



# **FUNDACIÓ PRIVADA VIARANY**

## **CARTA DE SERVEIS**

### **CENTRE OBERT EIXAMPLE**

## LA FUNDACIÓ

La Fundació Privada Viarany treballa per a la promoció de persones per a assolir una ciutadania activa, crítica i oberta a la diversitat cultural i amb la voluntat de crear una societat més justa i solidària. Realitza accions educatives i de promoció social cultural en el marc de l'educació formal i no formal (lleure, medi ambient...), atenent a la formació de la persona al llarg de la seva vida. La Fundació Viarany també té com a altra finalitat impulsar la funció educativa i social de la família.

### Missió

D'acord amb el Pla Estratègic de la FPV la missió, visió i valors prioritzen treballar un model de transformació social basat en la inclusió socio-cultural de les persones, alineant d'aquesta forma les intervencions professionals que es duen a terme. La FPV vol contribuir a que infants, joves i adolescents, prioritzant aquells que es troben en situació de risc d'exclusió social, assoleixin la plena ciutadania mitjançant el seu empoderament i el de les persones que tenen al seu voltant.

### Valors

La FPV té com a centre de tota la seva actuació a les persones, considerades com autèntic subjecte de dret i obligacions, amb una visió holística de les persones amb perspectiva de gènere.

La FPV té en compte l'arrelament al territori, té un compromís amb la participació i el voluntariat, i l'enfoc socioeducatiu i culturals l'eix en el que es basa per a la transformació social.

### Enfocaments de treball

#### **Enfocament de Drets Humans amb perspectiva de gènere:**

La persona és al centre de l'actuació de la Fundació. És des de l'acompanyament a persones i grups, que pretenem que cada persona i col·lectiu prengui consciència dels seus drets i obligacions i sigui capaç de comprometre's en practicar-los i exigir-los orientant-los cap a la justícia social. Ho fem des d'una perspectiva de gènere que potencia el reconeixement dels drets específics de les dones i nenes i el seu empoderament per què puguin prendre consciència crítica de la seva desigualtat i de les violències masclistes de que són objecte, així com aprendre a organitzar-se i participar per a superar-les.

#### **Enfocament socio-educatiu i socio-cultural per a la transformació social:**

L'enfocament socio-educatiu significa tenir en compte en les nostres intervencions una triple dimensió que s'interrelaciona: el tipus de persona que volem formar, els processos que utilitzem per a fer-ho i el tipus de societat que volem impulsar.

L'enfocament socio-educatiu va de la mà de l'enfocament socio-cultural ja que per la Fundació Viarany i els seus centres, l'específic d'una intervenció sociocultural és la incidència en la millora o transformació de mentalitats, costums, estils de vida, valors socials, maneres de construir la cohesió el diàleg social i la ciutadania, processos de justícia i equitat social.

#### **Enfocament d'interculturalitat:**

Vivim en societats diverses i plurals i en el nostre treball integrem aquesta dimensió fent possible el diàleg crític amb la diferència (cultural, religiosa, política, social, etc.) i el reconeixement de la diversitat, amb la finalitat de generar entre les persones un aprenentatge intercultural que

supera estereotips i discriminacions i el seu compromís en la construcció d'una societat igualitària, però no homogeneïtzadora.

#### **Enfocament de sostenibilitat ambiental i social:**

Significa posar en el centre la vida i tenir en compte les dimensions ambientals, econòmiques, socials, polítiques, que incideixen en la nostra actuació així com en els infants, adolescents, joves i famílies amb qui treballem. Per això promovem, a través de l'educació i formació, un estil de vida personal que tingui cura d'un mateix, de les altres persones, de la natura, de les pràctiques de consum i els residus que produïm. A través del treball en xarxa, ens esmercem per un model de societat inclusiu que redueixi les injustes i creixents desigualtats que exclouen a una part de la població de les seves oportunitats de futur.

### **EL CENTRE OBERT EIXAMPLE (COE-SIS)**

El Centre Obert és la plataforma de projectes socioeducatius adreçats a infància, adolescència i joventut en situació de vulnerabilitat i les seves famílies de la Fundació Viarany.

El Centre Obert Eixample dona resposta a les necessitats socials i educatives dels infants, adolescents i joves i les seves famílies en situació de vulnerabilitat o risc social del Districte de l'Eixample de Barcelona (Antiga Esquerra de l'Eixample, Nova Esquerra de l'Eixample, Sant Antoni, Dreta de l'Eixample, Sagrada Família i Fort Pienc).

Disposa de 40 places diàries per a infants, adolescents i joves d'entre 6 i 17 anys. Es treballa a través de l'acompanyament integral dels infants, adolescents, joves i les seves famílies i el treball en xarxa amb la resta d'agents socials (CSS, Centres Educatius, Serveis de Salut Mental) per promoure les capacitats potenciant els aspectes positius i afavorint el creixement personal i la igualtat d'oportunitats.

La definició de Centre Obert de la Cartera de Serveis Socials de Catalunya estableix que el Centre Obert és un *“Servei diürn, fora d'horari escolar, per als infants i adolescents que, per motius sociofamiliars i laborals, resten moltes hores sense la supervisió i el suport d'un adult i/o que es troben en risc d'exclusió social. Aquest servei es basa en un treball integral amb els objectius següents:*

- *Donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat del menor.*
- *Afavorir la socialització i la integració social dels menors i les seves famílies.*
- *Prevenir les situacions de risc social i de ruptura amb la família i l'escola.*
- *Compensar dèficits socioeducatius.*
- *Adquirir aprenentatges i competències.*
- *Acompanyar i orientar les famílies en els processos educatius que afecten els seus fills i filles.* “

*(Cartera de Serveis Socials de Catalunya)*

El Centre Obert Eixample realitza atenció directa els dilluns, dimecres i divendres, de 16:30 a 20:00 hores, i els dimarts i dijous, de 17:00 a 20:00 hores.

## SERVEIS QUE OFERIM

Les activitats que s'emmarquen en el funcionament del Centre Obert Eixample, venen definides pels sis Programes Socioeducatius establerts al Projecte Educatiu de Centre.

- **Programa educatiu d'educació per a la salut**

Educar en els hàbits d'higiene i de salut, així com ajudar a les famílies a cobrir les necessitats bàsiques, quan sigui necessari.

Accions a desenvolupar: berenar educatiu, parlem-ne, taller de cuina, Mou-T, activitats de salut i atenció en diverses àrees.

- **Programa educatiu de suport a l'educació formal**

Donar suport a l'escolarització i als processos d'aprenentatge, fent seguiment del mateix.

Accions a desenvolupar: reforç escolar individual, reforç en grup reduït, recerca de materials pedagògics, seguiment tutorial, revisió i avaluació, treball en xarxa, activitats de competència digital.

- **Programa educatiu de promoció i autonomia personal**

Fomentar l'autonomia, la independència i la responsabilitat dels nois i noies.

Accions a desenvolupar: atenció personalitzada, coordinacions i treball en xarxa.

- **Programa educatiu de competència social, participació i educació en valors**

Desenvolupar habilitats socials de comunicació, participació i relació i fomentar la descoberta i la interiorització de valors socials.

Accions a desenvolupar: acollida, dinàmiques de grup, cine-fòrum, atenció tutorial, activitats per l'aprenentatge emocional, assemblees, festes i tradicions populars, Parlem-ne!

- **Programa educatiu d'expressió i joc**

Expressar i comunicar emocions i vivències i realitzar processos propis de creació artística.

Activitats a desenvolupar: tallers d'art plàstic, sortides, ludoteca, jocs d'exterior, campanyes de Nadal.

- **Programa de suport familiar i d'atenció psicològica**

Donar suport a la família en el procés de maduració i d'educació dels fills.

Activitats a desenvolupar: orientació psicològica individualitzada, associació ACTO, entrevistes familiars, orientació psicològica familiar, grup de famílies.

## OBJECTIUS DEL SERVEI

1. Fomentar aprenentatges i competències bàsiques i socials per al desenvolupament integral dels infants, adolescents i joves en risc d'exclusió social.
2. Afavorir la socialització i la integració social dels infants i adolescents, i de les seves famílies, promovent la transformació social.
3. Donar suport, estimular i potenciar el desenvolupament de la personalitat dels menors.
4. Compensar dèficits socio-educatius dels infants i adolescents atesos.
5. Prevenir, detectar i donar a conèixer les situacions de vulnerabilitat o risc social i de ruptura amb la família i l'escola.
6. Consolidar les vies de comunicació entre el COE i altres serveis implicats en el procés de desenvolupament dels menors.
7. Enfortir la comunicació digital del COE, equip i participants, tant a nivell intern com extern.

Cada objectiu general es concreta en diversos objectius específics que es troben recollits al document intern Marc Lògic.

## PERSONES A LES QUE OFERIM EL SERVEI

Tot i que es disposa de 40 places diàries, el fet que no tots els infants assisteixin els 5 dies de la setmana al Centre Obert permet atendre un major nombre de població. La mitjana d'atenció anual d'infants, adolescents i joves entre els 6 i els 17 anys és de 65 participants i la mitjana d'atenció a famílies del districte de l'Eixample amb dificultats socials, econòmiques i/o familiars que es troben en una situació de vulnerabilitat o risc social és de 40 ja que s'atenen grups de germans/es.

Des de setembre del 2016, el 100% de les derivacions al Centre Obert Eixample es realitzen des dels Serveis Socials Bàsics i especialitzats que atenen a la infància i adolescència principalment del districte de l'Eixample.

## ÀMBIT D'ACTUACIÓ I DOCUMENTACIÓ QUE ES NECESSITA

El Centre Obert és un servei d'àmbit territorial, per aquest motiu les persones ateses han d'estar vinculades al Districte de l'Eixample (Antiga Esquerra de l'Eixample, Nova Esquerra de l'Eixample, Sant Antoni, Dreta de l'Eixample, Sagrada Família i Fort Pienc). Aquesta vinculació pot ser per domicili i vinculació als Serveis Socials del Districte.

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

Els Serveis socials bàsics i especialitzats han d'omplir una sol·licitud de derivació a través d'un formulari de Google Forms.

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

## ON I COM INICIEM L'ATENCIÓ

L'atenció i acció directe del Centre Obert Eixample es du a terme a les instal·lacions de l'Institut Jaume Balmes situat al carrer Pau Claris, 121 de Barcelona (08009 – Districte de l'Eixample).

Un cop formalitzada la matrícula cada infant és incorporat a un grup de referència: Petits (dels 6 als 10 anys), Grans (dels 10 als 13 anys), Adolescents (dels 12 als 14 anys) i Joves (dels 14 als 17 anys).

## PERSONES RESPONSABLES

A nivell general de la Fundació Privada Viarany, les persones responsables són les que conformen el Patronat, la Direcció Executiva, la Gestió Econòmica i de Plans Sectorials i la Gestió del Voluntariat i Comunicació.

A nivell específic del Servei d'Intervenció Socioeducativa Centre Obert Eixample, les persones responsables són la Direcció del Centre Obert Eixample, la Coordinació Educativa, l'Equip Educatiu multidisciplinari (Educatadors/es Socials, Treballadors/es socials, Integradores 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.

## COM AVALUEM LA QUALITAT DEL SERVEI/ INDICADORS DE QUALITAT

L'avaluació de la qualitat del servei té un caràcter continu que s'estén durant tot el procés educatiu tot incorporant les modificacions oportunes i prenent decisions per arribar a assolir els objectius proposats. Aquest seguiment és de major o menor intensitat en funció de les necessitats dels menors.

El sistema d'avaluació es concreta en: elaboració i seguiment del Projecte Educatiu Individual, reunions de l'equip de seguiment, de l'equip educatiu ampli, amb serveis socials/EAP/CSMIJ, amb les famílies, de coordinació amb altres serveis i centres educatius, de Reunions de supervisió: equip directiu, patronat, Ajuntament de Barcelona, Generalitat de Catalunya i assemblees amb els/les infants, adolescents i joves.

El Centre Obert Eixample compta amb un document intern anomenat Marc Lògic que conté els Objectius Generals, els Objectius Específics, els Resultats Esperats i els Indicadors d'Avaluació de qualitat per a cada objectiu específic.

## DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES I VOLUNTARIS/ES

### Drets dels/les menors i les seves famílies al Centre Obert Eixample

- 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 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.

- 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, sens 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.
- 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.
- Accedir als ajuts necessaris per compensar possibles mancances de tipus familiar, econòmic i sociocultural amb la finalitat de crear les condicions adequades que garanteixin la igualtat d'oportunitats reals.

Els drets dels infants, adolescents i joves del centre obliguen els altres membres de la comunitat educativa, que hauran de respectar-los. Les accions que es produeixin dins de l'àmbit del centre que suposin una transgressió dels drets dels menors podran ser denunciades per aquests o pels seus representants legals davant la coordinació tècnica i educativa del programa o servei i, quan s'escaigui, davant de la direcció de centre.

Amb l'audiència prèvia de les persones interessades, la direcció de centre adoptarà les mesures adequades d'acord a la normativa vigent.

#### **Deures dels/les menors i les seves famílies al Centre Obert Eixample**

- 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.
- Participar del projecte educatiu constitueix el deure bàsic dels infants, adolescents i joves, que comporta l'aprofitament del programa o servei. Aquest deure es concreta en l'obligació d'assistir al centre en les hores acordades amb les famílies o representants legals, respectar l'horari i el calendari del centre, realitzar les tasques encomanades pels educadors/es i respectar la participació dels/les companys/es.
- Respectar les normes de convivència dins del centre s'estén a les obligacions següents:
  - Adoptar un comportament que s'adeqüi amb el model educatiu del centre.
  - Complir la normativa del centre en tot allò que els correspongui.
  - Complir les decisions dels òrgans unipersonals i col·legiats del centre, sens perjudici que puguin impugnar-les quan considerin que vulnereu els seus drets.
  - Respectar la llibertat de consciència i les conviccions religioses, morals i ideològiques, com també la dignitat, la integritat i la intimitat de tots els membres de la comunitat educativa.
  - No discriminar cap membre de la comunitat educativa per raó de naixement, raça, sexe o qualsevol altra circumstància personal o social.
  - Participar i col·laborar activament en la vida del centre amb la resta dels membres de la comunitat educativa.
  - Respectar, utilitzar correctament i compartir els béns mobles i les instal·lacions del centre.
  - Propiciar un clima de convivència i de respecte al dret dels altres infants, adolescents i joves.

L'equip directiu vetllarà pel correcte exercici dels drets i deures dels infants, adolescents i joves, així com del compliment efectiu de les mesures correctores o les conseqüències educatives. Aquestes tindran en compte la seva edat i les seves circumstàncies personals, familiars i socials, mirant de contribuir al manteniment i millora del seu procés educatiu.

Es podran corregir els actes dels infants, adolescents i joves contraris a les normes de convivència realitzats en l'horari del centre o en les activitats extraordinàries organitzades pel centre, i també es podran corregir o sancionar les actuacions dels infants, adolescents i joves que, encara que realitzades fora de les instal·lacions del centre, estiguin motivades o directament relacionades amb la vida del centre i afectin als seus companys o altres membres de la comunitat educativa.

En cap cas no s'imposaran als infants, adolescents i joves mesures correctores ni conseqüències educatives en contra de la seva integritat física i dignitat personal.

### **Drets del voluntariat al Centre Obert Eixample**

- Obtenir informació de l'entitat on col·labora, sobre el funcionament, les finalitats i les seves activitats, suport en el desenvolupament de l'acció voluntària i mitjans per poder exercitar-la convenientment.
- Rebre la formació necessària per al desenvolupament de l'activitat.
- Ser tractat sense cap tipus de discriminació i amb tot el respecte a la seva condició i les seves creences.
- Gaudir d'acreditació suficient com a voluntari davant de tercers i obtenir certificació de la seva participació en els programes.
- Participar activament en l'elaboració, planificació, execució i avaluació dels programes i activitats on col·labori, amb el reconeixement social de la seva activitat.
- Ser coberts dels riscos derivats de l'activitat que du a terme com a voluntari i dels danys que, involuntàriament, podria causar a tercers per raó de la seva activitat.
- Rescabalar-se, si ho vol, de les despeses extraordinàries que li pugui ocasionar l'activitat voluntària: material...
- Acordar lliurement les condicions de la seva acció voluntària i el compromís de les tasques definides conjuntament, el temps i horari que hi podrà esmerçar i les responsabilitats acceptades per cadascú.

### **Deures del voluntariat al Centre Obert Eixample**

- Cooperar en la consecució dels objectius del programa on participi per al compliment dels compromisos adquirits dins de l'organització.
- Realitzar l'activitat a què s'ha compromès amb responsabilitat, bona fe i gratuïtat, donant suport de manera activa a la seva entitat i respectant les normes internes de funcionament.
- Observar les mesures de seguretat i higiene reglamentades i aquelles que siguin adoptades per l'entitat.
- Rebutjar qualsevol contraprestació econòmica o material que li pugui ser oferta pel beneficiari o per tercers en virtut de la seva actuació.
- Mantenir la confidencialitat, sense perjudici dels drets de la persona, de les informacions rebudes i conegudes en el desenvolupament de la seva activitat, tant respecte dels beneficiaris com de l'entitat.
- En cas de renúncia, notificar-la amb antelació o continuar l'activitat fins que puguin adoptar-se les mesures necessàries per evitar perjudicis greus al servei.



## NORMATIVA BÀSICA REGULADORA

La Generalitat de Catalunya té 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, així com 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.

- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials (amb les modificacions del 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).
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

## AJUDEU-NOS A MILLORAR

A nivell intern pel que fa a els/les treballadores, trimestralment es realitzen reunions d'avaluació, seguiment i propostes de millores pel que fa al servei. A aquestes reunions hi participa el Patronat, la Direcció Executiva de la Fundació, la Direcció del Centre Obert, la Coordinació Educativa, l'Equip Educatiu i la Psicòloga del Centre.

Paral·lelament hi ha el Centre Obert Eixample disposa de fulls oficials expedits per la Generalitat de Catalunya de reclamació/queixes/suggeriments a disposició dels/les menors i les seves famílies, així com dels/les treballadors, voluntariat i persones de pràctiques. També disposem del correu electrònic [ajudeunosamillorar@fundacioviarany.org](mailto:ajudeunosamillorar@fundacioviarany.org) i del [formulari en línia](#)