CARTA DE SERVEIS

	Realitzat	Aprovat
Departament	Fundación Nazareth	Òrgan Gestor
Nom		Pilar Millet MªLuisa Cavestany
Signatura		

- QUI SOM

La Fundación Nazareth és una fundació privada inscrita al registre de fundacions catalanes. Constituïda l'any 1996 amb l'objectiu de continuar l'obra social fundada l'any 1924 per les germanes Godó Eguía, dedicada a l'atenció d'infants, joves i les seves famílies.

Dades de l'entitat	1056
Nom	Fundación Nazareth
NIF	G-61257481
Naturalesa Jurídica	Fundació Privada
Àmbit Territorial	Autonòmic
Població atesa	Infància, adolescència, joventut i famílies
Qualificació	Entitat privada d'iniciativa social

- MISSIÓ

Des de la Fundación Nazareth acompanyem a infants, adolescents i joves, i a les seves famílies, en els seus processos d'autonomia, mitjançant l'acompanyament, la motivació, l'assessorament, la orientació i la formació per a facilitar el seu procés cap a l'autonomia personal amb una intervenció educativa individualitzada.

- VISIÓ

La Fundación Nazareth és una entitat que gestiona serveis socials especialitzats en infància, adolescència i joventut recollits dins de la Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya a través de contractes amb diferents administracions.

Des de la Fundación Nazareth creiem en l'acompanyament educatiu com a mètode en si mateix i com a estratègia de treball per a la integració social i per tal de garantir la igualtat d'oportunitats.

- VALORS

COMPROMÍS amb l'exigència ètica d'actuar d'acord amb el respecte als drets humans, amb especial atenció als drets de la infància, l'adolescència i la joventut. I compromís amb els valors que inspiren la nostra missió, per a generar així credibilitat social i confiança en la tasca desenvolupada.

RESPONSABILITAT: treballem amb dedicació, integritat, rigor i professionalitat per respondre a les necessitats de les persones que atenem, prioritzant la seva atenció individualitzada .

INNOVACIÓ, amb l'objectiu de promoure canvis per a millorar serveis i/o processos, impulsant nous projectes, per a generar així millores en la tasca que desenvolupem.

PARTICIPACIÓ: fomentem l'actitud d'involucrar-se en la presa de decisions de l'organització, creant espais per a la participació, per a compartir informació, actuant amb transparència, treballant de manera conjunta i transversal en un clima de bona entesa i confiança per a permetre una col·laboració fluïda, imprescindible per a garantir els drets de les persones i el seu desenvolupament.

COL·LABORACIÓ: contribuint a la millora social amb vocació de servei. Treballem per a establir xarxes amb altres entitats del tercer sector, les administracions i la iniciativa privada.

- ELS NOSTRES SERVEIS

- CRAE:

Servei d'acolliment residencial, per a la guarda i educació dels infants i adolescents, on resideixen temporalment amb la mesura administrativa d'acolliment simple en institució. El CRAE es dota dels recursos humans necessaris per a desenvolupar l'acció educativa tots els dies de l'any, 24 hores al dia.

La missió del servei és donar resposta a situacions i necessitats educatives i assistencials que requereixen una especialització tècnica en la seva guarda i educació alternativa a la seva família d'origen.

L'objectiu és promoure, establir i aplicar mesures tècniques educatives i d'inserció social, laboral i familiar per a proporcionar als infants i adolescents atesos tota la cobertura inherent a l'exercici de la guarda i educació.

- PIS ASSISTIT PER A JOVES MAJORS DE 18 ANYS

El pis assistit és un servei especialitzat que s'inclou dins la Cartera de Serveis Socials i que va dirigit a joves sense recursos propis ni familiars, que en arribar a la majoria d'edat surten de les institucions on han estat acollits. El projecte es dota dels recursos humans necessaris per a desenvolupar l'acció educativa tots els dies de l'any, 24 hores al dia.

La missió del servei és acompanyar els joves en el camí que va des dels recursos institucionals de protecció de menors fins a la plena autonomia personal.

Aquest acompanyament ofereix un habitatge temporal com a mitjà i suport al seu procés d'autonomia i emancipació mitjançant l'acompanyament, la motivació, l'assessorament, la orientació i la formació. Al mateix temps, l'acompanyament potencia en la jove el desplegament dels seus propis recursos i habilitats, la seva capacitat d'elecció i compromís donant suport al desenvolupament del seu projecte personal i tenint en compte les variacions i adaptacions que requereixi durant aquest procés.

- REFERENTS D'EMANCIPACIÓ

És un projecte d'àmbit estatal d'innovació social en l'atenció a persones joves extutelades, d'entre 18 i 25 anys d'edat, liderat per la Federació d'Entitats amb Projectes i Pisos Assistits (FEPA), finançat per Fons Europeus de Recuperació Next Generation EU, que compta amb el suport del Ministeri de Drets Socials 2030 i s'emmarca dins del Pla de Resiliència del Govern d'Espanya.

L'objectiu és crear i consolidar el futur model de referència estatal, així com europeu, per a la desinstitucionalització en l'atenció a persones joves ex tutelades d'entre 18 i 25 anys. El projecte té dos vessants molt clars: un preventiu a la institucionalització i un segon de trànsit segur a la vida adulta.

Sistema d'avaluació compartit: generarem un sistema d'avaluació compartit entre entitats, administracions i els diferents agents implicats en l'atenció a les persones joves extutelades.

Marc d'indicadors comuns: elaborarem, de manera conjunta, un marc d'indicadors comuns per a mesurar i avaluar el model actual i els recursos existents.

Accions innovadores: implementarem accions d'innovació social en matèria d'Habitatge, Enfortiment de l'individu, Inserció laboral, i Integració de la figura del Referent d'emancipació.

- COM PRESTEM ELS NOSTRES SERVEIS

El marc conceptual en el que es fonamenten els serveis de la Fundació Nazareth es basa en:

- El principi d'autonomia:

L'autonomia no és un objectiu finalista del treball educatiu, sinó un principi regulador de tot el procés d'emancipació. L'emancipació l'entenem com el procés d'adquisició de graus d'autonomia que dura tota la vida; emancipació entesa com a l'adquisició de la capacitat d'autodeterminació o decisió sobre l'evolució de la pròpia vida, és a dir, emancipar-se com a ciutadà significaria decidir plenament i amb autonomia i independència la pròpia trajectòria vital.

- L'acompanyament i vincle educatiu

Creiem en l'acompanyament educatiu com a mètode en sí mateix, i com a estratègia de treball per a la integració social. L'acompanyament pretén promoure el canvi en les persones que tenen

la seva xarxa social debilitada, o que es troben en una situació de desavantatge i, en conseqüència, en un punt de partida gens òptim per a l'emancipació.

L'acompanyament conté un vessant educatiu, en tant que hi ha una pràctica quotidiana que educa: l'acompanyament permet apuntalar les bases del vincle, estimular-lo i, amb el temps, enfortir-lo.

El vincle és possible gràcies a l'estret acompanyament en un moment vital de la jove, canviant i decisiu. El vincle d'acompanyament educatiu estableix una relació interpersonal basada en el respecte i reconeixement mutu entre l'infant, adolescent i/o jove i l'educador.

- Treball en xarxa

Tota la metodologia exposada anteriorment no és possible sense un treball conjunt i coordinat especialment entre els professionals dels diferents serveis del CSSB i DGAIA, així com altres professionals que intervenen amb els infants, adolescents i joves que acompanyem.

Participem activament en diferents Federacions d'àmbits tant autonòmic com estatal en la lluita pels drets dels infants, adolescents i joves.

COMPROMISOS DE QUALITAT I AVALUACIÓ COM A GARANTIA DE MILLORA DELS NOSTRES SERVEIS

La Fundació Nazareth defineix la seva política de qualitat com a part fonamental en tots els projectes tècnics dels serveis que ofereix.

S'adhereix a la Carta de Qualitat del Tercer Sector Social.

Des de la Fundació Nazareth creiem en l'eficiència organitzativa com a motor del canvi perquè ens ajuda a marcar un full de ruta i perquè allò que no es defineix no es pot mesurar i allò que no es mesura no es pot millorar. Estem treballant per disposar d'indicadors de qualitat que ens permetin mesurar i avaluar les accions i ens ajudin a analitzar l'impacte dels nostres projectes.

L'avaluació integral i contínua té com a finalitat conèixer i valorar com funciona la intervenció en els nostres serveis (avaluació de procés) i així saber quin és el seu rendiment, és a dir, quins resultats i quins impactes obtenim a partir d'aquestes intervencions (avaluació del resultat i del impacte).

Per a millorar la qualitat caldrà posar en marxa el cicle d'avaluació i millora contínua.

Els criteris que ens plantegem per a l'avaluació són:

-Validesa i fiabilitat: l'avaluació ha de tenir en compte tots els aspectes de la realitat a cada moment, i s'ha de fer amb la participació en el projecte del màxim de persones. També ha de comptar amb agents externs que aportin la seva avaluació.

- Eficiència organitzativa: per tal de poder elaborar estratègies de canvi ens caldrà analitzar la intervenció educativa, no tan sols per plantejar-nos un cicle de planificació i avaluació sinó que avaluarem si les nostres accions són encertades pel cas en concret, i si produeixen efectes no desitjats. Es tracta d'avaluar per a trobar sempre les solucions que tinguin com a objectiu fer el bé a l'altre trobant un equilibri positiu dels beneficis sobre els perjudicis.

- Eficàcia: a l'avaluació dels resultats en les intervencions amb les infants i adolescents hem de demostrar ser més eficaços i eficients donant resposta a les seves necessitats, en especial en situacions difícils, amb el mínim d'esforç de mesura.

- Temporalitat: l'avaluació és continua.

- QUEIXES I SUGGERIMENTS

Per a formular suggeriments i queixes relacionades amb els serveis prestats disposem de:

- Full de reclamació oficial i específic per a aquesta finalitat.

- Bústia de queixes i suggeriments

- Enquestes de satisfacció

- Canal electrònic de denúncies

- INDICADORS DE QUALITAT RELATIUS AL CRAE

Són tots aquells vinculats a la directriu general 3/2017, de 8 de maig, del Director General d'atenció a la infància i l'adolescència, per la qual s'aprova el Formulari de seguiment dels centres i es determina la seva implementació.



Barcelona, 11 de Novembre de 2026