ISOM

COOPERATIVA D'INICIATIVA SOCIAL

Carta de serveis

Serveis socials i de salut. Atenció especialitzada centrada en les persones, els seus drets i els seus projectes de vida.

ABAST DE LA CARTA

Informació institucional · Àmbits i modalitats d'atenció · Drets i participació · Compromisos de qualitat · Contacte i suggeriments

01 Presentació i finalitat

ISOM és una cooperativa d'iniciativa social sense ànim de lucre, creada l'any 1999, que promou el benestar, l'autonomia i la inclusió de persones, famílies i comunitats en situació de vulnerabilitat. Desenvolupa serveis especialitzats en col·laboració amb les administracions públiques, altres entitats i agents del territori.

Aquesta carta informa de les principals modalitats de servei, dels criteris d'atenció, dels drets de les persones ateses i dels compromisos de qualitat de l'organització. Té caràcter general: l'accés, els requisits, els horaris, la durada, les condicions econòmiques i les prestacions concretes de cada servei es determinen per la seva regulació, encàrrec i informació específica.

02 Identitat i model d'intervenció

Missió

Promoure l'autonomia, les capacitats i la qualitat de vida de les persones, especialment d'infants, adolescents i famílies, mitjançant una intervenció social especialitzada, relacional, propera i individualitzada.

Visió

Ser una entitat d'atenció especialitzada reconeguda pel rigor, la innovació i la qualitat, que coopera amb els sectors públic i social per donar respostes a necessitats canviants des d'un model sense afany de lucre.

Valors

Coherència, competència professional, compromís social, col·laboració, comunicació i igualtat d'oportunitats. Aquests valors s'inspiren en el marc institucional de missió, visió i valors aprovat pel Consell Rector el 12 de maig de 2022.

Principis de l'atenció

- Centralitat de la persona i respecte als seus drets, preferències, trajectòria vital i context.
- Protecció i bon tracte, amb especial atenció als infants i adolescents i prevenció de qualsevol forma de violència.
- Participació efectiva, escolta i adaptació dels suports a l'edat, la maduresa i les necessitats.
- Perspectiva comunitària, familiar, interdisciplinària i coordinació amb els recursos públics i socials.
- Inclusió, igualtat, no-discriminació i respecte a la diversitat.
- Avaluació, aprenentatge organitzatiu i millora contínua.

03 Els nostres àmbits i serveis

ISOM estructura la seva activitat en sis àmbits complementaris. Les actuacions es poden combinar quan les necessitats ho requereixen, evitant respostes fragmentades. Els exemples següents descriuen tipologies d'atenció, no un inventari tancat de dispositius.

3.1 Prevenció i suport comunitari

Prevenim situacions de risc i vulnerabilitat, enfortim les capacitats familiars i personals i reforcem els vincles amb l'entorn social i educatiu.

Actuacions principals. Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS), atenció diürna a infants i adolescents, espais familiars, orientació i acompanyament a famílies (SOAF), accions comunitàries, casals i activitats socioeducatives, programes contra la pobresa i suport a necessitats bàsiques, orientació formativa i sociolaboral.

3.2 Habitatge i inclusió residencial

Facilitem processos d'accés, manteniment i estabilització de l'habitatge, amb acompanyament social i suports que afavoreixen la convivència, els drets residencials i l'autonomia.

Actuacions principals. Prevenció del risc d'exclusió residencial (SARER), atenció de medi obert a persones en situació de sensellarisme, programes Housing First, habitatge social, temporal i d'emergència amb acompanyament social, itineraris d'inclusió residencial i suports jurídics, econòmics, comunitaris i de mediació segons les necessitats.

3.3 Acolliment, protecció i emancipació

Oferim entorns segurs d'acollida i protecció a infants i adolescents i acompanyem la transició dels joves cap a la vida adulta, promovent els vincles i l'autonomia progressiva.

Actuacions principals. Centres residencials d'acció educativa (CRAE), serveis de primera acollida i atenció integral (SPAAI), pisos assistits, Programa d'Inserció Laboral (PIL) i altres recursos residencials per a joves, itineraris d'emancipació i Servei d'Acompanyament Especialitzat a Joves (SAEJ).

3.4 Violències, drets i reparació

Prevenim, detectem i atenem situacions de violència amb intervencions especialitzades, segures i coordinades, orientades a la protecció, la recuperació i la no-revictimització.

Actuacions principals. Servei Barnahus d'atenció integral a infants i adolescents víctimes de violència sexual; prevenció de les violències contra infants i adolescents; atenció a dones, infants i famílies en situacions de violències masclistes; detecció i suport davant de violències en entorns residencials i de cura.

3.5 Àrea clínica i atenció especialitzada

Oferim respostes clíniques, terapèutiques i psicosocials vinculades a les necessitats emocionals, de salut mental, desenvolupament, aprenentatge i relació de les persones i famílies.

Actuacions principals. Atenció psicològica a infants, adolescents i famílies; suport psicoterapèutic i familiar; serveis d'atenció especialitzada a famílies (SAFE); suport personal i psicoemocional a joves tutelats i extutelats; intervenció clínica i interdisciplinària en col·laboració amb la Fundació SUMMAE; programa de cangurs especialitzats i suports a la criança i la cura.

3.6 Envelliment, cures i bon tracte

Acompanyem les persones grans, les famílies cuidadores i els entorns de suport per reforçar l'autonomia, la participació, la seguretat i el bon tracte.

Actuacions principals. Acompanyament psicosocial i emocional, prevenció de la soledat no volguda, suport a persones cuidadores, programes intergeneracionals, prevenció de les violències contra les persones grans i respostes temporals davant situacions d'exclusió residencial.

Nota d'abast. Un mateix servei o programa pot contribuir a més d'un àmbit. La informació actualitzada dels dispositius concrets s'ha de consultar al servei o a l'apartat de serveis del web d'ISOM.

04 Accés, informació i prestació dels serveis

Accés als serveis

L'accés pot produir-se per derivació dels serveis públics competents, per la coordinació entre professionals o per sol·licitud directa quan les característiques del recurs ho permetin. Els criteris d'admissió, la disponibilitat, l'àmbit territorial, el cost o copagament, si escau, i les condicions de prestació depenen de cada servei i de la normativa i els acords aplicables.

Atenció i seguiment

Els serveis faciliten informació comprensible sobre la seva finalitat i el funcionament. Quan la naturalesa de la intervenció ho requereix, es concreta un pla de treball o d'atenció, amb objectius, suports, professionals referents i mecanismes de revisió. El seguiment s'adapta a les necessitats i les circumstàncies de cada persona.

Drets de les persones ateses

- Rebre un tracte digne, respectuós, segur i no discriminatori.
- Disposar d'informació adequada i comprensible sobre el servei, els seus drets i les condicions de l'atenció.
- Ser escoltades i participar, d'acord amb l'edat i les capacitats, en les decisions que afecten el seu procés.
- Veure respectades la intimitat, la confidencialitat i la protecció de les dades personals.
- Rebre una atenció professional orientada a la protecció, el benestar i l'autonomia, sense violència ni tractes inadequats.
- Presentar consultes, suggeriments i queixes i obtenir-ne una tramitació adequada, sense que això comporti represàlies.
- Rebre la informació sobre els canals de garantia i reclamació que siguin aplicables al seu servei.

Responsabilitats compartides

La convivència i la qualitat de l'atenció requereixen respecte mutu, un ús responsable dels espais i recursos, i la col·laboració possible amb els plans d'intervenció. Aquestes responsabilitats s'adapten a l'edat, a les necessitats de suport i a les circumstàncies de les persones; en cap cas no poden limitar l'exercici dels seus drets.

05 Compromisos de qualitat

ISOM assumeix la qualitat com una responsabilitat de tota l'organització. Disposa d'un sistema de gestió de la qualitat i de certificació ISO 9001:2015.

Informació clara i accessible. Explicar de manera entenedora els objectius, les prestacions, el funcionament, les condicions d'accés i els canals de participació de cada servei.

Atenció centrada en la persona. Planificar i revisar els suports quan correspongui, incorporant la veu de les persones ateses i, quan sigui procedent, de les famílies.

Protecció i bon tracte. Aplicar la Política de Protecció i Bon Tracte a la Infància i l'Adolescència, activar els circuits de prevenció i resposta davant incidents i promoure entorns segurs.

Professionalitat i coordinació. Vetllar per la competència dels equips, la formació continuada, la supervisió i la coordinació entre serveis i agents implicats.

Confidencialitat i ètica. Protegir la informació personal, respectar la privacitat i orientar les intervencions per criteris ètics i de respecte als drets.

Participació i millora contínua. Recollir i analitzar valoracions, incidències, queixes i suggeriments, i establir accions de millora quan se'n detecti la necessitat.

Rendició de comptes. Fer seguiment dels requisits de cada servei, revisar-ne els resultats i posar a disposició la informació institucional de transparència que correspongui.

Com verifiquem els compromisos

El seguiment combina, segons la naturalesa i els requisits de cada servei, els indicadors i evidències següents:

Àmbit de seguiment	Evidències i instruments
Atenció i continuïtat	Plans de treball, registres d'intervenció i revisions previstes.
Veu de les persones	Enquestes de satisfacció, espais de participació i aportacions recollides.
Protecció i seguretat	Registre i anàlisi d'incidències, aplicació de protocols i mesures adoptades.
Resultats i requisits	Seguiment dels objectius i dels compromisos específics de cada encàrrec.
Millora organitzativa	Accions correctores o de millora i verificació posterior de la seva eficàcia.

Els objectius, la periodicitat i les responsabilitats del seguiment es determinen en els instruments de gestió i els requisits específics de cada servei.

06 Participació, queixes i suggeriments

Les persones ateses, les seves famílies o representants, així com altres parts interessades, poden comunicar necessitats, opinions, propostes de millora o disconformitats. ISOM promou la participació mitjançant espais d'escolta, entrevistes i tutories quan pertoqui, enquestes i els canals disponibles en cada dispositiu.

Per fer arribar una consulta, queixa o suggeriment, es pot contactar amb el professional referent o la coordinació del servei, o bé utilitzar els canals generals d'ISOM indicats en aquesta carta. Quan existeixi un procediment formal de reclamació associat al servei o a l'administració responsable, es facilitarà la informació necessària per utilitzar-lo.

Les comunicacions es tractaran amb respecte a la confidencialitat i se n'analitzarà el contingut per donar-hi la resposta i el seguiment que corresponguin. Les situacions que puguin afectar la protecció o la seguretat d'una persona s'han de canalitzar immediatament pels procediments específics aplicables.

Canal ètic i alertes de protecció

El canal ètic corporatiu està orientat a comunicar fets o conductes potencialment irregulars en els termes de la seva regulació. No substitueix les vies ordinàries de consulta i reclamació, ni els circuits específics de protecció de persones vulnerables.

07 Informació de contacte

Entitat. ISOM SCCL · Cooperativa d'iniciativa social sense ànim de lucre

Adreça. Carrer de València, 558, 5è 2a, 08026 Barcelona

Telèfon. 93 408 59 77

Correu electrònic. isom@isom.cat

Web i formulari de contacte. www.isom.cat/info/contacte/

Informació dels serveis. www.isom.cat/serveis/

Privacitat i drets de protecció de dades. Política de privacitat d'ISOM

08 Vigència i actualització

Aquesta Carta revisa la Carta de serveis de novembre de 2020 i pren com a referència els documents institucionals i el mapa d'activitat publicats fins al 21 d'octubre de 2026. La carta s'ha de revisar quan hi hagi canvis substancials en els serveis, en la normativa, en els circuits de participació o en els compromisos aprovats per l'organització.