

01. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI

Nom del Servei	CENTRE OBERT NEUS PUIG
Entitat Gestora	Fundació Privada Trinijove
Nº Establiment Serveis Socials	S02404
Nº Places Registrades	40 places
Adscripció dins l'organigrama de la Fundació	Àrea Social - Infància i Família
Equip Responsable	President - Coordinadora de projectes i Subvencions · Coordinadora del Centre Obert
Adreça	C/Pare Pérez del Pulgar, 17 08033 Barcelona
Horari d'atenció	Durant el curs escolar: de dilluns a divendres de 11:30h a 14:30h i de 15:15h a 20:15h Fora de l'horari curs escolar: De dilluns a divendres de 8h a 16h
Telèfon	93 274 33 87
Mòbil amb WhatsApp	672 85 37 26
Adreça electrònica	centreobert@trinijove.org
Instagram propi	@coneuspuijgtrinijove
Pàgina web	www.trinijove.org
Xarxes socials	Facebook: Fundació Privada Trinijove Instagram: fundació_trinijove Twitter: Fundacio Trinijove @Trinijove Linkedin: Fundacio Trinijove You Tube: Trinijove Fundació-You Tube

02. SERVEI

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, 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 deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ

Prestació Garantida, tal com estableix l'article 15 de la 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

TIPOLOGIA DE LA PRESTACIÓ

Prestació de servei: servei bàsic

OBJECTE

Proporcionar atenció a infants i adolescents en situació de risc afavorint el seu desenvolupament personal i integració social i l'adquisició d'aprenentatges, prevenint i evitant el deteriorament de les situacions de risc i compensant dèficits socioeducatius.

FUNCIONS

Les funcions principals, entre d'altres, són:

- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents proporcionant-los acolliment i convivència, atenció individual i en grup.
- Derivació i integració a recursos normalitzats de la comunitat.
- La coordinació amb els serveis bàsics d'atenció social pel treball familiar.

SITUACIÓ DE LA POBLACIÓ DESTINATÀRIA

La població diana del servei de Centre Obert Neus Puig és la que està definida a la Cartera de serveis socials vigent, és a dir, són els infants i els adolescents que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc.

EDAT DE LA POBLACIÓ DESTINATÀRIA

Concretarem atenem a Infants i adolescents de 5 (p5) a 12 anys (6è).

CRITERIS D'ACCÉS

Al llarg del curs hi ha oberta una **llista d'espera** d'infants per als què es demana plaça al centre obert.

Les demandes de plaça poden venir o bé per la **derivació per un servei tècnic** (centre de Serveis Socials, Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en risc, Centre educatiu, Centres d'Atenció Primària, Centre de Salut Mental Infància i Joventut, Trinijove, entre d'altres) i a petició directa de la pròpia família.

Aquests, compten amb una **Fitxa de Derivació** (veure annexos). El protocol estableix que un cop enviada la proposta, l'equip del projecte, en cas de comptar amb una vacant o possibilitat d'accés, faci una **valoració en la que es tindrà en compte**:

- Valorar la situació en la que es troba el grup en el moment de la demanda i, en el cas de poder assumir un/a noi/a, valorar les necessitats o perfil idoni (sexe, edat, col·lectiu,...).
- Prioritzar l'entrada d'infants amb més necessitats, tenint en compte les valoracions dels professionals dels Serveis Socials o EAIA, tutors/es i educadors de carrer.
- Tenir en compte l'ordre d'inscripció de la llista d'espera.

La **demanda de plaça** per al centre obert pot ser, en termes generals, a través de les següents vies:

- Germans petits de nens i nenes que ja són usuaris/es del centre obert.
- Demanda de plaça des dels SSAP, EAIA o altres serveis del territori o de fora del mateix.
- Demanda de plaça des de centres educatius del barri.
- A través del boca a boca o de la pròpia difusió de l'activitat de l'entitat.

Un dels propòsits de l'entitat és atendre a col·lectius en situació de risc o en desavantatge social. Per això, el contacte amb els Serveis Socials o EAIA del barri és constant. D'aquesta manera ens proposem com a centre obert tenir entre un nombre majoritari d'usuaris dins el circuit de l'assistència social, ja que són els que defineixen un perfil de població amb majors necessitats. No obstant, per tal de garantir un espai normalitzador, es contempla la prioritat de treballar i no limitar l'accés a nois i noies que no compleixin amb un perfil de situació de risc, és a dir, d'infants en situació normalitzada.

FORMA DE PRESTACIÓ

En establiment diürn

PERFILS PROFESSIONALS

Coordinador/A (professional amb titulació universitària en l'àmbit de les ciències socials), educadors/es socials i integradors/s socials.

RATIOS PROFESSIONALS

- Coordinador/a
- 2 educadors/es socials o 1 educador/a social i 1 integrador/a social per cada 20 usuaris/es. Es pot disposar de voluntaris/es i/o talleristes per activitats específicament lúdiques i de suport.

ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Estàndards de qualitat els que estableixi el Pla de qualitat previst en la LLei de serveis socials per a aquesta prestació

CRITERIS D'ACCÉS SEGONS LA NORMATIVA REGULADORA

Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) els establerts en el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària: els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva, cal la comunicació dels pares, tutors o guardadors; tot menor que estigui en situació de desemparament amb mesura protectora d'atenció en la pròpia família, haurà de ser admès, si així ho requereixen els equips que intervenen; b) la resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

FORMES DE PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Per a facilitar la comunicació amb els beneficiaris/es i detectar àrees de millora del Servei, Trinijove s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La **Bústia de Queixes i Suggeriments** per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb el servei del Centre Obert.
- Procediment Control dels Productes No Conformes/Reclamacions de Clients – PQ-10 - Rev 2^a – Juliol 2011
- Procediment Accions Correctores i Preventives – PQ-11 – Rev 2^a – Juliol 2011
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a la seu oficial de la Fundació Trinijove, situada al C/Turó de la Trinitat, 17 08033 Barcelona .Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 933459221.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic: fundacio@trinijove.org.

NORMATIVA APLICABLE

- **L'Estatut d'autonomia de Catalunya, el punt 1 de l'article 166** de correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, i les prestacions tècniques i econòmiques. **El punt 3 de l'article esmentat** estableix que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de menors d'edat, que inclou, en tot cas, la regulació del règim de la protecció i de les institucions públiques de protecció i tutela dels menors d'edat desemparats, en situació de risc i dels menors d'edat infractors, respectant en aquest darrer cas la legislació penal. <https://www.parlament.cat/document/cataleg/48089.pdf>
- **DECRET 142/2010**, d'11 d'octubre pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011. (DOGC núm. 5738 de 20/10/2010)
- **LLEI 14/2010**, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. (DOGC núm. 5641 publicat el 02/06/2010)
- **DECRET 27/2003**, de 21 de gener, de l'atenció social primària. (DOGC núm. 3815 publicat el 05/02/2003)
- **DECRET 176/2000**, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials. (DOGC núm.3148 publicat el 26/05/2000)
- **DECRET 338/1986**, de 18 de novembre, de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social. (DOGC núm. 780 publicat el 19/12/1986)

És objecte d'aquest Reglament la regulació del règim jurídic i de prestació del servei del Centre Obert Neus Puig de la Fundació Trinijove. L'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament subjecta als treballadors/es del centre obert, usuaris/es i les seves famílies, així com també als voluntaris, personal en pràctiques i altres professionals que tinguin participació activa en l'entitat. En l'àmbit físic, aquest Reglament serà d'aplicació en totes les instal·lacions del centre obert (espais interns i externs), i també en espais no habituals, com ara en cas de sortides i excursions, sempre que siguin organitzades pel centre obert. Són institucions educatives arrelades al medi quotidià, que tenen un mètode de treball i una organització interna.

COMPROMISOS DE QUALITAT

Des de l'any 1999 a la **Fundació Privada Trinijove** vetllem per la **qualitat**. Hem estat immersos en el procés d'implantació de la **Norma ISO 9001** i des del 2002 es disposa del corresponent certificat.

Durant aquests anys hem contribuït a la millora dels nivells de benestar i cohesió social en els territoris on intervenim, fent un esforç per adaptar-nos a les noves problemàtiques socials que han anat sorgint, en una realitat dinàmica i en un entorn en contínua transformació.

Prioritzem la intervenció amb infants i joves en situació de risc, estenent la nostra actuació a persones en situació d'atur de llarga durada, amb problemàtiques socials i a persones d'origen immigrant.

No cal dir que l'eficàcia i eficiència en la gestió, de recursos públics i privats té una correspondència amb la racionalització dels sistemes organitzatius i el grau de motivació de l'equip humà, optimitzat amb la implantació de la **normativa UNE-EN-ISO 9001** en totes les nostres accions.

La **Fundació Privada Trinijove** està inscrita en l'**Agència Espanyola de Protecció de Dades** amb els seus tres fitxers corresponents: Clients i proveïdors, formació i de personal i recursos humans.

El Centre Obert Neus Puig disposa d'un Pla de Qualitat específic en data del Gener de 2015, actualitzat el **mes de maig 2021** on es valoren els indicadors de qualitat que són el % d'assistència dels menors participants, el grau de superació del PEI amb una quantificació màxima de 5 objectius valorats de l'1 al 4, la realització d'un qüestionari de qualitat del servei realitzat per les famílies ateses, l'avaluació de les activitats planificades, entre d'altres.

INDICADORS

Els indicadors d'avaluació del projecte fan referència a tres grans àrees:

1. L'EVOLUCIÓ DE L'INFANT:

El canvi en les actituds o comportaments; l'adquisició de coneixements; els avenços realitzats i els reptes que resten per a assolir. Registres específics per avaluar i tenir en compte com l'assistència del menor, tutories amb l'Infant, valoració equip centre obert, famílies i serveis referents, diari de seguiment... on tot quedarà avaluat mitjançant **el grau d'assoliment del PEI trimestral i curs escolar** (Projecte Educatiu Individual) amb

la Escala de ponderació d'objectius del PEI segons Grau d'Assoliment: 1-nul (25%), 2-baix (50%), 3-moderat (75%), 4-alt (100%)

2. EL DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT:

Programes i activitats (Què ha funcionat i què no? Que hauríem de fer de forma diferent per a aconseguir millors resultats?) per a facilitar la millora continuada; l'aprenentatge individual i col·lectiu. Mitjançant l'avaluació diària de les activitats, avaluació trimestral , grau d'assoliment de les activitats, qüestionari d'autoavaluació dels infants, qüestionari de satisfacció de les famílies, entre d'altres.

3. EL DESENVOLUPAMENT DE PROCESSOS I DIMENSIONS CLAU:

■ **Treball en xarxa**, mitjançant un informe de valoració del treball en xarxa , enregistrant totes les reunions, coordinacions...

■ **La coordinació amb altres professionals : derivació, seguiment, tancament**, al final del curs valoració de les dades de derivació: procedència (nombre/adequació), valoració de les dades de seguiment més significatives (nombre de casos conjunts...), Valoració de les dades de tancament més significatives motius del tancament, casos tancats exitosament...)

■ **L'equip: Organització** , amb informe final de curs facilitant la reflexió de l'equip i valoració de les dades més significatives.

SISTEMA D'APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Direcció i Coordinació d'Àrea Social, 2) Patronat de la Fundació i 3) Publicació a la web de Trinijove.

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut, en cas de ser necessari.

El rendiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran a les memòries anuals del Patronat de la Fundació i posteriorment a la Web.