

FUNDACIÓ PRIVADA VIARANY

CARTA DE SERVEIS

SOAF 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 (l'leure, 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 sociocultural de les persones, alineant d'aquesta forma les intervencions professionals que es duen a terme. La FPV vol contribuir a què 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 sociocultural 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 sociocultural 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 esforcem 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 SOAF EIXAMPLE - Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar

El SOAF Eixample és un servei universal i gratuït d'orientació i acompanyament integral destinat a totes les famílies, prioritzant aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social, que pretén millorar-ne el benestar personal, familiar i social. Parteix d'una perspectiva preventiva que detecta i reforça les capacitats i fortaleses de les famílies per afavorir relacions familiars saludables i enfortir les habilitats parentals/marentals.

És un espai per parlar amb calma i confiança sobre la quotidianitat i l'educació dels fills i filles segons les diferents etapes del desenvolupament, que sovint generen molts interrogants i preguntes. En aquest sentit el SOAF orienta i ajuda a trobar respostes.

El SOAF Eixample realitza atenció directa els dilluns, dimecres i divendres, de 16:00 a 20:00 hores.

SERVEIS QUE OFERIM

Des del SOAF oferim un acompanyament individual adaptat a cada realitat familiar a través de sessions individualitzades/accompanyament terapèutic i tallers i activitats dirigides per a grups de famílies i pares/mares. El SOAF pretén treballar en els següents àmbits:

- **Orientar sobre qüestions relacionades amb l'educació dels fills i filles** segons les diferents etapes del creixement dels infants (potenciar l'autoestima, posar límits, donar autonomia, inculcar hàbits saludables, fomentar valors, gestionar conflictes, noves tecnologies, etc.).
- **Donar suport especialitzat quan hi ha una dificultat o problemàtica específica**, relacional o emocional, amb intervenció terapèutica (situacions de desorientació o dificultats en l'educació de fills i filles, fracàs o absentisme escolar, sobrecàrrega familiar, problemes de convivència, conflictes amb fills i filles adolescents, conflictes de parella, separació o divorci, situacions de dol, etc.).
- **Promoure la participació activa en la comunitat**, amb activitats i trobades comunitàries. Fomentar les relacions intrafamiliars i intergeneracionals per tal de trencar la soledat i l'aïllament no desitjats.

- **Orientar, acompanyar i connectar** amb la xarxa de serveis i recursos del territori per rebre orientació adequada a les necessitats de cada família.

OBJECTIUS DEL SERVEI

1. Acompanyar i oferir recolzament especialitzat a les famílies que tenen dificultats relacionals i/o emocionals.
2. Orientar i enfortir les capacitats de les famílies en l'educació dels seus fills/es segons les diferents etapes evolutives dels nens/es i adolescents.
3. Oferir suport terapèutic i orientació psicològica.
4. Fomentar les relacions interfamiliars i intergeneracionals amb activitats vinculades a la comunitat.

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

El SOAF Eixample és un servei universal que atén a les famílies de Barcelona, prioritzant aquelles que habiten o estan vinculades al Districte de l'Eixample. La nostra intervenció es centra principalment amb mares i/o pares (o altres referents familiars) que tinguin dificultats de relació amb els seus fills/es, ja siguin infants, adolescents i/o adults amb alguna dificultat afegida. Prioritzant aquelles famílies en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social ateses pels Serveis Socials Bàsics o Especialitzats del Districte de l'Eixample.

El SOAF Eixample dona resposta a aquelles famílies vinculades a la Fundació Viarany, famílies derivades de la xarxa comunitària del Districte de l'Eixample i les que vinguin per iniciativa pròpia.

ÀMBIT D'ACTUACIÓ I DOCUMENTACIÓ QUE ES NECESSITA

El SOAF Eixample és un servei d'àmbit territorial a la ciutat de Barcelona, prioritzant a les famílies que estiguin 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) ja sigui per domicili, centre educatiu del/la menor, vinculació als Serveis Socials del Districte o qualsevol altra vinculació.

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 SOAF 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).

L'accés al Servei del SOAF es pot iniciar a partir de diferents vies:

- 1- Realització d'una derivació per part d'un servei extern situat al territori de l'Eixample (Educació, Justícia i/o Serveis Socials Bàsics i/o Especialitzats) o el que correspongui.
- 2- Realització d'una derivació d'un cas per part d'un altre projecte de la Fundació Privada Viarany.
- 3- Les famílies poden adreçar-se directament al SOAF i realitzar una demanda concreta amb coneixement previ o no de les activitats que es realitzen.

En totes les situacions es realitza una entrevista inicial de coneixement de la família i les seves necessitats en les que se'ls presenta el servei i les condicions de vinculació. Es formalitza la matrícula i es pacten les activitats i sessions en les que es participarà.

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, així com altres coordinadors de projectes.

A nivell específic del SOAF Eixample, les persones responsables són la Direcció del Centre Obert Eixample, la Coordinació del Servei i els/les diferents professionals que en conformen l'equip d'atenció directa.

Aquests responsables compten amb el suport del voluntariat per la realització d'activitats puntuals.

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 socio-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 de les famílies.

El sistema d'avaluació es concreta en:

- Elaboració i seguiment del Pla de Cas Individualitzat
- Reunions de l'equip de seguiment, de l'equip educatiu ampli, amb serveis socials/EAP/PIAD, amb les famílies
- Reunions de coordinació amb altres serveis i centres educatius
- Reunions de supervisió: equip directiu i patronat.

El SOAF 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 SOAF Eixample

- Rebre una acció socioeducativa que els permeti aconseguir un ple desenvolupament d'acord amb el model educatiu propi del servei 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 socioeducativa 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 projecte.
- Manifestar amb llibertat, individualment i col·lectiva, les seves opinions, sempre amb respecte als/les professionals del servei, voluntaris/es i als companys/es i al caràcter propi del projecte.
- 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.

Deures dels/les menors i les seves famílies al SOAF Eixample

- Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels altres membres de la comunitat socioeducativa i, en particular, l'exercici de les atribucions pròpies dels/les professionals que conformen el projecte.
- Obligació d'assistir al servei en les hores acordades amb les famílies o representants legals, respectar l'horari i el calendari del projecte, realitzar les tasques encomanades pels/les professionals i respectar la participació dels/ les companys/es.
- Respectar les normes de convivència del projecte s'estén a les obligacions següents:
 - Adoptar un comportament que s'adeqüi amb el model socioeducatiu del servei.
 - Complir la normativa del servei en tot allò que els correspongui.
 - 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 socioeducativa.

- No discriminar cap membre de la comunitat socioeducativa per raó de naixement, raça, sexe o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Respectar, utilitzar correctament i compartir els béns mobles i les instal·lacions del servei.
- Propiciar un clima de convivència i de respecte de tots els/les participants.

Drets del voluntariat al SOAF 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 SOAF 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 i de les famílies,

que inclou, en tot cas, la regulació del règim de la protecció i de les institucions públiques en aquest àmbit.

Estatut d'Autonomia de Catalunya (protecció jurídica de la família, art. 40)

Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació

Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família

Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat

Llei 3/2005, de 8 d'abril, de modificació de la Llei 9/1998, del Codi de família, de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies(....)

Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies

Llei 29/2002, de 30 de desembre. Primera Llei del Codi Civil de Catalunya

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.

Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

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 el SOAF 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 i del [formulari en línia](#)