitzats de més lleu a més greu i començant el procediment per les bústies de suggeriments, fins arribar a la queixa al Síndic de Greuges, passant per les tutories individuals, les assemblees grupals, la queixa directa a la Direcció Tècnica i la comunicació amb la DGAIA.
- Per tal de fomentar la participació grupal dels usuaris, s'estableixen assemblees setmanals i/o quinzenals, d'assistència obligatòria i destinada a resoldre conflictes bàsics de la convivència, així com tractar temes específics a valoració també de l'equip educatiu.
- La redacció de la documentació tècnica tutorial, concretament el Pla de Treball Individual (PTI) es realitza comptant amb la perspectiva i vivència de l'adolescent i del jove del seu propi procés educatiu.
- Com a part avaluativa del projecte, s'estableix des de l'Àrea de Qualitat l'obligatorietat de trametre enquestes de satisfacció de caràcter anual (o bé al finalitzar el procés) a totes les persones usuàries.

39 QUIN ÉS EL MARC NORMATIU AL QUAL ESTEM SOTMESOS

Les Residències per a joves vinculats a programes d'inserció laboral d'Iniciatives Solidàries contempen el marc normatiu que es detalla a continuació:

Normativa internacional

- Declaració dels Drets de l'Infant, proclamada per l'Assemblea de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1959.
- Convenció sobre els drets de l'infant adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989 (BOE 31/12/1990).
- Acord entre Romania i Espanya sobre cooperació en l'àmbit de la protecció dels menors d'edat romanesos no acompanyats a Espanya, la seva repatriació i lluita contra la seva explotació, fet a Madrid el 15 de desembre de 2005 (BOE 16.8.2006).
- Conveni entre el Regne d'Espanya i el Regne de el Marroc sobre assistència judicial, reconeixement i execució de resolucions judicials en matèria de dret de custòdia i dret de visita i devolució de menors, signat a Madrid el 30 de maig de 1997.

- Conveni sobre competència de les autoritats i la llei aplicable en matèria de protecció de menors, fet a la Haia el 5 d'octubre de 1961. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat
- Conveni europeu relatiu al reconeixement i l'execució de decisions en matèria de custòdia de menors, així com al restabliment de la dita custòdia, fet a Luxemburg el 20 de maig de 1980. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat (BOE 1.9.1984).
- Conveni de 19 d'octubre de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat (BOE 2.12.2010).

Normativa de la Unió Europea

- Carta europea dels drets de l'infant, aprovada per Resolució A3-0172/92 del Parlament Europeu (DOCE núm. C 241 de 21.9.1992, p. 67). Segons l'article 4 de la Llei 14/2010, la interpretació de les disposicions de la Generalitat relatives als infants i als adolescents s'ha de fer d'acord amb aquesta Carta.
- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea feta a Niça el 7 de desembre de 2000 (DOCE núm. C 364 de 18.12.2000). Segons l'article 4 de la Llei 14/2010, la interpretació de les disposicions de la Generalitat relatives als infants i als adolescents s'ha de fer d'acord amb aquesta Carta.
- Reglament (CE) NO 2201/2003 del Consell, de 27 de novembre de 2003, relatiu a la competència, el reconeixement i l'execució de resolucions judicials en matèria matrimonial, i de responsabilitat parental.
- Directiva 2011/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, relativa a la lluita contra els abusos sexuals i l'explotació sexual dels menors i la pornografia infantil (DOUE L335/1 de 17.12.2011).

Normativa estatal

- Constitució espanyola de 1978 de 31 d'octubre 1978 (BOE 29.12.1978) (articles 39-53).
- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la llei d'enjudiciament civil (BOE 15-17.1.1996)
- Codi Civil espanyol.
- Codi Penal.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, amb les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre.
- Llei Orgànica 2/2009, d'11 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE 12.12.2009).
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delict.

Normativa catalana

- Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- Resolució de 26 de gener de 1995, pel qual es fa públic l'Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya, d'aprovació del Pla de coordinació de mesures Interdepartamentals adreçades als joves tutelats per l'Administració de la Generalitat en arribar a la majoria d'edat.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, amb les modificacions introduïdes per Decret 127/1997, de 27 de maig. Aquest Reglament està vigent en allò que no contradigui la Llei).
- Llei 13/1997, de 19 de novembre, de creació de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (DOGC 27.11.1997). Modificada per la Llei 7/2004, el Decret 20/2006, i la Llei 14/2010.

A. Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (DOGC 20.7.2006) (BOE 20.7.2006) (articles 16, 17, 40, 166).

B. Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic (DOGC, 4 d'agost de 2006, núm. 4691. BOE, 23 d'agost de 2006, núm. 201)

- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya relatiu a la persona i la família (DOGC 5.8.2010).
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (DOGC 2.6.2010)
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera dels serveis socials 2010-2011.

- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- Llei 4/2019, del 24 de juliol, de modificació de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic (DOGC, 26 de juliol de 2019, núm. 7926)

Caldrà atendre, executar i informar de qualsevol circular, instrucció, decret entre d'altres que arribi al responsable de l'entitat, direcció de l'àrea tècnica o direcció del centre que vingui de l'administració competent l'ASJTET que afecti el funcionament del recurs o als joves atesos.

*Aquesta llei fa una expressa indicació al suport a la majoria d'edat en els articles 151 i 152.

40. ON SOM

Les Residències per a joves vinculats a programes d'inserció laboral d' Iniciatives Solidàries es troben ubicades a la ciutat de Sabadell.

No s'especifica la ubicació dels mateixos atenent a la vulnerabilitat de les persones que hi resideixen i en post de preservar-ne l'estada i la confidencialitat de les dades.



Carta de serveis

CENTRE OBERT GINKGO

FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

41. INTRODUCCIÓ

Aquesta carta de serveis és un document que pretén informar, de forma sintètica, a tots els potencials destinataris del Centre Obert Ginkgo dels serveis que oferim i de com els duem a terme. També vol exposar quins són els mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius del centre, així com també de quina forma es pot accedir fàcilment a informació més detallada sobre cada un dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció que realitzem.

42. QUI SOM?

El projecte Centre Obert Ginkgo és un projecte, que va començar a funcionar al gener del 2013. Respon a les necessitats i demandes de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. Es tracta d'un servei diürn, en horari extraescolar, que treballa per donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, dedicant un èmfasi especial al suport escolar, l'orientació i l'assessorament formatiu. Forma part de la cartera de serveis dels Serveis Socials.

Aquest recurs està orientat a potenciar una educació integral, així com la integració social dels adolescents en situació desfavorable, a través de la incidència en aquells factors que provoquen un risc social. Des del Centre es treballarà per l'adquisició de valors i hàbits, tant socials com formatius, l'ús del temps de lleure i la creació d'espais grupals i individuals per a l'adquisició de competències socials.

43. ELS SERVEIS QUE OFERIM

La totalitat dels beneficiaris del projecte participen als espais Aula d'Estudi i Espai Obert, de dilluns a dijous de les 16:30h a les 20:00h i divendres de 16:30h a 18:00h.

Al Curs 2016/17 vam fer una variació en el procediment de l'Aula d'Estudi; vam crear dues aules, una de lletres i altra de ciències, on cada alumne hi participa segons la

matèria que hagi de treballar. A cada aula hi ha dos educadors especialitzats en aquestes matèries. Atenent a la valoració molt positiva d'aquest nou format; que vam extreure de l'avaluació final, tan per part de l'equip educatiu com dels usuaris i famílies, des de llavors hem mantingut la mateixa metodologia a l'Aula d'Estudi.

Durant l'horari de l'Espai Obert (tallers, dinàmiques, jocs, assemblees), varia la composició dels grups segons l'activitat que es realitzi.

Els diferents espais estan distribuïts de dilluns a dijous en franges horàries de la següent manera:

- De 16:30h a 18:00h: Aula d'Estudi
- De 18:00h a 18:30h: Berenar
- De 18:30 a 20:00h: Espai Obert
- Divendres: Espai Obert de 16:30h a 18:00h

Descripció dels espais:

- Aula d'Estudi: Espai per fer deures, consultar dubtes, aprendre a organitzar-se i fomentar la estimulació de l'aprenentatge. Aquest recurs s'orienta principalment a disposar d'un entorn facilitador per realitzar les tasques escolars, d'aprenentatge i l'estudi. La funció principal de l'educador és acompanyar, resoldre petits dubtes i, quan calgui, ajudar a organitzar i gestionar l'agenda.
- Espai Obert: : Espai dedicat a la realització de diferents activitats d'oci, temps de lleure i educació en valors: creació d'un espai adolescent en què es potèncii l'educació per a l'ús sa i constructiu del temps de lleure i l'atenció a la diversitat d'aquells adolescents i adolescents que requereixen d'un espai addicional fora de l'horari escolar. Tot aquest treball, dins un ambient lúdic, amb jocs i dinàmiques que afavoreixin la convivència entre els adolescents, potenciant la seva socialització, la coeducació, el desenvolupament personal i la col·laboració interpersonal.

- Berenar: Una activitat diària força important que realitzem al Ginkgo, a banda de l'Aula d'Estudi i l'Espai Obert, és el berenar. Aquest és ofert pel Centre, així, d'aquesta manera ens assegurem de que tots realitzin aquest àpat i que sigui igualitari.

Amb aquesta activitat treballem hàbits d'alimentació saludable i d'higiene, així com habilitats de gestió domèstica que comporten conductes de treball comunitari, ordre i respecte. Al berenar trobem un espai distès on s'afavoreix la relació entre els membres del grup.

Horari setmanal CO Ginkgo

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
16:30h 18:00h	Aula d'Estudi	Aula d'Estudi	Aula d'Estudi	Aula d'Estudi	Espai Obert: Videoteca, Jocs, esport
18:00h 18:30h	Berenar	Berenar	Berenar	Berenar	Berenar
18:30h 20:00h	Espai Obert: Dinàmiques	Espai Obert: Dinàmiques	Espai Obert: Tallers	Espai Obert: Tallers	

44. ELS COMPROMISOS QUE ADQUIRIM

A continuació presentem els objectius: general, específics i operatius en els quals ens basem per dur a terme les diferents actuacions que realitzem vers els adolescents i el seu context familiar, social i educatiu.

Objectiu general			
1. Afavorir el desenvolupament social i educatiu del adolescent en el seu context familiar, escolar i social.			
Objectius específics			
1.1 Consolidar i ampliar l'aprenentatge de les competències educatives bàsiques	1.3 Promoure la participació de la família per afavorir el desenvolupament educatiu i social del noi.	1.4 Mantenir un seguiment conjunt amb la resta de la xarxa social que envolta al adolescent.	1.5 Participar a les diferents taules de treball comunitàries i a les activitats públiques del barri i la ciutat.
1.2 Potenciar l'adquisició d'habilitats socials per afavorir el desenvolupament del adolescent.			
Objectius operatius			
1.1.1 Desenvolupar competències d'organització, planificació i desenvolupament en relació amb l'estudi i l'acompliment de tasques educatives diverses en la totalitat dels participants mitjançant l'espai d'Aula d'Estudi.	1.3.1 Acompanyar i orientar a les famílies en els processos educatius que afecten als seus fills realitzant entrevistes individuals periòdiques i mantenint un contacte recíproc amb ells sempre que sigui necessari. 1.3.2 Fomentar i enfortir les capacitats,	1.4.1 Realitzar el seguiment del adolescent i la seva situació familiar mitjançant les coordinacions periòdiques amb les educadores socials dels diferents EBASP de la ciutat que ens deriven usuaris. 1.4.2 Col·laborar en	1.5.1 Participar i col·laborar en les diferents propostes de l'Ajuntament i del Casal de Barri amb el qual mantenim reunions trimestrals a través de la Comissió d'Entitats del barri. 1.5.2 Participar a

1.1.2 Millorar el rendiment escolar en la totalitat dels participants a través de l'espai d'Aula d'Estudi. 1.2.1 Donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat de la totalitat dels adolescents participants a través de tallers i dinàmiques, tan lúdiques com educatives, que es realitzen al Espai Obert i de forma transversal a la resta d'espais d'estudi. 1.2.2 Potenciar els hàbits d'higiene i de salut dels adolescents a través de la realització del berenar diari, tallers de salut i higiene i les activitats esportives setmanals. 1.2.3 Millorar les relacions interpersonals i fer prevenció de conflictes afavorint l'establiment de relacions igualitàries, respectuoses i no violentes entre els adolescents a través de totes les activitats participatives en grup.	habilitats i competències familiars dels pares, necessàries per mantenir una bona la relació familiar i afavorir el desenvolupament del adolescent, mitjançant activitats i reunions grupals on es treballaran temes específics. 1.3.3 Detectar i prevenir les situacions de risc social i de ruptura amb la família a través del seguiment del adolescent i les entrevistes periòdiques amb els pares i realitzant tutories familiars quan siguin necessàries.	el procés educatiu dels adolescents en coordinació amb els IES i escoles, amb els quals signem un acord de compromís, mitjançant coordinacions trimestrals amb els centres educatius i seguiment específic amb els tutors dels alumnes que considerem oportú. 1.4.3 Participar en la Xarxa dels Centres Obertes de Sant Boi, consensuant mètodes de treball mitjançant les reunions periòdiques de la Xarxa i col·laborar en la realització d'activitats de manera conjunta promovent la participació i la interrelació amb els adolescents dels altres Centres Oberts.	les diferents comissions de treball adreçades a adolescents que ofereix l'Ajuntament i col·laborar amb altres espais i entitats juvenils de la ciutat mantenint reunions informatives i participant en activitats conjuntes. 1.5.3 Fer ús dels espais públics del barri fomentant la participació d'altres adolescents. 1.5.4 Donar a conèixer el ventall d'opcions lúdiques, educatives i esportives que ofereix la ciutat mitjançant visites programades i participant en els actes que ens ofereixen.
---	---	---	---

Dels objectius específics obtenim quatre línies de treball:

2. la família
3. la xarxa
4. la comunitat.

Totes aquestes línies de treball es planificaran sempre tenint com objectiu afavorir el desenvolupament social i educatiu del adolescent.

45. COM MESUREM L'ASSOLIMENT DELS NOSTRES OBJECTIUS

El projecte compta amb un sistema d'avaluació que preveu l'anàlisi de la planificació i implementació del projecte, així com la de la tasca educativa, individual i grupal, i un sistema que recull les propostes de millora que es recullen de l'avaluació per a una propera planificació.

El sistema d'avaluació es centra en la realització de reunions periòdiques entre els professionals adscrits al projecte i entre aquests i la coordinació dels serveis centrals de la Fundació. L'equip educatiu es reuneix cada setmana per avaluar el desenvolupament dels joves i del mateix equip al centre obert, posar en comú les informacions obtingudes a les diferents coordinacions o comissions realitzades i planificar i programar les activitats que es duren a terme. A més a més, el coordinador del Centre té una reunió mensual o trimestral, amb els SSCC de la Fundació variant en funció de les necessitats i destacant una reunió inicial i una final del projecte.

En relació amb els menors i adolescents beneficiaris, l'avaluació es centra en l'assoliment dels objectius proposats al PEI i la detecció de situacions de risc. Per a la realització d'aquesta avaluació és primordial comptar amb la participació del adolescent i de la seva família.

Dins de la redacció del projecte anual presentem una graella on s'indica com avaluem cada objectiu operatiu, o grups d'objectius operatius. A cada quadre indiquem quina activitat realitzem per assolir l'objectiu, el tipus d'avaluació que realitzarem, els indicadors per a cada avaluació i els instruments que farem servir per mesurar el grau d'assoliment dels indicadors. Els indicadors poden ser quantitatius o qualitatius segons l'aspecte a avaluar. Així mateix, a la part final del

projecte anual indiquem tots els indicadors que fem servir, agrupats per línies de treball, amb els resultats obtinguts l'any anterior.

46. COM GESTIONEM LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES I QUINS MECANISMES TENIM PER INCORPORAR QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LES PERSONES PARTICIPANTS

Considerem que la participació de les persones vinculades al centre és molt rellevant i és una part fonamental de la nostra actuació. Volem que infants, adolescents, joves i famílies siguin i se sentin protagonistes dels seus canvis i es considerin com a part integral dels Centre Obert Ginkgo.

Al Centre disposem d'un protocol d'accés que està vinculat al protocol de derivacions dels Serveis Socials i d'una normativa de comportament de règim intern, i com a participants tenen establerts el seu pla de treball/educatiu individual.

El centre té el compromís de fomentar que els participants en les activitats puguin expressar tots els suggeriments de millora i/o queixes que considerin oportunes. Per poder-les fer efectives disposem de canals específics de comunicació pels menors o per les seves famílies i disposa d'un procediment d'avaluació de la satisfacció que assegura que al final de cada curs es recullen les opinions al respecte dels participants en el projecte.

47. QUIN ÉS EL MARC NORMATIU AL QUAL ESTEM SOTMESOS

L'entitat, i per tant el CO Ginkgo, contempla els requeriments establerts pel marc legal que afecta a les seves activitats. Els marcs normatius principals són els següents:

Referència legal/norma					Abast
Resolució	98/V	1996	29/05/1996	Carta del Voluntariat de Catalunya	Catalunya
Llei	6	1996	15/01/1996	Del voluntariado	Espanya
Llei orgànica	1	2002	22/03/2002	Del derecho de asociación	Espanya
Llei	38	2003	17/11/2003	General de Subvenciones	Espanya
Decret	16	2014	11/02/2014	Sobre el reglament d'instal·lacions per a activitats amb infants i joves	Catalunya
Llei	31	2005	08/11/2005	Prevenió riscos laborals	Espanya
Llei	14	2010	27/5/2010	Drets i oportunitats en la Infància i l'adolescència	Catalunya
Decret	69	2020	16/07/2020	Acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública	Catalunya
Llei	8	2021	05/06/2021	Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.	Espanya
Llei	19	2020	30/09/2020	D'igualtat de tracte i no-discriminació	Catalunya

48. ON SOM

El Centre Obert Ginkgo s'ubica al C/Ramon Llull, 13 Baixos A de Sant Boi de Llobregat.

Periòdicament publiquem les notícies més rellevants a la web de l'entitat

<http://www.iniciatives.org>

Ens podeu també seguir o localitzar a Facebook (Centre Obert Ginkgo) i a Instagram (ginkgocentreobert)



Carta de serveis

SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA - LLAR TRESPICS
FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES

49. INTRODUCCIÓ

Aquesta carta de serveis és un document que pretén informar, de forma sintètica, a tots els potencials destinataris de l'acció social de l'entitat, dels serveis de la mateixa i de com es duen a terme aquests serveis de forma que siguin el més satisfactoris, útils i valuosos per a totes les parts. També vol exposar quins són els mecanismes mitjançant els quals ens comprometem a assolir, controlar, supervisar i avaluar els objectius de l'entitat, així com també de quina forma es pot accedir fàcilment a informació més detallada sobre cada un dels aspectes que tenen a veure amb la intervenció de l'entitat.

50. QUI SOM?

Iniciatives Solidàries és una ONG d'acció social que està al servei de qui més ho necessita i té com a missió fomentar l'autonomia de les persones que viuen en risc d'exclusió social. L'atenció personalitzada que oferim i la metodologia de treball que utilitzem contribueixen a empoderar les persones ateses amb l'objectiu que protagonitzin el seu propi itinerari d'inserció fins aconseguir el major grau d'integració possible a la nostra societat.

Iniciatives pretén ser un agent de canvi i de transformació social entre els qui tenim més a prop. Per això, l'entitat compta amb diversos programes que es poden agrupar en quatre grans grups: **acolliment** -per a col·lectius que van des de refugiats polítics fins a sense sostre; **inserció** -amb projectes que fomenten l'ocupació de persones en risc d'exclusió social; **infància** -amb un centre que dona suport a nois i noies amb dificultats; i **acció comunitària** -amb accions que busquen pal·liar els efectes de la crisi econòmica.

L'entitat va néixer del voluntariat quan, a finals dels anys 80, un grup de voluntaris que havia engegat un esplai a L'Hospitalet del Llobregat va començar a cooperar amb un programa que treballava per cobrir les necessitats alimentàries d'una escola per a nens sense recursos al Perú, i poc després amb una altra entitat que enviava aliments a orfenats de Romania.

L'impuls pel creixement d'Iniciatives va arribar l'any 1996 amb la professionalització de l'entitat i amb la proposta de la Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat per crear un centre d'acollida per a refugiats. Des de llavors, l'entitat ha seguit treballant per ajudar els qui sempre els toca perdre, adaptant la seva tasca a les necessitats de cada moment.

Podeu ampliar la informació visitant la nostra web

<http://www.iniciatives.org/qui-som/>

51. ELS SERVEIS QUE OFEREIX L'ENTITAT

Iniciatives Solidàries és una ONG d'acolliment i inserció social que, des de l'any 1996, lluita a favor dels qui sempre els toca perdre. Iniciatives pretén ser un agent de canvi social entre els qui tenim més a prop. Per això, compta amb diversos centres que donen allotjament a persones en risc d'exclusió social amb l'objectiu que es puguin integrar plenament a la nostra societat.

L'entitat ofereix un conjunt molt ampli de serveis i activitats destinades a diferents objectius. Aquests serveis responen a **4 grans línies d'actuació**:

- Acolliment
- Inserció
- Infància i adolescència
- Acció comunitària

Nom servei	Destinatari / Descripció	Públic/privat	Ubicació
Llar Montcau	01.Pis per joves immigrants vulnerables.	Públic - Consorci Serveis Socials BCN	Barcelona
Llar Montroig	02.Pis per a joves vulnerables.	Públic - Consorci Serveis Socials BCN	Barcelona
Llar Balandrau	03.Pis de suport integral per a joves en dificultat social.	Públic - Consorci Serveis Socials BCN	Barcelona

Llar Bellmunt	04.Pis per a joves immigrants no acompanyats en situació de vulnerabilitat.	Públic - Consorci Serveis Socials BCN	Barcelona
Llar Puigmal	05.Pis a la ciutat de Barcelona per a les persones ateses a l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars	Públic - Ajt BCN	Barcelona
Llar El Far	06.Pis a la ciutat de Barcelona per a les persones ateses a l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars	Públic - Ajt BCN	Barcelona
Llars Refugiats	07.3 Habitatges d'estada temporal per a persones provinents del programa Nausicaa - Operatiu complementari per a persones sol·licitants d'asil	Públic - Ajt BCN	Barcelona
Llar La Mola	08.Pis d'autonomia menors - 16.-18 anys - Vallès Occ.	Públic - Generalitat Catalunya - DGAIA	Sant Quirze del Vallès
Llar el Pinetó	09.Servei Experimental de 1ª Acollida i At integral de Menors d'Edat estrangers nouvinguts sense referents familiars.	Públic - Generalitat Catalunya - DGAIA	Sta Perpètua de Mogoda
Llar Costabona	10.Servei Experimental de 1ª Acollida i At integral de Menors d'Edat estrangers nouvinguts sense referents familiars.	Públic - Generalitat Catalunya - DGAIA	Sabadell
Llar Aguiló	11.Residència per a joves de 18-21 anys. Públic - Generalitat Catalunya - Àrea Suport Jove	Públic - Generalitat Catalunya - Àrea Suport Jove	Sabadell
Castell Sta Perpètua	12. Acolliment per a persones amb risc d'exclusió social i sense xarxa social de suport	Públic - Ajt Sta Perpètua	Sta Perpètua de la Mogoda
Ginkgo	13. Servei Socioeducatiu diürn - Centre Obert - 12 a 16 anys	Públic / Privat - Ajt S Boi / Generalitat Catalunya DGAIA / ProInfància	Sant Boi de Llobregat
Ginkgo Jove	14. Servei d'acompanyament socioeducatiu - 16 a 18 anys	Privat / ProInfància	Sant Boi de Llobregat
Ginkgo Insertio	15. Servei	Public / Ajt S	Sant Boi de

	d'inserció sociolaboral per a Joves	Boi	Llobregat
Formació Primera Acollida	16. Cursos de Formació Priemra Acollida (A / B / C / D)	Public / Generalitat Catalunya	Sabadell / Barcelona / Lleida / Sant Boi de Llobregat
Llar Trespics	17.- Servei d'acolliment residencial d'urgència - Emergència habitacional	Public / Ajt Rubí	Rubí
Làbora	18. Servei d'inserció sociolaboral	Públic - Ajt. Barcelona	Barcelona
Llar La Muntanyeta	19. Pis de noies tutelades	Públic - Generalitat Catalunya - DGAIA	Castelldefels
Llar Victòria	20. Pis dones extutelades	Públic - Generalitat Catalunya - DGAIA	Sant Boi de Llobregat
IMEX - Llar la Miranda	21. Pis de transició a l'autonomia de joves en acollida		
IMEX - Servei d'acompanyament	22. Servei d'acompanyament en el procés d'emancipació		
IMEX - Enfortiment individual	23. Servei d'acompanyament psicològic		
Acollida Integral a Immigrants	24. Castell	(IRPF) Dep. Drets Socials	
Formació pel voluntariat d'urgència	25. Castell	(IRPF) Dep. Drets Socials	
Formació i promoció voluntariat acollida Immigrants	26. Castell	(IRPF) Dep. Drets Socials	
Programa d'emergència habitacional	27. Castell	(IRPF) Dep. Drets Socials	
Programa Menjador Social Santa Perpetua Mogoda	28. Castell	Fons Propis	Santa Perpetua de la Mogoda
Programa per a persones sense llar	29. Castell	DGPS	
Programa d'empoderament de dones vulnerables	30. Castell	DGPS	
Programa d'acollida a persones refugiades ucraïneses	31. Castell	Fons Propis	

Els serveis que oferim **evolucionen en funció de les necessitats de les persones**

que

atenem així com també en funció dels recursos que obtenim cada any.

Tots els serveis estan **dinamitzats per un equip de professionals** amb coneixement i experiència en la temàtica del servei i amb el suport de voluntaris i estudiants en pràctiques de diferents disciplines.

Podeu ampliar la informació visitant la nostra web

<http://www.iniciatives.org/que-fem/>

52. ELS COMPROMISOS QUE ADQUIRIM

Els objectius de l'entitat són els següents:

- Promoure la Inserció i l'acolliment
- Crear eines d'intervenció
- Promoure la cultura
- Difondre la Cooperació
- Fomentar la solidaritat
- Fomentar la sensibilitat i el voluntariat
- Fomentar el treball en xarxa

Per poder assolir aquests objectius adquirim el compromís de desenvolupar les nostres accions amb professionalitat i bon tracte. Els **principals compromisos** que adquirim amb les persones destinatàries són:

- Atendre sempre les peticions de persones interessades en participar dels serveis de l'entitat per tal de possibilitar la seva participació en els serveis o informar i donar alternatives quan, per raons de capacitat o places del servei, no és possible i aquesta participació.
- Fer un bon estudi i valoració de les necessitats de cada persona participant per tal que aquesta pugui participar en l'activitat o les activitats que millor puguin donar resposta a aquestes necessitats.

- Tenir un sistema de gestió de la qualitat dels serveis que prestem que contempli els mecanismes i criteris orientats a la qualitat en cada una de les fases del servei, i que aquest sistema estigui auditat externament per una empresa certificadora.
- Tenir un sistema de recerca, seguiment i avaluació del personal que faci possible que els equips de treball en els serveis tinguin la qualitat i recursos adients per a poder dur a terme les seves tasques.
- Tenir un sistema de participació que permeti que qualsevol persona participant pugui expressar les seves opinions, queixes o suggeriments sobre el funcionament del servei.
- Esdevenir el màxim de transparents possible disposant d'informació suficient i de qualitat a disposició de qualsevol persona interessada en l'entitat a través de canals públics d'accés a la mateixa.
- Fomentar una cultura del bon tracte i un entorn segur on poder garantir la participació dels destinataris dels nostres serveis mitjançant la Política de Protecció i bon tracte de la infància i l'adolescència de Iniciatives Solidàries.

53. COM MASUREM L'ASSOLIMENT DELS NOSTRES OBJECTIUS

Disposem d'un **sistema de mesurament dels assoliments** que a grans trets té els

següents elements:

- L'establiment d'objectius anuals d'assoliment per a diferents aspectes generals de la intervenció de l'entitat.
- Un sistema d'objectius, resultats esperats i indicadors per a l'avaluació dels resultats específics per a cada servei.
- Un sistema d'objectius de millora i desenvolupament específic per a cada servei.

Cada servei compta amb un sistema d'avaluació que preveu l'anàlisi de la planificació

i implementació del projecte, així com la de la tasca educativa, individual i grupal, i un sistema que recull les propostes de millora que es recullen de l'avaluació per a una propera planificació.

El sistema d'avaluació es centra en la realització de reunions periòdiques entre els professionals adscrits a cada projecte i entre aquests i la coordinació dels serveis centrals de la Fundació.

54. COM GESTIONEM LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES DESTINATÀRIES I QUINS MECANISMES TENIM PER INCORPORAR QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LES PERSONES PARTICIPANTS

Considerem que la participació de les persones en els serveis és molt rellevant i és una part fonamental de la nostra actuació. Valorem la participació per ella mateixa, com un dret, un valor, un mitjà per aconseguir coses... Participar és decidir.

Volem que infants, adolescents, joves i famílies siguin i se sentin protagonistes dels seus canvis i es considerin com a part integral dels serveis on desenvolupen la seva actuació.

Cada servei disposa del seu protocol d'accés i/o derivació i d'una normativa de comportament de règim intern, i com a participants tenen establerts el seu pla de treball/educatiu individual.

L'entitat té el compromís de fomentar que els participants en les activitats puguin expressar tots els suggeriments de millora i/o queixes que considerin oportunes. Per poder-les fer efectives cada servei té assignat els canals específics de comunicació i disposa d'un procediment d'avaluació de la satisfacció que assegura que periòdicament es recullen les opinions al respecte dels participants en cada projecte.

55. QUIN ÉS EL MARC NORMATIU AL QUAL ESTEM SOTMESOS

L'entitat contempla els requeriments establerts pel marc legal que afecta a les seves activitats. Els marcs normatius principals són els següents:

Referència legal/norma					Abast
Resolució	98/V	1996	29/05/1996	Carta del Voluntariat de Catalunya	Catalunya
Llei	6	1996	15/01/1996	Del voluntariado	Espanya
Llei orgànica	1	2002	22/03/2002	Del derecho de asociación	Espanya
Llei	38	2003	17/11/2003	General de Subvenciones	Espanya
Decret	16	2014	11/02/2014	Sobre el reglament d'instal·lacions per a activitats amb infants i joves	Catalunya
Llei	31	2005	08/11/2005	Prevenció riscos laborals	Espanya
Llei	14	2010	27/5/2010	Drets i oportunitats en la Infància i l'adolescència	Catalunya
Decret	69	2020	16/07/2020	Acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública	Catalunya
Llei	8	2021	05/06/2021	Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.	Espanya
Llei	19	2020	30/09/2020	D'igualtat de tracte i no-discriminació	Catalunya

56. ON SOM

La nostra seu dels Serveis Centrals és al carrer Bailèn, 19 2on-1a, 08010 Barcelona.

La nostra web és <http://www.iniciatives.org/>

Ens podeu també seguir o localitzar a **diferents canals addicionals** (twitter, instagram i facebook), la localització dels quals podeu trobar a la pròpia web.