

---

## AEMA SCCL,

### *Presentació de la carta de Serveis de l'entitat*

---

En compliment de l'article 6.6.a.3) Decret 69/2020 l'entitat disposa de la Carta de Serveis i en compliment de la Llei 19/2014 de transparència, del 29 de desembre, accés a la informació pública i bon govern es posa a disposició pública aquesta informació mitjançant la publicació al web. En aquest document trobareu actualitzats els criteris de funcionament i govern de la nostra entitat.

#### **1. Qui som?**

La cooperativa AEMA es funda el 27 de Desembre de 2006 i té el número de registre E04432 en el Registre en la secció d'entitats, serveis i establiments d'atenció a la infància i l'adolescència.

AEMA es defineix com una empresa social –sense ànim de lucre- que treballa en l'àmbit de l'acció social, educativa i terapèutica, concretament, en l'atenció i acompanyament a persones, especialment infants, adolescents, joves i famílies que es troben en situació(ns) de fragilitat(s) o vulnerabilitats (socials i personals).

Ofereix acompanyament socioeducatiu integral partint del respecte profund a cada persona - família amb l'objectiu últim d'apoderar, capacitar i enfortir en el procés de (re-)construcció del propi projecte vital per tal d'assolir l'emancipació des d'una perspectiva inclusiva i integrada.

#### **2. Missió, visió i valors**

La nostra missió és **Potenciar i desenvolupar** les habilitats i els recursos de les **persones** –majoritàriament en risc d'exclusió social i especialment focalitzats en infància, adolescència, joves i família- a partir de la seva realitat pràctica i des d'una **intervenció socioeducativa i/o terapèutica**, amb l'objectiu de millorar la seva **qualitat de vida** i la del seu entorn i promoure, en conseqüència, la seva **salut** des d'una perspectiva *biopsicosocial*. Per tant, busquem **Apoderar** les persones perquè siguin protagonistes i assumeixin, des de la responsabilitat i coherència, el seu projecte vital. Partim de l'educació i l'acompanyament socioeducatiu i terapèutic per tal de promoure l'adquisició d'habilitats que afavoreixin l'autonomia, el reconeixement de les pròpies capacitats i l'abordatge de les limitacions des d'un enfocament constructiu.

Val a dir que apostem per l'**acompanyament integral**, a la persona i el seu entorn, i per el **treball en xarxa** per tal d'afavorir la creació d'un **teixit social** que afavoreixi en sí

mateix l'assoliment de la missió esmentada, per ser, simultàniament, un factor de protecció i de prevenció.

La nostra entitat es vol posicionar com una **entitat referent** en la **intervenció socioeducativa i terapèutica en infància, adolescència i famílies en situació de risc social**.

En aquest sentit apostem per **desenvolupar un model d'intervenció propi** elaborat a partir de l'*experiència*, el *coneixement* i la *innovació pedagògica* adreçant-nos als col·lectius més desfavorits i a la societat en general per tal de sensibilitzar i generar noves oportunitats, trencant cicles i cercles d'exclusió i violència, en definitiva, contribuint a la *construcció d'un món més just i respectuós per tothom*.

Tot plegat ho volem fer a partir de la consolidació i posada en marxa de serveis i programes **d'atenció socioeducativa integral** que atenen les **necessitats** dels diferents **cicles vitals**, que **atenen la realitat de les persones afrontant també els reptes de la nostra societat actual**.

Així doncs, esperem **aprofundir en la reflexió** al voltant d'eines i **models d'intervenció** que ens permetin abordar amb èxit la realitat que atenem, tot plegat, *al servei d'infants, adolescents, joves i famílies*.

Així doncs, apostem per **serveis i programes d'atenció socioeducativa i terapèutica integral** que puguin recollir les necessitats de la societat actual així com establir un **model d'acompanyament als professionals** que desenvolupen aquesta tasca que parteixi del **reconeixement, l'experiència, el coneixement i la reflexió contínua**.

En la nostra tasca com a agents educatius així com en el sí de la cultura empresarial és fonamental conèixer i reconèixer quines són les creences que ens mouen i ens configuren una determinada visió del món, a partir de la qual ens posicionarem i actuarem convertint aquestes creences en la nostra certesa i, per tant, en els nostres valors.

En qualsevol tasca i, en especial, en el tracte amb altres persones és fonamental tenir clars els principis i valors que mouen i regeixen la nostra conducta. Com a entitat ens hem fet aquest qüestionament i hem intentat resumir-los en uns pocs que puguin explicar el nostre sistema i el marc de funcionament en el que ens trobem.

Els nostres valors i principis fonamentals que regeixen la nostra activitat són:

- La **Responsabilitat** vers la tasca que tenim encomanada i la gestió de les persones. Aquest fet implica ser professionals de la nostra feina i prioritzar sempre les persones usuàries dels nostres projectes així com vetllar per la qualitat del projecte en sí.
- La **ètica** professional que implica ser molt curosos en el tracte amb les persones, respectant els seus processos, escoltant les seves necessitats, protegint la intimitat i afavorint l'accés a eines que permetin el creixement personal i l'autonomia.
- **Eficiència** en la gestió de processos. Els recursos cada cop són més escassos i la societat, cada cop més, demanda claredat i austeritat en la gestió de recursos

públics. Des de la nostra entitat promovem el valor de l'eficiència com a aspecte clau per fer la nostra feina ben feta amb els recursos necessaris.

- **Compromís** amb les persones.
- **Honestedat i transparència en la manera de treballar i les comunicacions.**

### **Tipologia d'activitats i serveis que es porten a terme**

Amb l'objectiu de dur a terme la finalitat fundacional recollida en els estatuts de l'entitat, la cooperativa AEMA SCCL desenvolupa les activitats que, sense ànim exhaustiu i de forma més global, s'enumeren a continuació:

- Creació i gestió de projectes i programes socioeducatius.
- Posada en marxa i gestió de serveis residencials de protecció a la infància i l'adolescència, així com pisos d'autonomia a partir dels 18 anys.
- Posada en marxa i gestió de serveis SIS per la prevenció i tractament d'infants i adolescents (així com llurs famílies) en situació de risc o fragilitat.
- Creació i gestió de projectes i programes per la millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral, especialment de col·lectius vulnerables.
- Creació i gestió de serveis per la integració de joves sense ocupació.
- Disseny d'itineraris formatius i acompanyament econòmic, social i educatiu mitjançant beques.
- Suport i acompanyament educatiu-emocional a infants, adolescents, joves i les seves famílies.
- Gestió de projectes i programes de recursos formatius per atendre infants i joves amb risc d'exclusió.
- Disseny, dinamització i execució de projectes socioeducatius d'àmbit comunitari.

### **3. Estatuts, número de registre i Normativa legal aplicable**

AEMA SCCL és una cooperativa de treball associat, que realitza la seva activitat principalment en l'àmbit de Catalunya, amb NIF F64442957, domicili a L'Hospitalet de Llobregat carrer Renclusa n.52 baixos, constituïda per temps indefinit, mitjançant escriptura autoritzada pel Notari de Barcelona, senyor Miguel Zozaya Lascurain, el dia 27 de desembre de 2006 amb número de protocol 1949.

AEMA SSCCL està registrada al Registre Territorial de Cooperatives de la Generalitat de Catalunya en el full número BN-1006 i es troba regulada per la Llei de cooperatives de Catalunya (Llei 12/2015, de 9 de juliol).

Els estatuts de la cooperativa estan a disposició pública des de l'apartat web de transparència ([www.aema.cat](http://www.aema.cat)).

En l'àmbit de la nostra tasca amb infants, adolescents, joves i famílies la normativa aplicable és la que enumerem a continuació.

## **Normativa internacional i Europea**

- Convenció de Nacions Unides sobre els drets de l'infant adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989. És la principal norma de referència en matèria d'infància i adolescència, no tan sols perquè està integrada en l'ordenament jurídic espanyol, en tan que tractat internacional vàlidament celebrat i publicat, i és de compliment obligat (art. 96 CE, arts. 4.1 i 196.4 EAC), sinó també perquè es criteri d'interpretació de les normes relatives als drets i els deures dels infants i adolescents (art. 10.2 CE i art. 4.1 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència).
- Observacions generals del Comitè dels Drets de l'Infant de Ginebra (que, de conformitat amb l'article 4 de la Llei 14/2010, serveixen per interpretar totes les disposicions catalanes relatives als infants i adolescents).
- Conveni sobre competència de les autoritats i la llei aplicable en matèria de protecció de menors, fet a la Haia el 5 d'octubre de 1961. Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat.
- Conveni de 19 d'octubre de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens.
- Regles de les Nacions Unides per a la protecció dels menors privats de llibertat adoptades per l'Assemblea General en la Resolució 45/113, de 14 de desembre de 1990. Concretament, l'article 11.b.
- Carta europea dels drets de l'infant, aprovada per Resolució A3-0172/92 del Parlament Europeu.
- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea feta a Niça el 7 de desembre de 2000.
- Reglament (CE) NO 2201/2003 del Consell, de 27 de novembre de 2003, relatiu a la competència, el reconeixement i l'execució de resolucions judicials en matèria matrimonial, i de responsabilitat parental.
- Conveni europeu relatiu al reconeixement i l'execució de decisions en matèria de custòdia de menors, així com el restabliment de dita custòdia, Luxemburg 20 de maig del 1980.
- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la

lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, RGPD), pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

## **Normativa estatal**

- Constitució espanyola de 31 d'octubre de 1978, en particular, article 9; títol I, més en concret, els articles 10, 12, 13, 14, 18, 20, 27, 39, 43, 49 i 50; articles 103, 104, 105 i 106; i article 149.
- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, modificada per la Llei orgànica, modificada per la Llei 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència.
- Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil, modificada per la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol.
- Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la jurisdicció voluntària.
- Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la que es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDiGD).
- Llei Orgànica 1/1982. de Protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.
- Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, amb les modificacions introduïdes per la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

## **Normativa catalana**

- Estatut d'autonomia de Catalunya, en particular, article 4; Títol I, més en concret, articles 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 30, 31, 40, 41, 42 i 44; i articles 68.1, 110 i 166.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya relatiu a la persona i la Família. Títol I, Capítols V, VI i VII del Títol III del Llibre segon del Codi Civil de Catalunya.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, amb les modificacions introduïdes per Decret 127/1997, de 27 de maig (vigent en allò que no contradigui la Llei).
- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 123/2007, de 29 de maig, pel qual es determina el règim aplicable a la sol·licitud i concessió de les prestacions socials de caràcter econòmic de dret subjectiu, i es concreten els requisits per al reconeixement del dret a les prestacions creades, en desplegament de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Decret 289/2016, de 30 d'agost, de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies.
- Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera dels serveis socials 2012-2011.
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i foment de l'associacionisme.
- Decret 200/2013, 23 de juliol, dels consells de participació territorial i nacional dels infants i els adolescents de Catalunya.

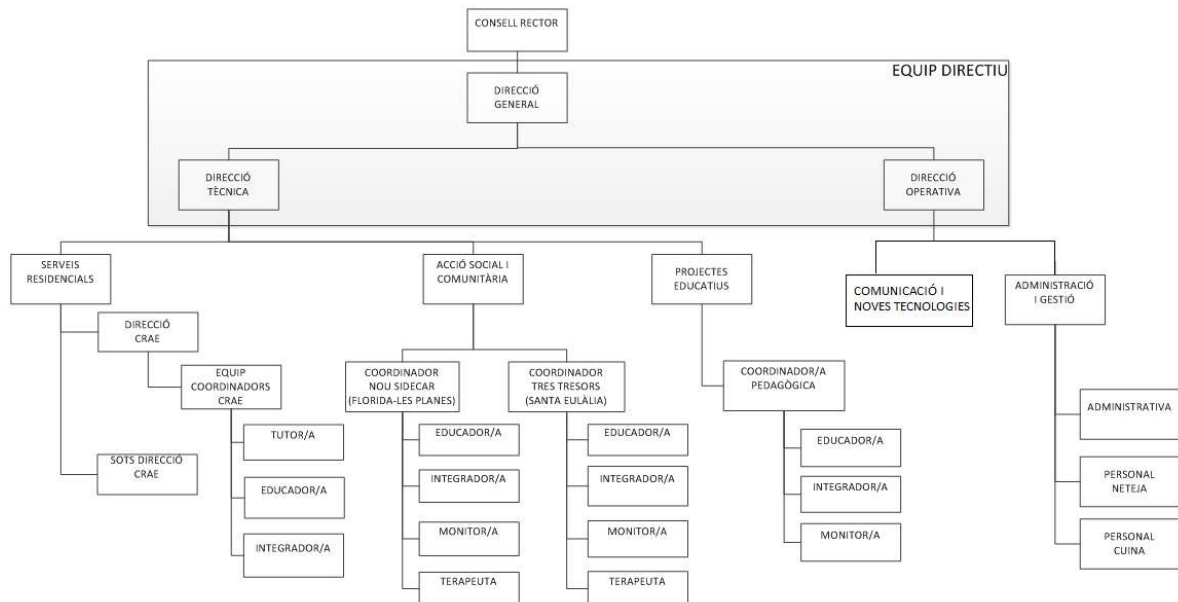
En l'àmbit laboral ens regim per el conveni de treballadores i treballadors d'acció social publicat i accessible de forma pública per a totes les persones, així com els estatuts de la cooperativa (disponibles al web de l'entitat).

En matèria d'organització i gestió de l'entitat, a més seguim la normativa vigent aplicable en matèria de prevenció i riscos laborals, integració i inclusió de persones amb discapacitat en entorns laborals, pla per la igualtat de gènere, protecció a la infància i adolescència en el marc de les entitats i entorns organitzacionals, etc. Bàsicament la normativa relacionada amb l'organització és la següent:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis socials d'Atenció Pública.
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis socials 2010-2011.
- Ordre TSF/218/2020, de 16 de Desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de serveis socials d'Atenció Pública.
- Decret 86/2015, de 2 de juny, sobre l'aplicació de la quota de reserva del 2% a favor de persones amb discapacitat en empreses de 50 o més persones treballadores i de les mesures alternatives de caràcter excepcional al seu compliment.
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

#### 4. Òrgans de govern. Identificació de les persones responsables de la gestió.

##### Organigrama



L'equip directiu d'AEMA SCCL el componen:

**President: Sr. Antoni Martínez Biosca**

*Diplomat en Relacions Laborals per la UB, Màster en Coaching sistèmic per la UAB i format en el programa especial per directius en la gestió de cooperatives a ESADE.*

*Experiència com formador en el programa ARACOOOP a Instituts de Catalunya, Director del CRAE El Petit Pont i com Director General d' AEMA SCCL (2008-Actualitat).*

**Secretari: Sr. Javier Pérez Duran**

*Enginyer tècnic en informàtica de Gestió, Graduat en Enginyeria Multimèdia per la Universitat Ramon Llull (2009) i Facilitador de Lego Serious Play.*

*Experiència com coordinador de projectes educatius a l'Associació Educativa Meritxell Adan (2003-2007) i com Director d'operacions i responsable de comunicació a AEMA SCCL (2008-actualitat). També desenvolupa tasques de Direcció del servei UEC (2022 – fins l'actualitat) i ha desenvolupat funcions de sotsdirecció al CRAE El Petit Pont (2010 – 2021).*

**Vocal: Sra. Mercè Carreras Pons**



*Llicenciada en Psicologia per la UB, Postgrau en Abordatge terapèutic de les malalties mentals greus (UB), Màster en Psicoteràpia Integradora Humanista (Institut Erich Fromm), Postgrau en direcció de centres residencials d'acció educativa i acollida (Fundació Pere Tarrés), Postgrau en teràpia breu de resolució de problemes (Institut Sistèmic Barcelona, ISBA), Màster en Psicoteràpia Relacional Integrativa en Dol i Pèrdua.*

*Experiència com Directora de CRAE al Petit Pont a AEMA SCCL (2008-2013); Dinamitzadora Espais Familiars Municipals La lluna i la Pruna AEMA SCCL (2014-2017); Terapeuta serveis SIS (centres oberts) i programes d'acompanyament emocional a joves a AEMA SCCL., (2014 - fins l'actualitat); Directora tècnica de l'entitat a AEMA SCCL (2013-Actualitat).*

### **Organigrama tècnic de l'entitat:**

Director del CRAE El Petit Pont: Sr. Jesús Bautista García

*Diplomat en Pedagogia (Universitat de Barcelona)*

*Experiència com Director Centre Obert Annapurna a AEMA SCCL, Director de l'Àrea de Pisos per joves extutelats a AEMA SCCL, Director de l'Espai Jove Sidecar i del Servei Integral per a joves Sidecar a AEMA SCCL i Director dels pisos assistits per joves de 16 a 18 anys Els dos llops a AEMA SCCL.*

Contacte: [petitpont@aema.cat](mailto:petitpont@aema.cat)

Director dels Pisos de Joves 2 Llops i Servei de Pisos per l'autonomia (majors de 18 anys): Sr. David Montejo Cobo

*Diplomat en Educació Social i Llicenciat en Pedagogia per la Universitat de Barcelona, PostGrau en Gestió i Direcció de Craes per la Universitat Ramon Llull. Post Grau en Direcció i Gestió en Educació No Formal per la Universitat de Barcelona i Màster en Coaching Integral per Motivats (ICF).*

*Experiència com professor associat a la UB (2003-2009), Coordinador de Projectes a Casal dels Infants del Raval (1997-2007). Director del CRAE Prim a Fundació IRES (2007-2016). Director del Crae el Petit Pont a AEMA SCCL (2016-2022). Formador freelance en entitats i organitzacions en àmbit infància en risc i família (2000-actualitat).*

Contacte: [els2llops@aema.cat](mailto:els2llops@aema.cat) / [pisos@aema.cat](mailto:pisos@aema.cat)

Coordinadora equipament socioeducatiu 3 Tresors -servei SIS-: Sra. Mireia Gómez Parra.

*Graduada en Pedagogia per la UAB, Màster en Promoció de la Salut Sexual i Experta Universitària en Sexualitat Humana i Salut Sexual per la UNED.*

*Experiència en gestió d'entitats i projectes de lleure educatiu com a directora del C.E. Xixell; Formadora dins el projecte Pre-monitors del C.E. Xixell; Actriu d'espectacles educatius amb l'Associació Catalana de Teatre Educatiu (ACTE); Coordinadora pedagògica de projectes educatius d'AEMA SCCL.*

Contacte: [3tresors@aema.cat](mailto:3tresors@aema.cat)

Coordinadora equipament socioeducatiu Sidecar -servei SIS-: **Sra. Mercè Carreras Pons.**

Contacte: [sidecar@aema.cat](mailto:sidecar@aema.cat) i [annapurna@aema.cat](mailto:annapurna@aema.cat)

Coordinació projecte TEA: **Sra. Mercè Carreras Pons i Sra. Mireia Gómez Parra.**

Formació i experiència presentades en l'apartat d'equip directiu d'Aema sccl., i de la coordinació de l'equipament socioeducatiu 3 Tresors.

Contacte: [tea@aema.cat](mailto:tea@aema.cat),

Direcció UEC Florida: **Sr. Xavier Pérez Duran.**

Formació i experiència presentades en l'apartat d'equip directiu d'Aema sccl.,

Contacte: [xabi@aema.cat](mailto:xabi@aema.cat)

## **5. Serveis que oferim.**

AEMA SCCL, estructura els seus serveis i projectes en tres àmbits diferenciats tot i que l'eix vertebrador és l'acompanyament i intervenció socioeducativa integral a infants, joves i famílies, especialment d'aquella població més vulnerable o en situació de risc social. A continuació detallem les actuacions que hem desenvolupat dintre de cadascun dels àmbits d'actuació.

### **5.1. Detall serveis**

#### **:: ÀMBIT RESIDENCIAL: PROTECCIÓ**

- CRAE El Petit Pont (2008 - fins l'actualitat): Centre Residencial d'Acció Educativa, concert de places en règim de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, en el que viuen, actualment, 25 infants i joves entre 6 i 18 anys tutelats per la Generalitat degut a dificultats greus que porten al desemparament, assumint la guarda dels infants i joves tutelats des de la direcció del servei. El nostre servei es troba en el registre de la secció d'entitats, serveis i establiments d'atenció a la infància i adolescència, essent el número de registre del CRAE El Petit Pont S07202. El CRAE El Petit Pont va iniciar la seva activitat com a tal el 2 de Gener de 2008.

Aquest projecte compta amb 5 professionals de serveis i 18 educadors/es, s'inclou un equip de direcció (direcció i sotsdirecció).

Per accedir al servei, atès que és un servei de protecció, només es pot fer per resolució del servei jurídic de la DGAIA dintre de les diferents EFIs organitzades segons territoris i, per tant, l'accés al servei queda regulat per la determinació de la situació de retirada de tutela segons indicadors de risc que es treballen des del territori amb els equips especialitzats o EAIAs.

En relació als objectius grupals i individuals, indicadors i avaluació es troba recollit als documents presentats i aprovats per la DGAIA, de PEC I RRI, així com la Memòria i Programació Anual del servei que també es presenten a l'organisme pertinent.

- Pisos de transició a la vida adulta 16 – 18 Els 2 Llops (2019 - fins l'actualitat): servei residencial de pis assistit, en règim de col·laboració i concert de places amb la Generalitat de Catalunya, amb 12 places adreçades a adolescents tutelats. Treballem en dos pisos que tenen capacitat per 6 i 7 places respectivament.

Aquest projecte compta amb 1 professional de serveis i 8 educadors/es i inclou també una figura de direcció.

Per accedir al servei, atès que és un servei de protecció, només es pot fer per resolució del servei jurídic de la DGAIA dintre de les diferents EFIs organitzades segons territoris i, per tant, l'accés al servei queda regulat per la determinació de la situació de retirada de tutela segons indicadors de risc que es treballen des del territori amb els equips especialitzats o EAIAs.

En relació als objectius grupals i individuals, indicadors i avaluació es troba recollit als documents presentats i aprovats per la DGAIA, de PEC I RRI, així com la Memòria i Programació Anual del servei que també es presenten a l'organisme pertinent.

- PIS D'EXTUTELATS/DES MAJORS DE 18 ANYS "GUERNICA" (2013 - fins l'actualitat): El Pis Guernica és un pis d'autonomia destinat als joves extutelats entre 18 i 21 anys, que en arribar la majoria d'edat i un cop surten de les institucions o famílies on han estat acollits, es troben sense recursos propis ni familiars que garanteixin la seva cura i creixement personal. És un pis mixt de tres places que depèn de l'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat (Direcció General d'Atenció a la infància i adolescència), dintre del programa d'Habitatge, amb número de registre S08712 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials. Aquest projecte compta amb 1 educador/a.

- PIS D'EXTUTELATS/DES MAJORS DE 18 ANYS "ANDY WARHOL" (2021 - fins l'actualitat): El Pis Andy Warhol és un pis d'autonomia destinat als joves extutelats d'entre 18 i 21 anys, que en arribar la majoria d'edat i un cop surten de les institucions o famílies on han estat acollits, es troben sense recursos propis ni familiars que garanteixin la seva cura i creixement personal. És un pis mixt de tres places que depèn de l'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat (Direcció General d'Atenció a la infància i adolescència), dintre del programa d'Habitatge, amb número de registre S10744 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials. Aquest projecte compta amb 1 educador/a.

- PIS D'EXTUTELATS/DES MAJORS DE 18 ANYS "FRIDA K" (2018 - fins l'actualitat): Pis d'autonomia destinat a joves ex tutelats entre 18 i 21 anys, amb

un perfil de joves migrants sense referents familiars que va obrir com a servei el 15 de juliol de 2018 a partir d'una resolució d'emergència. Disposa de 4 places que depenen de l'Àrea de suport al Jove Tutelat i Extutelat (DGAIA), dintre del programa d'habitatge, amb número de registre S09781 al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials. Aquest projecte compta amb 1 educador/a.

Els pisos depenen orgànicament de l'àrea de suport al jove tutelat i extutelat. El servei disposa de PEC, RRI, Memòria i Programació Anual. En aquests documents es pot trobar els objectius, indicadors, avaluació i tota la qüestió relativa a l'organització del servei.

L'accés de les persones usuàries a qualsevol dels recursos residencials funciona per resolució administrativa de l'organisme competent, en aquest cas la DGAIA i les seves unitats amb distribució territorial, les EFIs que, en coordinació amb els Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) ubicats al territori i amb el propi servei on es fa la proposta.

Més enllà del procés administratiu es realitza un procés de coordinació i treball en xarxa per tal de facilitar un procés d'acollida i adaptació de les persones usuàries al nou recurs residencial.

## **:: ÀMBIT ACCIÓ SOCIAL i COMUNITÀRIA: Serveis SIS i d'acompanyament socioeducatiu especialitzat.**

- Serveis d'atenció diürna (2014 - actualitat): És un servei pensat per atendre, de manera professional i especialitzada les famílies amb infants i adolescents en situació de vulnerabilitat i/o risc social de caire moderat i, en alguns casos, greu. La mirada es centra en la família. Es desenvolupa una acció intensiva en horari diürn per atendre les dificultats familiars, capacitar, minimitzar els riscos i, en definitiva apoderar infants, joves i famílies en el seu procés vital tot fomentant la millora de les relacions familiars i la cura per part dels adults que tenen infants i/o adolescents a càrrec. Des de l'entitat gestionem dos serveis d'atenció diürna que atenen infants i adolescents entre 4 i 15 anys, el centre obert Tres Tresors que prioritza la seva atenció en l'atenció a infants i llurs famílies entre 4 i 15 anys, mentre que el centre obert Annapurna prioritza la seva atenció en l'atenció a adolescents entre 15 i 18 anys. Actuem en dos barris diferenciats, Santa Eulàlia i La Florida - Les Planes respectivament. Cada centre obert disposa d'una figura de coordinació i direcció tècnica (que inclou el suport terapèutic), una professional de l'educació social i un/a integrador/a social. A més, pot comptar amb figures de monitor/a de lleure com a suport de les tasques quotidianes o per estiu. Ambdós serveis compten amb el RESES i formen part dels projectes SIS. Cada centre disposa de 20 places.

L'accés per part de les persones usuàries es vehicula a través de derivacions part dels equips bàsics de serveis socials i els espais de treball en xarxa o comissions tècniques. Aquesta informació s'explicita en el protocol d'acollida i en la descripció funcional i organitzativa dels serveis SIS.

En aquest sentit, els objectius, indicadors i avaluació es pot trobar en el PEC, RRI, Document de Memòria Anual i quadre de comandament on es recullen tots els aspectes relatius a l'organització, establiment d'objectius, avaluació.

- Espai jove "Sidecar" (2019 - fins l'actualitat). Es tracta d'un servei que atén de manera oberta i flexible, adolescents i joves del barri La Florida - Les planes, en el marc del nou pla integral de regeneració urbana impulsat des d'alcaldia de l'Ajuntament d'Hospitalet de Llobregat. Bàsicament s'adreça als adolescents i joves del barri des de l'acompanyament socioeducatiu especialitzat oferint alternatives educatives, d'orientació i lleure basades en dinàmiques de participació per part dels adolescents i joves i de la pròpia comunitat, tot promovent la reducció de les conductes de risc i la millora de la convivència en el sí d'un entorn d'alta vulnerabilitat. El servei va obrir el 8 de Gener de 2019 tot i que manté el fil de projectes socioeducatius realitzats anteriorment al barri amb la població diana adolescent i jove. Ens adreçem a adolescents i joves en la franja d'edat entre 12 i 25 anys.

L'accés al servei per part de les persones usuàries és obert a la comunitat dintre del perfil de joves, per tant, només cal fer la inscripció pertinent.

La descripció del projecte, els objectius, activitats, indicadors i avaluació es troben recollits al Projecte tècnic i la Memòria Anual.

- Programa d'acompanyament integral a joves basat en l'orientació, formació i suport terapèutic "Joves en Acció" (2015 - fins l'actualitat) Es tracta d'un programa d'orientació, suport a la formació i acompanyament terapèutic adreçat a joves entre 16 i 25 anys amb perfil de joves tutelats, ex tutelats o d'alta vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social. Es treballa de forma grupal i individual per oferir espais d'orientació i suport centrats en la formació i la inserció al mercat laboral a partir dels propis interessos i capacitats, tot donant suport mitjançant un programa de beques finançat per la Fundació Nous Cims, així com oferint espais d'atenció terapèutica i coaching on treballar les dificultats que sorgeixen des de la voluntat dels propis joves. Els eixos principals són l'acompanyament socioeducatiu professional, la participació i implicació dels joves, la mentoria de joves vers altres companys a partir de les pròpies experiències i el treball en xarxa amb diferents entitats, professionals i agents del territori per posar a l'abast els recursos necessaris perquè els joves s'apoderin en la construcció del seu itinerari vital. Al llarg d'aquest any hem atès un total de 31 joves vinculats a itineraris educatius diversos i que han rebut suport i acompanyament en els àmbits que anteriorment hem descrit.

L'accés per part de les persones usuàries es vehicula a través de les derivacions per part dels equips de serveis socials bàsics del territori així com per part de les professionals dels serveis de protecció, mitjançant derivació i entrevista

individual es determina la incorporació al programa que pot atendre un màxim de 40 persones.

La descripció del projecte, els objectius i l'avaluació es pot trobar en el Projecte de Servei així com la memòria anual que recull l'avaluació.

- Servei d'atenció terapèutica i orientació a Famílies en el marc dels programes de Caixa Proinfància (2014 - fins l'actualitat). Es tracta d'un servei, sobretot, emmarcat dintre dels Centres Oberts però extensiu a tots els projectes i serveis de l'entitat que atén famílies, infants i joves des de la vessant terapèutica a partir del model de teràpia breu centrada en la resolució de problemes, així com també ofereix un espai d'orientació, suport i capacitació en la tasca de fer de "pares, mares i cuidadors".

Aquest servei es troba integrat en el marc dels serveis SIS i, per tant, el funcionament és el mateix i funciona de la mateixa manera que el referenciat en l'apartat dels serveis SIS.

- Ocel de foc, espai Kukut l'Hospitalet (2023 – 2024). És un servei d'atenció socioeducativa orientat a joves majors de 16 anys i fins als 30 anys en l'àmbit de la prevenció i l'acompanyament per la promoció del benestar emocional i la reducció de les dificultats derivades de la salut mental en relació a la formació i ocupació de joves. És un programa que depèn del departament d'economia social i solidària i que desenvolupem de forma agrupada amb 5 entitats de la ciutat desenvolupant accions de sensibilització, formació, dinamització i coaching, promovent l'ocupabilitat juvenil i la seva formació. L'accés al servei és públic i gratuït, només cal contactar amb el servei o bé fer derivació per els mitjans establerts.

## **:: ÀMBIT DE PROJECTES EDUCATIUS.**

- Tallers d'Estudi Assistit (2003 - fins l'actualitat). Tallers de reforç adreçats a infants de primària de centres educatius públics i concertats de la ciutat d'Hospitalet. Són grups reduïts de màxim 12 alumnes i es realitza en horari extraescolar, es poden desenvolupar en format clàssic o diversificat. Ho desenvolupem en 5 centres educatius de la ciutat.

L'accés al servei és porta a terme per part de l'escola, és el centre qui escull les persones participants -en funció del coneixement que tenen de l'alumnat i de les seves necessitats-i ho comunica a l'entitat per la gestió del servei.

La informació relativa a descripció més detallada, objectius, activitats, indicadors i avaluació es pot trobar en el projecte tècnic del servei i la memòria anual.

- UEC AEMA (2021 - actualitat): unitat d'escolarització compartida, que ofereix activitats educatives a 14 alumnes/as en règim de contractació amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya. Per tal de garantir l'atenció educativa necessària a l'alumnat amb necessitats educatives especials derivades de la inadaptació al medi escolar en els centres que imparteixen

educació secundària obligatòria, oferim activitats específiques adaptades a les seves necessitats. A la UEC intervenen 5 professionals.

L'accés a la UEC és sempre proposada des de la inspecció educativa a partir de les propostes que arriben dels diferents centres de secundària del territori que, habitualment porten a terme des de la direcció.

La informació relativa a objectius, indicadors i avaluació es troben en el PEC del servei, el seu RRI, així com la memòria anual.

## 5.2. Compromisos adoptats i mesures de compliment dels mateixos

- **Fiabilitat.** Mesura: desenvolupem i presentem anualment memòries tècniques i econòmiques, compliment de la legislació vigent i de les accions que se'n deriven vinculat a entitat i als serveis concrets, fem processos d'auditoria interna, implementem el sistema de qualitat segons norma ISO 9000:2015, tenim un recull dels documents i actes d'inspeccions dels diferents serveis.

- **Donar resposta àgil.** Compromís de donar resposta pels canals establerts en un termini adequat. Vegeu el següent apartat de comunicació.

- **Accessibilitat** en tots els sentits. Equipaments accessibles, adaptació dels recursos, però també la informació necessària en relació als circuits respecte com accedir als serveis. Cada servei disposa del RESES i està adaptat en el seu recorregut per l'accés a persones amb discapacitat, complint la normativa vigent.

- **Amabilitat de tracte i cortesia, educació i valors.** Som model i exemple en el nostre tracte amb les persones, esdevé un aspecte fonamental en la nostra pràctica quotidiana que també acompanyem des del treball en equip i la ètica aplicada.

- **Competència tècnica.** Compliment dels requisits tècnics dels perfils professionals requerits en cada servei segons la normativa vigent, presentació a inspecció de tota la documentació que ho avala, seguiment per qualitat del procés de recursos humans, promoció del talent i la formació professional.

- **Comunicació, honestedat i claredat.** Establiment de canals i eines clares de comunicació, accessibles des de diferents canals i mitjans. Vegeu el següent apartat per un major detall.

- **Seguretat.** En el compliment de les normatives vigents es dota d'un marc de seguretat per les persones usuàries i que també implica la protecció de dades i confidencialitat, el desplegament d'un model intern de protecció a la infància i adolescència (LOPIVI), disposar de protocols que regulen el funcionament en situacions d'emergència, crisi o detecció de situacions de risc, tots aquests protocols estan disponibles en el marc de cadascun dels serveis.

- **Elements físics tangibles.** Disposar de l'equipament necessari per desenvolupar adequadament les tasques encomanades per part de l'equip professional, això implica la disposició d'un espai adequat per al treball, així com els equips necessaris per fer-ho possible. En aquest sentit, també disposem de l'organització i servei de la gestió de la prevenció de riscos laborals.

- **Millora contínua.** És fonamental la capacitat d'autocrítica i d'avaluar-se per poder establir processos de millora i buscar així oferir una bona atenció a les persones vinculades als serveis. És per aquest motiu que, des de tots els serveis es mesura la satisfacció de la persona usuària, les persones treballadores i professionals externs, així

com s'estableixen eines d'avaluació que recullen anualment aquestes mesures i proposen accions correctives per la millora contínua.

## **6. Comunicació: informació, gestió de queixes i suggeriments**

Per accedir a la informació pròpia de cada servei es pot contactar telefònicament o per correu electrònic, dintre de cada servei es trobarà un horari d'atenció a les persones així com es pot sol·licitar qualsevol informació relativa al funcionament i organització del servei. A més, es pot consultar tota la informació més general en la pàgina web (es pot trobar l'enllaç al final d'aquest apartat).

En relació a la comunicació amb els diferents serveis el contacte és el següent:

CRAE El Petit Pont.

Telèfon: 93 519 09 34 / 671.51.84.62/ 664.226.786

Correu Electrònic: [petitpont@aema.cat](mailto:petitpont@aema.cat)

Pisos de transició a la vida adulta Els 2 Llops i Pisos +18.

Telèfon: 643.231.989

Correu electrònic: [els2llops@aema.cat](mailto:els2llops@aema.cat) i [pisos@aema.cat](mailto:pisos@aema.cat)

Equipament socioeducatiu 3 Tresors (inclou serveis SIS).

Telèfon: 673.729.710

Correu electrònic: [3tresors@aema.cat](mailto:3tresors@aema.cat)

Equipament socioeducatiu Sidecar (inclou serveis SIS).

Telèfon: 673.730.992

Correu electrònic: [sidecar@aema.cat](mailto:sidecar@aema.cat) i [annapurna@aema.cat](mailto:annapurna@aema.cat)

UEC Florida

Telèfon: 653.706.192

Correu electrònic: [uec@aema.cat](mailto:uec@aema.cat)

Programa Ocell de Foc.

Telèfon: 625.878.557

Correu electrònic: [hola@kukut.org](mailto:hola@kukut.org)

Tallers d'estudi Assistit

Telèfon: 619 63 23 73

Correu electrònic: [tea@aema.cat](mailto:tea@aema.cat)

Tots els serveis disposen d'informació clara i concisa respecte com fer arribar queixes i suggeriments, disposant de fulls a disposició de les persones usuàries, així com altres canals, tals com un horari d'atenció a les persones establert i publicat, un telèfon



accessible per trucar i comunicar-se amb les persones responsables, així com un correu electrònic que també permet comunicar-se de forma àgil (ho hem apuntat anteriorment).

En el moment en que arriba qualsevol queixa o suggeriment es gestiona amb la persona responsable del recurs i la direcció de l'entitat per agilitzar i facilitar una resposta el més àgil possible i per els canals establerts.

D'altra banda, i seguint la normativa, l'entitat habilita un canal ètic mitjançant aplicació al web, d'accés públic i anònim on es poden traslladar queixes i denúncies que, en la mesura que arriben s'estableix un període de temps no superior als 2 mesos per donar resposta i tancar de forma adequada.

A més, també es posa a disposició el contacte directe amb l'entitat per traslladar qualsevol comunicació, en aquest sentit el contacte i horari és el següent:

De dilluns a dijous de 9 a 17h i els divendres de 9 a 14h.

Correu electrònic: [cooperativa@aema.cat](mailto:cooperativa@aema.cat)

Telèfon de contacte: 675.224.701 o 608.770.981

Web: [www.aema.cat](http://www.aema.cat) (accés directe canal ètic).

## **7. Mesures de reparació o correcció en cas que s'incompleixin els estàndards mínims que s'estableixen a les cartes de servei**

Tal i com hem explicat en anteriors apartats cada servei disposa d'un document de projecte o PEC en el que es descriu, de forma exhaustiva l'objecte del servei, com s'organitza, els objectius que es volen assolir, les actuacions que s'hi desenvolupen, així com s'estableixen les bases metodològiques de funcionament i els indicadors i el sistema d'avaluació. A més, també es disposa d'un quadre de comandament per anar fent un seguiment dels indicadors i avaluació que, en tancar l'any queda recollit en un document de memòria anual.

Quan es detecta una acció de millora a partir dels indicadors disponibles en el quadre de comandament s'obre una acció correctiva que queda informada a les persones responsables on s'estableixen quines són les accions que es portaran a terme per revertir la situació. En aquest mateix document, quan es procedeix a tancar l'acció correctiva perquè s'ha assolit el resultat de millora queda especificat i tancat. Aquesta documentació està vinculada al desenvolupament del pla integral i de qualitat de l'entitat seguint les indicacions de la normativa ISO 9000:2015.

## **8. Drets i deures de les persones usuàries del servei**

En el marc de cadascun dels serveis es troba a disposició pública, accessible, visible per totes, els drets i deures de les persones usuàries vinculades al servei. En el cas dels serveis residencials i serveis SIS, a més, es disposa d'un Reglament de Règim Intern, en el que es detalla, de forma específica, els drets i deures. Per veure informació més detallada es trobarà dintre de cadascun dels serveis.

## **9. Altres informacions**

Per últim, esmentar que tots els serveis aquí descrits són d'accés públic i gratuït, per tant, no s'estableix cap quota ni tarifa ja que o bé formen part del sistema de protecció o bé de la cartera de serveis socials com a prestacions garantides i, per tant, tot i tenir un cost important són subvencionats i de prestació garantida per les persones usuàries.