

CARTA DE SERVEIS D'EMAFI

(Equip Multidisciplinari d'Atenció a la Família i Infància).

¿QUI SOM?

Som una entitat d'economia social, amb absència total d'ànim de lucre inscrita en el Registre de Titulars d'Acció Social i Registre i Autorització de Funcionament dels Serveis i Centres d'Acció Social a la Comunitat Valenciana, amb el núm. 2220, des de Desembre del 2003, inscrita a més en el Registre de Cooperatives amb el núm. V2337 i amb C.I.F. F-97395503.

EMAFI naix amb una ferma proposta de respecte pels drets socials i col·laboració amb les institucions públiques i els agents socials.

El nostre objectiu fonamental és la defensa de la protecció a la infància a través del suport als processos d'integració familiar i acolliments familiars i adopcions, i de l'orientació i formació tant al professorat com a famílies professionals i altres agents d'intervenció educativa, sanitària i/o psicosocial.

Comptem amb professionals de gran experiència i formació els valors principals de la qual són el compromís, l'honestedat i la responsabilitat.

SERVEIS QUE PRESTEM.

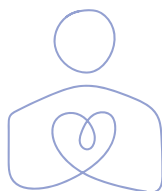
Els serveis que ofereix EMAFI són:

1.-PROGRAMA D'INTERVENCIONS TÈCNiques D'ACOLLIMENT EN FAMÍLIA EDUCADORA (SERVEI CONCERTAT AMB LA CONSELLERIA SS.SS., IGUALTAT I HABITATGE).

L'objectiu d'este programa és integrar provisional o permanentment al xiquet, xiqueta o adolescent en un altre nucli familiar i així poder cobrir les seues necessitats físiques, emocionals, socials, educatives, per al seu desenvolupament integral i comunitari.

L'atenció que es realitza té caràcter educatiu, formatiu, social i/o psicològic, per part de l'equip de professionals i especialistes preparats per a això.

A més de vetllar pel bon funcionament de l'acolliment, que suposa que tant els xiquets, xiquetes i/o adolescents se senten integrats com les famílies perceben la seua labor com a enriquidora, es realitzen:



Activitats de respir
(períodes vacacionals,
durant les jornades de
formació de les
Famílies Educadores).

Tasques auxiliars de reforç,
com la col·laboració en
l'avaluació inicial de les
famílies acollidores,
participació en formacions
inicials.

Actuacions Prèvies o
Posteriors dels
acolliments, amb
l'objectiu de facilitar i
col·laborar en les
transicions.

Intervencions
psicoterapèutiques.

Coordinació amb els
diferents agents implicats
en l'acolliment.

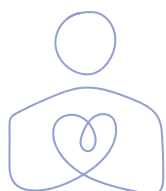
Seguiment i intervencions
tècniques en l'acolliment, a través
de les visites domiciliàries,
contactes telefònics,
acompanyaments, atenció
telefònica 24h, elaboració
d'informes.

Avaluacions i propostes
tècniques sempre en l'
Interès Superior del
xiquet, xiqueta o
adolescent.

Tasques de gestió administrativa
relacionades amb l'escolarització,
cobertura sanitària, documentació
de les persones menors d'edat, així
com qualsevol altra d'índole similar
que resulten procedents per al bon
desenvolupament de la mesura
d'acolliment.

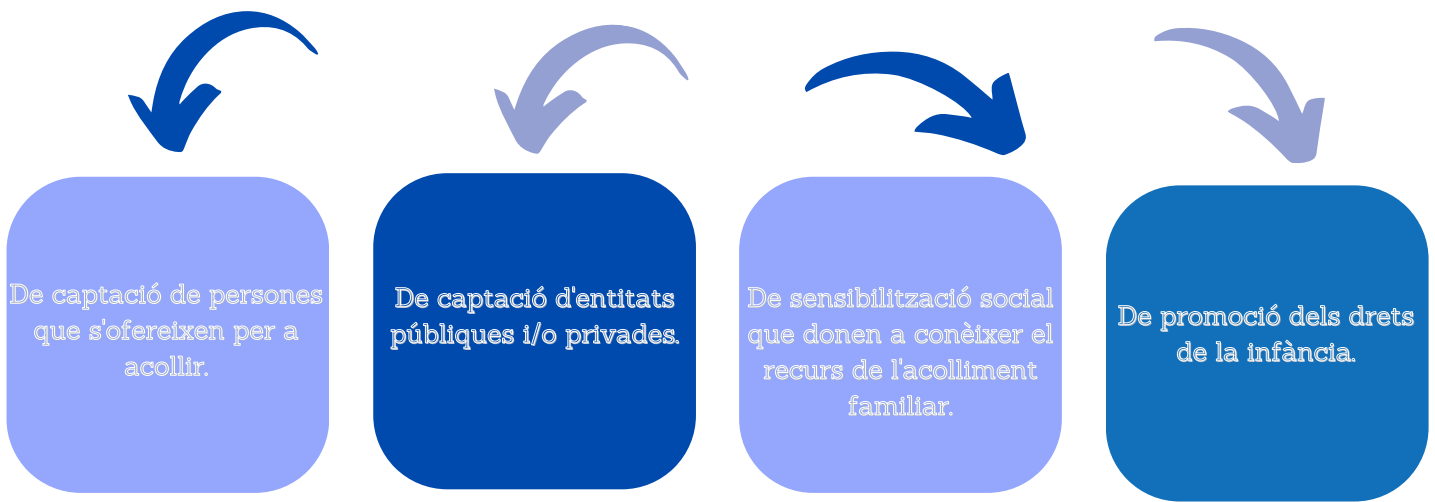
Tallers de Participació per
als xiquets, xiquetes i
adolescents en situació
d'acolliment, amb finalitat
terapèutica i educativa.

Elaboració
d'informes socio
familiars
complementaris a
petició dels
organismes.



2.- PROGRAMES DE PROMOCIÓ DELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA I DE PREVENCIÓ, PROTECCIÓ I INSERCIÓ DE PERSONES MENORS D'EDAT EN SITUACIÓ DE RISC O AMB MESURES JURÍDIQUES DE PROTECCIÓ (SUBVENCIONAT PER LA CONSELLERIA SS.SS., IGUALTAT I HABITATGE).

Dins d'estos programes s'engloben:



Els objectius d'estos programes són d'una banda crear una cultura de l'acolliment visibilitzant davant la població general, la població infantil que té la necessitat de ser emparada i disposar de famílies acollidores que donen cobertura a xiquets, xiquetes i adolescents per als quals presenten més dificultats i per una altra, conscienciar a la societat de la consideració de les persones menors d'edat com a subjectes de dret fomentant la participació activa i progressiva en els àmbits que els afecten.

.3.- PROGRAMES D'ESCOLES DE FAMÍLIA I TALLERS PER A MILLORAR LES RELACIONS FAMILIARS DE FAMÍLIES EN CONFLICTE. (SUBVENCIONATS PER LA CONSELLERIA SS.SS., IGUALTAT I HABITATGE).

La garantia social del bon tracte a la Infància passa per desenvolupar programes que fomenten una Criança Positiva, que suposa:



Per això es desenvolupen programes específics d'Escoles i Tallers per a pares i mares que els ajuden optimitzar les seues funcions vinculades, educatives i socialitzadores i poder manejar les situacions de conflicte en el context familiar.

4.- SERVEI EQUIP ESPECÍFIC D'INTERVENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA (EEIIA). (SERVEI CONTRACTAT PER L'AJUNTAMENT DE MANISES).

El EEIIA és un equip específic amb caràcter interdisciplinari, d'àmbit municipal i d'intervenció amb els xiquets, xiquetes i adolescents que es troben en una situació de vulnerabilitat, risc (amb o sense declaració de risc), desemparament o amb mesures jurídiques de protecció i les seues famílies i afins.

L'objectiu fonamental del Servei és ajudar al fet que les famílies amb fills i filles siguen capaços de protegir-los i brindar-los el suport perquè puguen desenvolupar-se d'una forma integral.

La metodologia pròpia d'este Servei és l'orientació sociopsicoeducativa, mediació i teràpia familiar a través d'entrevistes i sessions individuals, familiars i grupals.

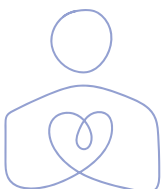
COMPROMISOS DE GESTIÓ

EMAFI ha adquirit, des del seu inici, el compromís d'oferir a les famílies i a els/as xiquets/as i adolescents la seua dilatada experiència en el camp de la infància i de la família, els seus amplis coneixements i preparació en: aferrament infantil i adult, foment de la resiliència, dificultats per trauma del desenvolupament, dissociació i acolliment familiar entre altres; amb una metodologia de treball concorde a cada situació, funcionament familiar i pla del cas.

Des del nostre compromís amb la realitat social, la investigació, entesa com una forma d'optimització en la pràctica, ha sigut i continua sent una ferramenta fonamental per a la implantació de plans de millora contínua, mitjançant un sistema de gestió de qualitat amb la finalitat de satisfer les necessitats de les persones beneficiàries, del personal tècnic, així com de les administracions amb les quals cooperem.

La finalitat d'EMAFI és ser una organització la intervenció de la qual vinga marcada per una atenció integral a la infància i les seues famílies i promoure el dret dels xiquets, xiquetes i adolescents a créixer en un entorn familiar i afavorir la participació en la promoció d'una cultura de bon tracte a la infància.

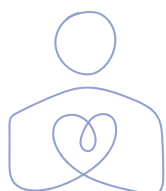
Els valors fonamentals d'EMAFI responen a un reconeixement dels Drets de la Infància, que siguen reconeguts com a subjectes de ple dret, el seu Interès Superior i sobretot el dret fonamental de tot xiquet, xiqueta i adolescent a tindre l'oportunitat de satisfer les seues necessitats vivint i creixent en una família, establint la vinculació afectiva necessària per al seu desenvolupament saludable, ja siga en la seua pròpia família, prioritàriament, com en família acollidora o adoptiva.



INDICADORS DE SEGUIMENT.

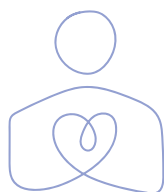
1.- PROGRAMA DE D'INTERVENCIIONS TÈCNIQUES D'ACOLLIMENT EN FAMÍLIA EDUCADORA

EL NOSTRE COMPROMÍS	INDICADOR	VALOR
<p>PROFESSIONALITAT</p> <p>Aconseguir que l'equip professional adquireixca el nivell de formació requerit per l'administració i continue reciclant-se, segons el seu perfil professional.</p>	<p>Percentatge total de formació realitzada per l'equip professional segons el seu perfil professional.</p>	<p>100%</p>
<p>FORMACIÓ</p> <p>Aconseguir que les FE adquireixquen ferramentes per a potenciar la seua capacitat.</p>	<p>Percentatge de famílies que es mostren satisfetes amb el contingut de la formació oferida.</p>	<p>80%</p>
<p>QUALITAT</p> <p>Aconseguir un percentatge de satisfacció global del Servei en els qüestionaris de satisfacció per part de les famílies i xiquets, xiquetes i adolescents acollits.</p>	<p>Percentatge de de satisfacció en les enquestes per F.E i NNA.</p>	<p>90%</p>
<p>ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA</p> <p>Realitzar intervencions que afavorisquen el bon funcionament dels acolliments familiars que es realitzen.</p>	<p>Que en tots els casos es realitzen, almenys, les actuacions tècniques preceptives.</p> <p>Que tots els casos que ho requerisquen tinguin intervenció psicològica.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>



2.- PROGRAMES DE PROMOCIÓ DELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA I DE PREVENCIÓ, PROTECCIÓ I INSERCIÓ DE PERSONES MENORS D'EDAT EN SITUACIÓ DE RISC O AMB MESURES JURÍDIQUES DE PROTECCIÓ.

EL NOSTRE COMPROMÍS	INDICADOR	VALOR
<p>CAPTACIÓ I SENSIBILITZACIÓ Donar visibilitat del recurs de l'acolliment familiar i sensibilitzar i informar la població en general a través de les RR.SS., xarrades i conferències informatives i difusió en altres mitjans de comunicació.</p>	Percentatge de núm. d'accions de sensibilització i difusió projectades.	100%
<p>CAPTACIÓ I SENSIBILITZACIÓ Respondre les consultes d'informació que les famílies i/o entitats interessades realitzen per personal tècnic qualificat.</p>	Percentatge d'atenció a totes les persones que sol·liciten informació per tots els canals disponibles.	100%
<p>PROMOCIÓ DE DRETS Conscienciar a la població en general de la consideració dels NNA com a subjectes de dret.</p>	Percentatge de núm. d'accions de promoció dels drets projectades.	100%

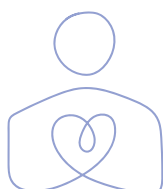


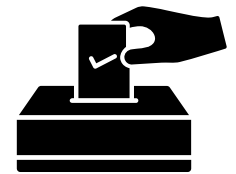
3.-PROGRAMES D'ESCOLES DE FAMÍLIA I TALLERS PER A MILLORAR LES RELACIONS FAMILIARS DE FAMÍLIES EN CONFLICTE.

EL NOSTRE COMPROMÍS	INDICADOR	VALOR
<p>QUALITAT I FORMACIÓ Treballar perquè la qualitat del servei en les sessions de formació de les famílies siga valorada satisfactòriament pels i les sol·licitants.</p>	Puntuació mitjana obtinguda de les enquestes rebudes.	80%

4.- SERVEI EQUIP ESPECÍFIC D'INTERVENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCENCIA (EEIIA).

EL NOSTRE COMPROMÍS	INDICADOR	VALOR
<p>PROFESSIONALITAT Aconseguir que l'equip professional adquireisca el nivell de formació requerit per l'administració i continue reciclant-se, segons el seu perfil professional.</p>	Percentatge total de formació realitzada per l'equip professional segons el seu perfil professional.	100%
<p>ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA I ESPECIALITZADA Aconseguir èxit en els programes de Preservació i Reunificació familiar.</p>	Nombre de famílies on es preserva i/o reunifica el nucli familiar.	80%





SISTEMA DE GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

EMAFI té establert un sistema de gestió de suggeriments, queixes i/o reclamacions perquè tant les famílies, adolescents, xiquets i xiquetes, així com qualsevol persona professional de l'entitat poden emetre-les.

En qualsevol cas s'haurà d'emplenar, bé per la persona que realitza la queixa o reclamació, o bé per la persona professional d'EMAFI, un document confeccionat per a tal fi, a fi d'informar el Consell Rector del motiu que la genera.

Els models de suggeriments, queixes i reclamacions es troben en la seu d'EMAFI, situats en un lloc visible i accessible tant per a les persones adultes com per als xiquets, xiquetes i adolescents. A més, hi ha una BUSTIA on es poden depositar.

Les responsables de Qualitat del Servei s'encarregaran d'arreglar els suggeriments, queixes i/o reclamacions i presentar-les al Consell Rector d'EMAFI per al seu estudi i resolució, que es comunicaran per escrit a la part interessada en el termini màxim de 10 dies.

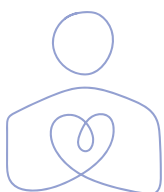
EMAFI també es disposa del Llibre Oficial de Reclamacions de la Comunitat Valenciana.

MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT.

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en esta Carta de Serveis, la persona afectada disposarà d'una fulla de suggeriments i/o queixa que podrà dirigir al Consell Rector de l'entitat, tal com s'ha explicat anteriorment.

El Consell Rector justificarà recepció, i serà el responsable de la resolució i resposta, informant de les mesures adoptades, quan corresponga, per a evitar en endavant la repetició de la deficiència observada. En funció de l'anàlisi de les queixes i suggeriments es presentaran unes propostes de millora que ajuden a donar solució a les queixes i/o suggeriments realitzats.

Pel tipus de servei no s'estableixen mesures de compensació.



AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI. INFORMACIÓ I CONTACTE.

Si necessita més informació i/o té qualsevol problema o suggeriment, pot posar-se en contacte amb l'equip de professionals d'EMAFI en el següent correu electrònic: info@emafi.com, via telefònica en els telèfons 96 354 01 29 / 654 32 96 82, presencialment a través de cita prèvia en la nostra seu, situada al Carrer Guillem de Castro, 59 - 1 de València o a través de les nostres xarxes socials (Facebook, IG...).

El Consell Rector i l'Equip tècnic agraïm els comentaris i suggeriments que ens pugua aportar per a millorar el nostre funcionament.

El Consell Rector d'EMAFI Coop.V., en la seua voluntat de garantir el desenvolupament òptim de les activitats i serveis de la cooperativa, ateses les necessitats de les persones usuàries dels seus serveis, a través de la present Carta de Serveis, fa constar el seu compromís amb la qualitat. Document aprovat pel Consell Rector d'EMAFI en reunió celebrada el 4 de Desembre de 2020, i modificada en data 26 de Març de 2024.



info@emafi.com

Concertat amb la Conselleria
SS.SS., Igualtat i Habitatge.



som **COOP**erativa

Sistema de Gestió de Qualitat
certificat per:

