



EL FAR, SERVEI SOCIAL PROTESTANT

CARTA DE SERVEIS

Febrer 2022

INDEX

1.	ORGANITZACIÓ	2
1.1.	Presentació de l'entitat.....	2
1.2.	Missió	2
1.3.	Descripció global del servei.....	2
1.4.	Destinatari.....	3
1.5.	Xarxa de centres	3
2.	RESPONSABLES DE LA GESTIÓ DE SERVEIS.....	4
3.	SERVEIS OFERTS PER L'ENTITAT	4
3.1.	Servei d'atenció diürna (denominació anterior, Centre Obert)	4
3.2.	Equipament i infraestructures de l'entitat on es desenvolupen els serveis.....	5
3.3.	Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents.....	5
3.4.	Servei d'intervenció amb famílies (ens manca treballadora social).....	6
3.5.	Servei d'educació en el lleure	7
3.6.	Servei d'acompanyament psicològic per a infància i adolescència	7
4.	COMPROMISOS DE QUALITAT.....	8
4.1.	Pla d'avaluació	8
4.2.	Instruments de mesura.....	8
5.	CONDICIONS D'ACCÉS	9
6.	MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ.....	10
7.	DRETS I DEURES DELS USUARIS	10
7.1.	Drets	10
7.2.	Deures	11
8.	RÈGIM ECONÒMIC	12
9.	VIES DE RECLAMACIÓ.....	12
10.	VIES D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ	12
11.	DADES IDENTIFICATIVES	13

1. ORGANITZACIÓ

1.1. Presentació de l'entitat

El Far és una entitat sense ànim de lucre que va néixer al 1992, al barri de Santa Rosa de Santa Coloma de Gramenet, per a donar resposta a les necessitats vitals i socials de joves que es trobaven en situacions desfavorables i de vulnerabilitat social.

Així doncs, des de llavors, El Far realitza accions socioeducatives orientades a la promoció de la qualitat de vida infantil i familiar, oferint activitats i serveis en el marc de l'educació no formal, des d'una perspectiva de prevenció i educació. Es tracta de trencar el cercle estructural de pobresa i contribuir a que puguin tenir una vida digna i de qualitat, així com avançar cap a una ciutadania més justa i solidària.

1.2. Missió

El Far té com a finalitat aconseguir la plena integració social de les persones més vulnerables, i vetlla per a que la transformació social sigui possible participant en aquest canvi. Així intentem crear oportunitats per a tothom, perquè puguin millorar la seva vida.

1.3. Descripció global del servei

A la nostra entitat apostem per una intervenció integral i integrada, amb la pretensió d'atendre totes les àrees que engloben la individualitat i particularitat dels nostres infants, joves i adolescents, en situacions de vulnerabilitat social, però també treballem per a la cohesió i identitat comunitària, ja que creiem que apoderant persones actives és com es construeix una societat implicada, on les desigualtats s'escurcen i augmenten les possibilitats d'aconseguir viure plenament.

També treballem de manera sistèmica realitzant intervencions socio-educatives amb les famílies, ja que no concebem els usuaris com a éssers aïllats de l'entorn que els envolta. I creiem que els propis nuclis familiars són entitats dotades d'història i de vida que conformen el tarannà i la idiosincràsia d'aquells individus que arriben als nostres projectes.

Com a entitat entenem la intervenció social com una xarxa col•lectiva que engloba l'acció solidària conscient i conscienciada.

Les accions socio-educatives que realitzem estan enfocades a oferir un acompanyament individual des del joc, l'esport, el reforç d'habilitats i competències en els diferents projectes. I per a realitzar-les posem els drets dels infants i l'educació del vincle al capdavant, i ho fem:

- Entenent l'infant, jove i adolescent com a subjecte i protagonista del seu procés, i per tant, reconeixent i acceptant les diferències individuals.
- Posant a disposició dels infants, joves i adolescents, els elements necessaris per assolir un grau de maduresa òptim en els àmbits físic, psíquic, afectiu, social i cultural. Procurant de la mateixa manera el desenvolupament harmònic de totes les seves capacitats.
- Integrant-los mitjançant la interacció del grup per a que participin i contribueixin a la transformació social.
- Impulsant la coeducació per a afavorir la igualtat d'oportunitats i drets, i la no-discriminació per raó de gènere.
- Educant en els valors del respecte, la llibertat davant la presa d'iniciatives i decisions, assumint la responsabilitat de la pròpia elecció, i la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals.

1.4.Destinataris

Els nostres projectes van adreçats infants, joves i adolescents, d'entre els 4 i 11 anys, i les seves famílies que tenen dificultats socials, econòmiques i/o familiars, i per tant que es troben en una situació de vulnerabilitat o risc social.

Com que tenim projectes a diferents territoris, la nostra acció socio-educativa s'estén a la població de Santa Coloma de Gramenet, en concret als barris de Santa Rosa i Fondo, a tot el territori de la Llagosta, i a Rubí.

1.5.Xarxa de centres

L'entitat forma part i participa activament de diverses xarxes d'entitats, per a donar-nos a conèixer i presentar els serveis que oferim, així com per a realitzar un treball reflexiu sobre la nostra tasca.

- FEDAIA (Federació d'entitats d'atenció a la infància i l'adolescència).
- Taula d'entitats de Voluntariat de Santa Coloma de Gramenet.
- Taula de Treball Programa Caixa Proinfància Santa Coloma de Gramenet: les entitats que hi participen són: Casal dels Infants, Fundació Germina, Rialles, Eduvic, Càrites.

- Taula de Treball Programa Caixa Proinfància La Llagosta-Ripollet: Fundació Main, La Gresca i Càrites Diocesana Terrassa.
- EREIA, espai de reflexió al voltant de la infància i l'adolescència: Asaupam, Casal dels Infants, Creu Roja, Fundació Vidal i Barraquer, Institut Català de la Salut, Maristes, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Taula del Voluntariat: s'integren més de 25 entitats socials del territori de Santa Coloma de Gramenet.

2. RESPONSABLES DE LA GESTIÓ DE SERVEIS

A nivell general de l'entitat El Far, les persones responsables són les que conformen la Junta Directiva, la Direcció Executiva i la Gestió Econòmica.

A nivell específic dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa, les persones responsables són la Direcció, la Coordinació Educativa i l'Equip Educatiu multidisciplinari (educadors/es Socials, treballadors/es socials, integradors/es socials i psicòlegs/es)

Aquests responsables compten amb el suport del voluntariat i d'estudiants de pràctiques de diferents titulacions i universitats i/o centres educatius.

A la pàgina web de l'entitat www.elfarsocial.cat a la pestanya transparència <https://www.elfarsocial.cat/govern-i-estructura/> està publicat l'organigrama de l'entitat i els serveis que oferim, en el document s'indica expressament quina persona és la responsable i referent del servei així com l'e-mail per a contactar directament amb l'entitat.

3. SERVEIS OFERTS PER L'ENTITAT

3.1. Servei d'atenció diürna (denominació anterior, Centre Obert)

Aquest servei atén a infants i adolescents en situació de risc, fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, grupal, en xarxa i amb la comunitat.

El que es pretén és crear espais que facilitin la comprensió de la realitat personal i el desenvolupament de les competències, afavorint d'aquesta manera l'adquisició de l'autonomia personal i facilitant, per tant, un desenvolupament integral dels infants i adolescents a partir de la pedagogia quotidiana. Això ens permet prevenir, detectar i actuar davant les situacions de risc i conflicte social.

Què oferim:

- Espais, activitats i/o accions que promoguin l'adquisició i la millora dels hàbits d'higiene, autocura i vida saludable.
- Espais, activitats i/o accions d'acompanyament i suport en el procés d'aprenentatge: reforç escolar, treball d'hàbits d'estudi, planificació de tasques escolars...
- Espais, activitats i/o accions per a treballar valors (cooperació, autonomia, respecte, acceptació de les normes...), les habilitats socials, les relacions i la comunicació positiva.
- Espais, activitats i/o accions que promoguin la implicació en la comunitat i fomentin la vinculació amb altres recursos i serveis.
- Espais, activitats i/o accions que promoguin la millora de les competències emocionals i el vincle amb la família i grup d'iguals.

3.2. Equipament i infraestructures de l'entitat on es desenvolupen els serveis

A Santa Coloma Gramenet, el centre obert està situat al centre cívic dels Pins (equipament municipal). Disposem d'espai exclusiu per a desenvolupar el servei d'atenció diürna. L'equipament està situat al C/Pirineus nº 2, 08923 Santa Coloma Gramenet.

3.3. Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents

Aquest servei dona suport als adolescents en situació de risc per a que puguin anar assolint de manera progressiva una capacitat per a gestionar les seves responsabilitats personals i socials.

Des d'aquest es pretén crear espais que facilitin la comprensió de la realitat personal i el desenvolupament de les competències, afavorint d'aquesta manera l'adquisició de l'autonomia personal i facilitant, per tant, un desenvolupament integral dels infants i adolescents a partir de la pedagogia quotidiana. Això ens permet prevenir, detectar i actuar davant les situacions de risc i conflicte social.

Què oferim:

- Espais, activitats i programes que promoguin hàbits saludables (alimentació, consum, noves tecnologies, salut afectiva-sexual...)
- Espais, activitats i/o accions que facilitin la millora del procés d'aprenentatge i l'assoliment de les competències acadèmiques bàsiques.
- Espais, activitats i/o accions per a treballar valors, les habilitats socials, les relacions i la comunicació positiva.

- Espais, activitats i/o accions que promoguin la implicació en la comunitat i fomentin la vinculació amb altres recursos i serveis.
- Espais, activitats i/o accions que promoguin la millora de les competències emocionals i el vincle amb la família i grup d'iguals.
- Espais, activitats i/o accions d'orientació acadèmica, assessorament i suport per a la formació pre-laboral.

3.4.Servei d'intervenció amb famílies

En aquest servei es realitzen actuacions, de manera individual i grupal, dirigides a les famílies, per a fomentar l'adquisició d'habilitats i competències parentals, i d'hàbits de conducta, tant pel que fa a les capacitats personals com les capacitats relacionals dirigides a disminuir la situació de risc, i així puguin atendre correctament als seus fills o filles. Transmetent-los pautes educatives perquè les apliquin amb els infants i adolescents.

S'ofereix el recolzament necessari a les famílies per aconseguir que els adolescents tinguin les necessitats bàsiques cobertes al nucli familiar i evitar l'agreujament de la situació de desprotecció.

Què oferim:

- Espais, activitats i/o accions destinades a acompanyar a la família a l'hora de superar i millorar situacions concretes i/o dificultats que vagin sorgint ens els diferents moments del cicle vital dels infants i adolescents, o al nucli familiar.
- Espais, activitats i/o accions destinades a oferir un acompanyament psicològic, per a que puguin millorar les seves competències emocionals dotant-les d'eines per a la pròpia gestió emocional i dels seus fills i filles.
- Espais, activitats i/o accions que promoguin la implicació en la comunitat i fomentin la vinculació amb altres recursos i serveis.
- Espais, activitats i/o accions que promoguin la millora de les competències emocionals i el vincle amb la família.
- Espais, activitats i/o accions per a promocionar el vincle, enfortir la confiança entre els seus membres i l'entorn més proper, i afavorir la implicació de la família en la criança de l'infant o adolescents.

3.5.Servei d'educació en el lleure

Aquest servei ofereix un temps de lleure intencional i que sempre té una funció educativa. Es pretén generar sinergies de socialització entre els iguals, però també amb els adults. Alhora que es modelen hàbits, actituds i es potencien habilitats des d'una vessant més quotidiana, creant un espai dinàmic i flexible.

S'ofereixen continguts educatius més enllà de la formació competencial, centrant-se en la formació de la persona i el seu entorn, així com en les seves eleccions donant-li protagonisme en el seu procés educatiu.

- Espais, activitats i/o accions que combinen la diversió, els aprenentatges i la participació activa.
- Espais, activitats i/o accions per a potenciar la inclusió dels infants en activitats de la xarxa comunitària a través de la participació en activitats de l'entitat.
- Espais, activitats i/o accions rellevants per i amb els infants, a través de jocs, activitats individuals, grupals o comunitàries.

3.6.Servei d'acompanyament psicològic per a infància i adolescència

A partir de l'optimització de les habilitats socials dels infants i adolescents, així com també de la seva autoestima, impulsivitat, rendiment intel·lectual i les facultats cognitives (atenció, concentració i memòria), aquest servei pretén millorar i eradicar qualsevol tipus de simptomatologia negativa a nivell emocional, cognitiu i de comportament, que puguin presentar. Els oferint un espai d'escolta, on es sentin compresos i recolzats en les vivències i experiències del dia a dia.

- Espais, activitats i/o accions destinades a acompanyar a l'infant o adolescent a l'hora de superar i millorar situacions concretes i/o dificultats que vagin sorgint ens els diferents moments del cicle vital.
- Espais, activitats i/o accions destinades a oferir un acompanyament psicològic, per a que puguin millorar les seves competències emocionals dotant-los d'eines per a la pròpia gestió emocional.
- Espais, activitats i/o accions que promoguin la millora de les competències emocionals i el vincle amb el grup d'iguals.
- Espais, activitats i/o accions de diàleg i joc terapèutic individualitzat per tal de treballar la simptomatologia de cada infant i adolescent.

4. COMPROMISOS DE QUALITAT

Mesurar els compromisos de qualitat és necessari per tal d'avaluar la percepció i la satisfacció sobre el servei rebut (satisfacció usuari), avaluar la qualitat del servei, així com l'eficàcia i eficiència. Marcar objectius, compromisos i mesurar-los ens aporta informació essencial per a la millora del funcionament de la nostra entitat i del que oferim amb els nostres serveis.

4.1. Pla d'avaluació

Es realitza seguiment en tres moments diferents, per tant depenent de la finalitat trobem aquests tipus d'avaluació:

- Inicial, es du a terme a l'inici de la intervenció, on es fa observació i valoració de l'infant, adolescent i la seva família.
- Continuada, es supervisa el procés de l'infant, adolescent i la seva família, i si s'aconsegueixen els objectius tan individuals com grupals.
- Final, es du a terme a final de curs i s'avalua l'evolució de l'infant, adolescents i la seva família, les activitats, els educadors i els programes.

De manera transversal també s'utilitzen aquests tres tipus d'avaluació al llarg del curs, per a valorar els programes i serveis oferts.

4.2. Instruments de mesura

Per a obtenir les dades sobre aquestes valoracions, s'utilitzen diferents instruments que depenen del tipus d'avaluació.

Pel que fa a l'avaluació inicial:

- Protocol d'Observació: cada educador/a referent realitza i recull en el document requerit una primera observació i valoració dels factors de protecció, risc i que cal continuar observant, en relació a la dimensió emocional, relacional, física, cognitiva i social de l'infant.
- Informe de Vulnerabilitat: es realitza una coordinació amb serveis socials en la qual ens faciliten un informe de la família on s'analitza la situació econòmica, familiar i social de les persones que atensem mitjançant la valoració d'uns paràmetres en relació a factors de protecció i de risc.

Pel que fa a l'avaluació contínua:

- Llista d'assistència. Amb aquesta llista l'educador/a porta un control sobre el percentatge de participació dels infants i les famílies a les activitats que s'ofereixen.

- Avaluació trimestral de cada projecte, es realitza una reunió trimestral i una final amb tot l'equip, per a valorar com està anant el curs i si és necessari es fan propostes de millora per a la continuïtat dels serveis oferts.
- Registre de seguiment familiar, cada educador/a referent deixa anotat en el document requerit les entrevistes amb la família, les tutories amb els infants i les coordinacions amb professionals d'altres serveis que els atenen. Es realitzen com a mínim anualment dues coordinacions amb el professorat, dues amb serveis socials i tres amb la família.
- Projecte Educatiu Individualitzat (PEI), cada membre de l'equip educatiu utilitza aquest instrument per tal de fixar els objectius individuals de treball amb l'infant i adolescent al llarg del curs, i determina les accions que cal dur a terme. Els objectius s'avaluen en un segon trimestre, com a seguiment, i a final de curs, com a assoliment o continuïtat dels recursos..
- Seguiment de casos: es realitzen reunions de coordinació interna i externa. L'equip educatiu trimestralment es reuneix per a avaluar l'evolució dels casos. Així mateix, es realitzen coordinacions trimestrals amb la resta d'agents que intervenen en el cas (Serveis Socials, Escoles, CSMIJ, etc.).

Pel que fa a l'avaluació final:

- Tancament pla de treball. Cada membre de l'equip educatiu realitza una reunió final amb els infants, adolescents i famílies on es comparteix el seu procés evolutiu, i tant els progenitors, els professionals, com els protagonistes del propi procés aporten el seu punt de vista sobre aquest.
- Enquesta de satisfacció: les famílies, infants i adolescents fan una valoració sobre aspectes concrets del centre i dels serveis oferts. Amb aquesta s'obté una visió global del què opinen els participants, quins punts tenen millor valoració i quins flauegen. També tenen la possibilitat d'aportar propostes de millora.
- Memòria anual d'activitats, document que recull els resultats i les dades més rellevants del que s'ha fet durant el curs.

5. CONDICIONS D'ACCÉS

Per tal de tenir accés als nostres serveis s'han de complir alguns requisits, tot i que també hi ha excepcionalitats que es detallen més endavant.

Com el Centre Obert és un servei d'àmbit territorial, les persones ateses han d'estar vinculades al territori on es troba el servei: Santa Coloma de Gramenet. Aquesta vinculació pot ser per domicili o vinculació amb els Serveis Socials.

En casos excepcionals de canvi de territori per causes sobrevingudes, com desnonaments, es valora la continuïtat del servei fins a la vinculació de la família als nous serveis socials territorials corresponents i al Centre Obert que pertogui per territori.

Els Serveis Socials Bàsics i especialitzats són els que han de derivar a les famílies ateses als projectes, per tal que hi puguin accedir.

També sense la consideració dels Serveis Socials i la cobertura que comporta aquest, es pot contemplar la inclusió d'altra població infantil, jove i adolescent, amb el propòsit d'afavorir la prevenció comunitària i la cohesió social.

Tot el procés de derivació es troba especificat al Protocol d'acollida, estada i baixa del Servei de les persones usuàries, que recull les actuacions que s'han de dur a terme per a la correcta prestació del servei i pel foment de la participació de les persones usuàries.

6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ

Les mesures de correcció es valoren a les reunions de coordinació que es mantenen amb les famílies, així com amb els referents de Serveis Socials Bàsics. En aquells casos en que hi ha incompliment del pla de treball, es proposen mesures correctores a la família a fi i efecte d'assolir els objectius marcats en l'entrevista inicial.

Les mesures són específiques per a la realitat i context concret de la família específica a la qual s'aplicaran.

7. DRETS I DEURES DELS USUARIS

Els drets dels usuaris i les seves famílies es troben recopilats a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials en els articles 8 al 12 i els deures a l'article 13. D'entre els drets i deures cal destacar els següents:

7.1. Drets

Segons l'article 12 de la Llei 12/2007. Els usuaris de serveis residencials i diürns, a més dels drets que reconeixen els articles 8 (Garantia dels drets i les llibertats fonamentals), 9 (Dret d'accés als serveis socials) i 10 (Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials) tenen dret a:

- Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- Rebre una acció educativa que els permeti aconseguir un ple desenvolupament de la seva personalitat d'acord amb el model educatiu propi del centre, definit al Projecte Educatiu de Centre (PEC).

- Respecte a la seva integritat física i a la seva dignitat personal, així com també a portar a terme la seva activitat educativa en condicions de seguretat i higiene adequades i en un ambient de convivència que afavoreixi el respecte entre els companys.
- Confidencialitat d'aquella informació relativa a les seves circumstàncies personals i familiars, sense perjudici de satisfer les necessitats d'informació necessàries per l'entitat i els seus programes i serveis, de conformitat amb l'ordenament jurídic, i sens perjudici de l'obligació de comunicar a l'autoritat competent totes aquelles circumstàncies que puguin implicar maltractaments per als destinataris o qualsevol altre incompliment dels deures establerts per les lleis de protecció del menor.
- Participar en el funcionament i la vida del centre.
- Respecte a la seva llibertat de consciència i a les seves conviccions religioses, morals i ideològiques, així com a la seva intimitat en relació amb aquestes creences i conviccions.
- Manifestar amb llibertat, individualment i col·lectiva, les seves opinions, sempre amb respecte als educadors/es i als companys/es i al caràcter propi del centre.

7.2.Deures

Segons l'article 13 de la Llei 12/2007, que tracta dels deures en relació als serveis socials: 1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:

- Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels altres membres de la comunitat educativa i, en particular, l'exercici de les atribucions pròpies dels educadors i les educadores i de la direcció de centre.
- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o de convivència i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència al centre i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors/es.

- Assumir el compromís d'assistir amb regularitat, tant en el dia a dia com a les cites programades per l'equip d'educadors, direcció o de psicologia, i participar a les diferents activitats que s'ofereixen.
- Respectar el Reglament de Règim Intern del Centre Obert.

8. RÈGIM ECONÒMIC

Els serveis d'atenció presencial dirigits a la infància i família en risc són gratuïts per les usuàries finals. L'entitat cerca el finançament dels serveis mitjançant subvencions públiques i privades.

9. VIES DE RECLAMACIÓ

La millora contínua dels nostres serveis necessita de la participació de tots els usuaris per mantenir al màxim els estàndards de qualitat. És per això que informem i recordem en les diferents reunions i tutories amb als infants, adolescents i les seves famílies, la possibilitat d'adreçar-se a qualsevol membre de l'equip educatiu per a proposar una queixa o suggeriment. A més a més, al final de cada curs se'ls demana que responguin una enquesta de satisfacció on poden aportar el seu punt de vista del servei rebut i esmentar queixes o suggeriments, per a la millora del servei.

Alhora que l'equip de professionals, voluntariat i persones de pràctiques també tenen la possibilitat de presentar les seves reclamacions de manera escrita, a través de l'adreça de correu electrònic o de manera presencial amb l'equip directiu del centre.

El procediment d'accions correctives/preventives i/o de no conformitats, exigeix a l'entitat atendre qualsevol queixa i/o suggeriment amb la màxima celeritat per a donar resposta a la queixa que ens pugui formular: persones usuàries, treballadores, voluntàries, etc.. que s'adrecin a l'entitat.

10. VIES D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ

Utilitzem diferents canals per fer arribar a les persones interessades informació sobre l'existència i les característiques dels serveis que us presentem i altra informació que considerem que pot ser d'interès per als nostres usuaris:

- A través de les nostres xarxes socials:
 - Pàgina web – <https://www.elfarsocial.cat/>
 - Instagram – @elfarservei
 - Facebook – [El Far Servei Social Protestant](#)
- Als diferents centres dels que disposem:

- Centre obert Moisès – Carrer dels Pirineus, 2, Santa Coloma de gramenet, 08923
 - Espai Xala Rubí – Falta posar lo'adreça, no?
- Per via telefònica:
- Centre Obert Moisès – 93.386.10.48
 - Espai Xala Rubí – 722.75.92.47

11. DADES IDENTIFICATIVES

El Far Servei Social Protestant

C/ Pirineus, 2

08923, Santa Coloma de Gramenet

93.386.10.48

oficina@elfarsocial.cat

<https://www.elfarsocial.cat/>