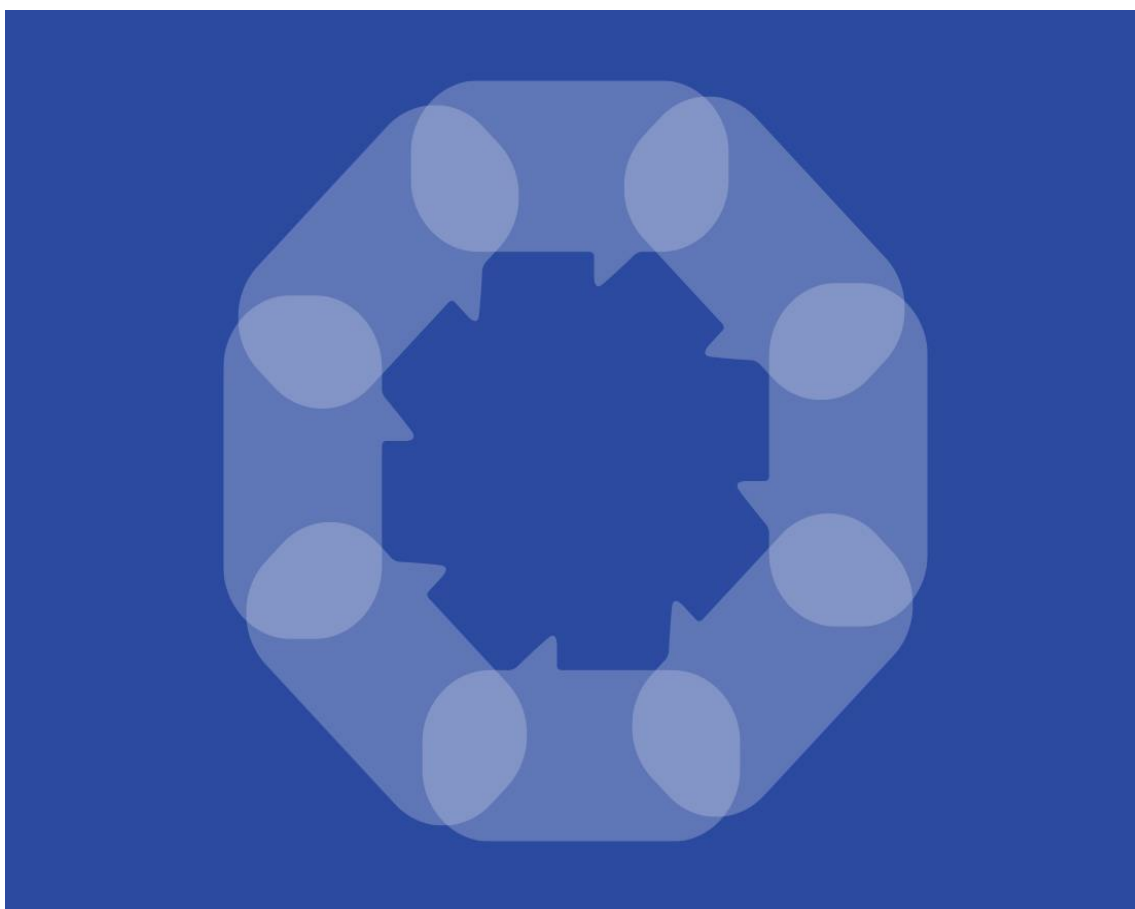




CARTA DE SERVEIS

ISOM SCCL

Novembre 2020

Qui som?

ISOM és una cooperativa d'iniciativa social sense ànim de lucre que **atén a infants i joves i les seves famílies en situació de risc d'exclusió social**. Promovem la seva autonomia, capacitats i qualitat de vida mitjançant projectes d'acció social especialitzada, una atenció relacional de proximitat i individualitzada, coherent amb la seva responsabilitat social.

Des de l'any 1999, a ISOM SCCL com a Entitat d'Atenció Especialitzada coneguda i reconeguda, col·laborem amb l'administració i la iniciativa privada per impulsar projectes innovadors i de qualitat, d'atenció a les persones, en diversos àmbits, des d'una òptica no lucrativa.

La nostra Missió

ISOM vol atendre a les persones, especialment als infants, adolescents i les seves famílies, per millorar i promoure la seva autonomia, capacitats i qualitat de vida, mitjançant projectes d'acció social especialitzada, amb una atenció relacional de proximitat i individualitzada, coherent amb la seva responsabilitat social.

La nostra Visió

Entitat d'Atenció Especialitzada coneguda i reconeguda, que col•labora amb l'administració i la iniciativa privada per impulsar projectes innovadors i de qualitat, d'atenció a les persones, en diversos àmbits, des d'una òptica NO lucrativa.

Els nostres Valors

COHERÈNCIA, amb la història comuna, els valors democràtics, la trajectòria professional i els esforços realitzats per construir una entitat que canalitzi l'anhel compartit de col•laborar a construir un món millor.

COMPETÈNCIA, ens esforcem per un treball eficaç i eficient, que amb professionalitat i rigor posa als usuaris per davant de tot, enfocant la seva atenció individualitzada amb prioritat i proximitat.

COMPROMÍS, amb el transparent desenvolupament d'uns projectes no lucratius sostenibles en harmonia entre les dimensions econòmica, ambiental i social.

COL•LABORACIÓ, convençuts que no podem abastar les solucions tot sols, treballem per establir xarxes i aliances amb altres entitats del tercer sector, les administracions i la iniciativa privada.

COMUNICACIÓ, generant un espai d'escolta i diàleg que permeti el desenvolupament d'estratègies per al creixement de les persones i la seva autonomia.

Els nostres Serveis d'atenció a les persones

CRAE: Els CRAE són institucions per a la guarda i educació d'infants i adolescents (de 0 a 18 anys) a qui s'aplica la mesura d'acolliment simple en institució, d'acord amb la mesura que consti en l'informe previ dels equips tècnics competents. El seu objectiu 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.

PISOS ASSITITS PER A JOVES TUTELATS I EX-TUTELATS: Els pisos ofereixen als joves entre 16 i 21 atesos per la DGAIA, o que ho han estat, suport tècnic i educatiu en els àmbits d'habitatge, inserció laboral, suport psicològic i suport econòmic i jurídic, amb l'objectiu que assoleixin una plena inserció social i laboral en una situació d'autonomia i emancipació. Els pisos depenen de l'ASJTET, l'ASTJET és una unitat de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA).

PISOS D'INSERCIÓ LABORAL: Els pisos ofereixen als joves migrats entre 16 i 21 atesos per la DGAIA, o que ho han estat, suport tècnic i educatiu en els àmbits d'habitatge, inserció laboral, suport psicològic i suport econòmic i jurídic, amb l'objectiu que assoleixin una plena inserció social i laboral en una situació d'autonomia i emancipació. Els pisos depenen de la Unitat de Joves Migrats, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA).

SAEJ: L'objectiu d'aquest servei és promoure la integració laboral, la independència i l'emancipació de persones joves tutelades i ex-tutelades d'entre setze i vint anys.

SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA A LLEFIÀ I BUFALÀ:

Els **centres oberts** són uns serveis diürns, que realitzen una tasca preventiva fora de l'horari escolar, d'atenció a la infància i adolescència i a les seves famílies, que realitzen una tasca educativa i preventiva.

Com prestem aquests serveis

ISOM com a entitat que treballa per la prevenció i inclusió de col·lectius amb especials dificultats, fomenta la cultura de la qualitat dins l'organització per aconseguir que sigui reconeguda per la qualitat de la seva acció.

Per aquest motiu expressa el conjunt de compromisos que adquirim a fi de millorar la qualitat dels serveis que oferim a la societat:

COMPROMETENT-NOS AMB LA SATISFACCIÓ

La satisfacció dels infants, adolescents, joves i les seves famílies, així com dels professionals al servei d'aquests és clau per a nosaltres.

COMPROMETENT-NOS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Entenem la responsabilitat social com un procés per modificar les accions de l'organització i vetllar pel compliment econòmic, mediambiental i social.

COMPROMETENT-NOS AMB L'ÈTICA

Formem part del grup impulsor dels espais de reflexió ètica en els Serveis Socials i des del 2010 estem impulsant l'Espai de Reflexió Ètica d'ISOM, espai en el qual la gent que forma part d'ISOM es fa seus els nostres valors com a punt de referència per guiar i prioritzar les nostres intervencions.

COMPROMETENT-NOS AMB LA QUALITAT I LA TRANSPARÈNCIA

Avaluem de manera periòdica el nivell de satisfacció dels nostres clients, mitjançant el nostre Sistema de Gestió de Qualitat per garantir la millora contínua i així identificar i visualitzar els potencials riscos, convertint-los en oportunitats.

Compromisos de qualitat

El Consell Rector d'ISOM defineix la seva Política de qualitat com a part integrant de les línies estratègiques d'ISOM i es compromet a complir, difondre i assegurar el seu compliment per part de tot el personal d'acord amb la Norma ISO 9001:2015.

I s'adhereix també als següents compromisos adquirits a la CARTA de QUALITAT:

A. COMPROMISOS ORIENTATS A LES PERSONES

Ens comprometem...

- 1. a orientar l'activitat de les nostres organitzacions al servei de les persones.*
- 2. a desenvolupar l'autonomia de les persones.*
- 3. a promocionar i defensar els drets fonamentals i dels drets socials de les persones.*
- 4. a participar.*
- 5. a fomentar la qualitat de vida i la iniciativa personal.*

B. COMPROMISOS ORIENTATS A LA SOCIETAT

Ens comprometem...

- 6. a potenciar la nostra legitimitat social des de la transparència en la nostra gestió.*
- 7. a desenvolupar un treball en xarxa.*
- 8. a un desenvolupament sostenible i respectuós amb el medi ambient i l'entorn.*
- 9. amb el desenvolupament comunitari.*
- 10. a enfortir la democràcia.*
- 11. a fer participar el voluntariat.*

C. COMPROMISOS ORIENTATS A LES ORGANITZACIONS

Ens comprometem...

- 12. a promoure la cultura i el reconeixement de la qualitat a les nostres organitzacions.*
- 13. a basar tota la nostra actuació en principis i valors clarament definits.*
- 14. a implicar la direcció de les organitzacions en l'impuls de la qualitat i a donar prioritat i assignar recursos a la gestió de la qualitat.*
- 15. a nomenar responsables de qualitat a les nostres organitzacions i a crear comissions de la qualitat o equips de millora.*
- 16. a millorar i a demostrar l'eficàcia i l'eficiència de les nostres organitzacions*

17. a fomentar la capacitat dels nostres voluntaris i professionals per a la millora de la nostra acció.

18. a impulsar processos d'avaluació mitjançant sistemes d'indicadors i sistemes d'informació i a afavorir els processos de millora contínua aplicant sistemes d'avaluació interna i externa.

Queixes i suggeriments

Per formular queixes i suggeriments relacionats amb els serveis prestats descrits en aquesta carta de serveis, disposem de tres instruments:

- Full de reclamació oficial específic per aquesta finalitat.
- Bústia de queixes i suggeriments.
- Enquestes de satisfacció.

Formes de participació per a la millora de la prestació del servei.

- Enquestes sobre la qualitat del servei prestat.
- Fulls de suggeriments i bústia electrònica.

Indicadors de qualitat relatius als CRAE

Tots aquells que estan 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.

Tots aquells que estan vinculats als processos de treball de l'organització per a la prestació del servei de CRAE.

ISOM SCCL
C/València 558
Barcelona 08026
Tel: 934085977
www.isom.cat