



3.3 CARTA DE SERVEIS

Associació Club d'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet

L'Hospitalet del Llobregat

INDEX

| | |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI..... | 3 |
| 2. RESPONSABLE DE LA GESTIÓ..... | 8 |
| 3. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN | 8 |
| 4. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT..... | 10 |
| 5. CONDICIONS D'ACCÈS AL SERVEI | 13 |
| 6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ..... | 15 |
| 7. DRETS I DEURES DELS USUARIS..... | 16 |
| 8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE | 18 |
| 9. QUEIXES I SUGGERIMENTS..... | 18 |

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

DADES BÀSIQUES DE L'ENTITAT

Nom: Associació Club d'Esplai Pubilla Cases-Can Vidalet

Adreça: Plaça de la Bòbila, 1

Població: 08906 L'Hospitalet de Llobregat

Telèfon: 93 438 48 96

E-mail: esplaiubilla@fundesplai.org

Constitució: Any 1979

Personalitat jurídica: Associació sense afany de lucre

CIF: G-58.300.237

El Club d'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet som una entitat sense afany de lucre amb més de 40 anys d'història, dedicada a la infància, la joventut i la millora de la convivència als barris de Pubilla Cases de L'Hospitalet i Can Vidalet d'Esplugues de Llobregat.

El Club d'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet es fonamenta en l'educació en el lleure voluntat transformadora i d'inclusió social. Aquest està format per infants, joves i famílies que fan d'ell una entitat de barri i una associació sense ànim de lucre on es vetlla per la participació de tothom i la seva integració.

MODEL DE FUNCIONAMENT

L'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet ha establert un model de funcionament intern i uns principis bàsics per tal de desenvolupar una bona tasca socioeducativa a l'entitat i a la comunitat.

Creiem i volem donar força a temes i dimensions que son substancials al model d'intervenció en el servei socioeducatiu com:

- El seguiment Individualitzat.
- Els programes socioeducatius.
- La tasca amb les famílies.

- La tasca amb els adolescents i joves
- El treball conjunt amb l'Administració (serveis Socials Bàsics i especialitzats)
- El treball en xarxa amb altres serveis i sistemes del territori.
- El procés d'avaluació

Des de l'entitat, tenim en compte que els processos educatius actuals, de vegades no s'ajusten a les necessitats de tots els infants i adolescents, i en especial, a aquells que necessiten un d'un suport per a la seva integració i socialització. La polarització de la societat comporta deixar fora de joc a tots aquells que, per motius econòmics, culturals i de limitacions físiques o intel·lectuals, no es poden integrar en un sistema cada cop més elitista i competitiu. La diversitat social demana una resposta activa en la construcció de la convivència i les relacions entre les persones.

Per tal d'assolir aquest repte socioeducatiu, des de l'Esplai ens proposem un model de servei emplaçat dins l'entitat tot possibilitant processos d'integració i socialització en les situacions de desavantatge social dins un marc normalitzat. Ens basem doncs en un plantejament formal d'educació dels infants en el seu temps lliure, basats en un projecte socioeducatiu global, incorporant actuacions al territori, el treball en xarxa amb tota la comunitat educativa i la coordinació amb els diferents serveis socials i d'altres relacionats sobretot en l'atenció a la infància i l'adolescència.

Realitzem la intervenció en un entorn inclusiu, prioritzant i posant al centre l'atenció a la infància i l'adolescència. Aquests infants i adolescents conviuen amb un alt percentatge d'infants, joves i famílies que no es troben en aquesta situació, fet que possibilita una millor socialització entre aquests, en un marc democràtic, igualitari i de solidaritat on s'avança mitjançant la convivència sense distincions de sexe, edat o altres característiques diverses. La participació activa, l'establiment de relacions i la coresponsabilitat en el treball educatiu, són centrals en aquest model.

Podem dir doncs que aquest model possibilita:

- La trajectòria dels infants, joves i les seves famílies dins un marc global d'intervenció, tot reconeixent la complexitat i els riscos que l'actual crisi comporta per la nostra societat.
- La tasca amb infants en situació de vulnerabilitat i ens territoris vulnerables, on des dels diferents serveis reforcem les capacitats dels infants, adolescents i les seves famílies per afrontar-les, afavorint la seva autonomia personal i generant vincles de confiança.

- Acompanyar les famílies en l'aprenentatge d'estratègies i formes de fer, que faciliten el desenvolupament integral dels seus fills i milloren el seu benestar (cura, afecte, protecció, seguretat).
- Ajudar als infants i adolescents a descobrir i construir el propi projecte de futur, a desenvolupar tot el seu potencial i, especialment, a superar les barreres derivades de la seva situació.
- Facilitar la vinculació dels joves i els infants al seu barri, els predisposem a contribuir i aportar a la comunitat, afavorim una ciutadania global, activa i responsable.
- Afavorir valors, actituds i hàbits socials saludables.
- Contribuir a dinamitzar socialment els barris on estem arrelats i a defensar les oportunitats i les condicions de vida dels infants a la ciutat

PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI

Enfocament de Drets Humans amb perspectiva de gènere:

D'acord amb els trets d'identitat de la nostra entitat, vetllem perquè la igualtat sigui present en totes les nostres actuacions, treballant per erradicar les discriminacions per motius de gènere, classe, ètnia i per orientació sexual o identitat de gènere. Volem contribuir a la plena igualtat d'oportunitats entre dones i homes en el sí de la nostra entitat però també com a reflex de la societat catalana que volem, en tots els àmbits i en tots els sectors. D'entre les accions en què es concreta el treball des de la perspectiva de gènere fomentem la paritat en l'estructura de l'entitat i la representativitat de les dones en els diferents òrgans de poder i decisió.

A més, la constitució de l'equip educatiu, s'intenta que estigui formada equilibradament per professionals d'ambdós sexes. Amb aquesta composició pretenem garantir que els nois i noies tinguin, en els diferents moments del dia, referents dels dos sexes, els quals tindran assignades funcions i tasques indistintament.

De la mateixa manera, treballem per la inclusió de les persones amb discapacitat que són una secció més de ple dret de l'entitat, gaudint d'espais de lleure i educatius amb igualtat de condicions i participant de totes les activitats que l'Esplai organitza.

Pel que fa a la inclusió de les persones amb situació de desavantatge social, com s'ha esmentat amb anterioritat, els nostres objectius estan encarats a l'acompanyament i l'apoderament de les persones amb situacions de vulnerabilitat..

A més de l'esmenat anteriorment com a entitat treballem en base a uns protocols realitzats per l'equip educatiu i treballats amb aquests com poden ser:

- Protocol de conductes disruptives.
- Protocol per la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe en l'àmbit laboral
- Guia de llenguatge inclusiu del Club d'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet.
- Protocol de prevenció, detecció i actuació davant l'assetjament i/o abús sexual per raó de gènere i/o assetjament i/o discriminació LGTBI.
- Pla d'igualtat de treballadors i treballadores de l'entitat.
- Política institucional de protecció i bon tracte a la infància i l'adolescència. (Programa Fundació La Caixa i Educo)

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.
- Tipus de societat que volem impulsar.

L'enfocament socio-educatiu va de la mà de l'enfocament socio-cultural ja que per l'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet l'específic d'una intervenció sociocultural és la incidència en la millora i la transformació cap a una societat amb més equitat i més justa per a tots i totes, esdevenint així ciutadans i ciutadanes compromeses amb el món.

Enfocament d'interculturalitat:

Vivim en una societat diversa i plural i des de l'Esplai atenem població mixta i de diverses edats, per tant facilita i potencia relacions de convivència de forma habitual. Es defensa que la composició de la comunitat mantingui l'equilibri entre els sexes en les diferents franges d'edat, sempre que sigui possible, la qual cosa permet configurar grups i activitats en les quals participin

persones de diferents sexes de manera igualitària. La programació del centre estableix objectius, continguts i activitats que garanteixen la igualtat d'oportunitats (drets i deures) per a tothom.

A partir d'aquesta riquesa intercultural fem possible un 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.

Enfocament de sostenibilitat ambiental i social:

Des de l'Entitat posem al centre la vida i les dimensions ambientals, econòmiques, socials i polítiques que incideixen en la nostra actuació així com en els infants, adolescents, joves i famílies amb qui treballem.

A través dels espais d'oci i temps lliure educatiu es generen espais de natura, bones pràctiques de consum, reducció de residus, de reciclatge i reutilització dels materials... tot treballant per forjar un model de societat més saludable i sostenible, augmentant així les oportunitats de futur.

2. RESPONSABLE DE LA GESTIÓ

Les persones responsables de l'entitat son les persones que conformen la Junta Directiva d'aquesta, sent l'òrgan de govern que pren les decisions sobre l'orientació, plans d'actuació, pressupostos i nomenaments dels càrrecs de l'organització. L'objectiu d'aquesta és vetllar per l'acompliment de la missió de l'Associació i fer el seguiment de les seves actuacions. El Consell Coordinador de l'entitat és l'òrgan de coordinació de les accions que impulsem i que s'encarrega de fer el seguiment dels plans d'actuació, els projectes, els programes, els pressupostos i la gestió quotidiana i coordinació de l'equip educatiu de l'entitat.

A nivell específic, el Servei d'Intervenció Socioeducativa compta amb una direcció i un equip educatiu multidisciplinari (Educatadors/es Socials, Treballadors/es socials, Integradores Socials i Psicòlegs/es) de cada servei.

Servei Socioeducatiu Pubilla Cases i Can Vidalet

Direcció: Sheila Beltran i Arias sbeltran@fundesplai.org

3. RELACIÓ DE SERVEIS QUE ES PRESTEN

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa tenen com a finalitat donar resposta i treballar per la prevenció de situacions de desavantatge social a través d'un espai d'intervenció inclusiu, de transformació social i trobada entre col·lectius diversos; fomentant la participació i coresponsabilitat ciutadana, especialment dels infants i adolescents, en processos de millora i transformació comunitària dels barris.

SERVEI D'ATENCIÓ DIÛRNA

El Servei d'Intervenció Socioeducativa Centre Obert Pubilla Cases Can Vidalet disposa de 60 places diàries adreçades a infants i adolescents de 3 a 16 anys en situació de desavantatge

social dels barris de Pubilla Cases de l'Hospitalet de Llobregat i de Can Vidalet d'Esplugues de Llobregat.

D'acord amb allò establert a la Cartera de Serveis Socials, el Centre Obert Pubilla Cases Can Vidalet ofereix un servei diari diürn de caire preventiu i fora de l'horari escolar amb l'objectiu d'estimular i potenciar el desenvolupament psicosocial dels infants i adolescents, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i d'habilitats socials, a través del treball individual, en el grup, la família i el treball en xarxa i la comunitat.

Tot això es realitza a través de l'elaboració de Plans Educatius Individualitzats dels infants i un seguiment acurat amb la família i la xarxa educativo-social del territori.

El model de centre obert amb el que treballem possibilita la trajectòria dels infants, joves i les seves famílies envers un marc global d'intervenció, tot reconeixent la complexitat i riscos que l'actual crisi comporta per la nostra societat. Volem seguir donant veu i treballar amb el col·lectiu en desavantatge social, amb l'objectiu principal de desenvolupar hàbits, millorar les competències parentals i adquirir habilitats que ajudin en la inclusió i la integració de les famílies, tant dins l'Entitat com en el seu entorn.

SERVEI D'ATENCIÓ A LA ADOLESCÈNCIA

El servei d'Intervenció a la adolescència està destinat a donar un suport als i les adolescents d'entre 12 i 16 anys en situació de desavantatge social dels barris de Pubilla Cases de l'Hospitalet de Llobregat i de Can Vidalet d'Esplugues de Llobregat.

Aquest servei es desenvolupa amb l'objectiu principal d'oferir un acompanyament als joves en la seva vida quotidiana tot facilitant un espai de recolzament per tal de millorar el seu desenvolupament, creixement individual com grupal, fomentant en tot moment els valors com el respecte, l'assertivitat, l'empatia, l'esperit crític... treballant a través d'un plantejament pedagògic adaptat i adequat a les necessitats reals dels i les joves.

SERVEI D'ATENCIÓ A INFANTS DE 0 A 3 ANYS

El servei d'intervenció socioeducativa per a infants de 0 a 3 anys és un servei d'atenció a les famílies amb infants d'aquesta edat que ofereix un suport a la criança i educació dels fills i filles en els barris de Pubilla Cases i Can Vidalet.

El servei està dissenyat per millorar la qualitat de vida dels infants en situació de desavantatge social, promovent els seus drets i vetllant per les seves necessitats a través d'un espai de joc compartit amb altres famílies i altres infants fomentant la socialització en edats temperanes.

SERVEI D'ATENCIÓ A FAMÍLIES

El servei d'atenció a famílies es un projecte socioeducatiu basat en la integració i inclusió de les famílies de totes les persones participants a l'entitat i dels barris de Pubilla Cases i Can Vidalet. Aquest espai està orientat a fomentar, des del treball individual o en grup, l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com capacitats relacionals dirigides a disminuir la situació de vulnerabilitat i desavantatge social a les que estan exposades i recolzar-les mitjançant espais d'orientació, seguiment i formació.

4. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT

OBJECTIUS DEL SERVEI

Objectius generals:

1. Afavorir la socialització i la integració social dels menors i les seves famílies, tot oferint un espai de relació obert i plural amb visió integradora e inclusiva, protagonistes del seu procés, de manera que el model d'acció sigui pensat amb, per i des de les persones.
2. Detectar situacions familiars de risc socioeconòmic i conciliador tot treballant la seva derivació als Serveis socials per possibilitar una atenció socioeducativa adient i positiva dels infants i joves.
3. Vetllar per una coordinació continua i adequada entre l'Esplai i els agents educatius i socials del territori.
4. Facilitar un context educatiu que afavoreixi un desenvolupament integral dels infants i joves des de l'àrea personal, social-relacional, acadèmica i familiar, incorporant-los en la dinàmica de l'Esplai i fent-los participar en grups oberts, tallers i altres activitats socioeducatives.
5. Incidir en la millora de la qualitat de vida dels infants i les seves famílies des de l'àmbit del lleure al llarg i ample de la seva vida.

Objectius servei d'atenció diürna:

1. Prevenir les situacions de risc social i de ruptura amb la família i l'escola.
2. Compensar dèficits socioeducatius, disminuir les desigualtats socials dels infants, adolescents i les seves famílies.
3. Donar suport, estimular l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat del menor
4. Promoure la participació de l'infant i adolescent a activitats lúdiques i vivencials de forma continuada, així com la participació i implicació de les respectives famílies.

Objectius servei d'atenció a la adolescència

1. Possibilitar el desenvolupament integral de les capacitats dels i les joves sense restriccions de gènere.
2. Impulsar projectes que donin resposta a les necessitats socials i formatives de la franja d'edat de 16 a 17 anys
3. Vetllar per una orientació adequada en temes acadèmics i/o laborals dels i les joves
4. Impulsar projectes destinats a millorar el rendiment escolar, complementaris dels seus estudis
5. Impulsar el voluntariat i l'associacionisme amb els joves i la seva implicació en la transformació social del seu entorn.

Objectius servei d'atenció a infants de 0 a 3 anys

1. Oferir a les famílies un espai de suport a la criança i acompanyament en les funcions parentals.
2. Potenciar el desenvolupament d'habilitats de les famílies per tal de gestionar de manera més positiva la criança dels seus infants.
3. Potenciar i facilitar espais de relació tot donant d'eines i espais on es pugui promoure la socialització del grup.
4. Assegurar un espai personal on l'adult pugui manifestar els seus neguits i dubtes sobre la criança dels seus fills/es.

Objectius servei d'atenció a famílies

1. Oferir un espai de pertinença i confiança per a les famílies
2. Crear espais d'ajuda i aprenentatge conjunt per als participants
3. Acompanyar de manera integral a les famílies per donar cobertura a les necessitats detectades.
4. Implicar a les famílies en el seguiment de les tasques escolars dels seus fills/es
5. Mantenir una bona coordinació amb els diferents agents educatius i socials que intervenen

INDICADORS DE QUALITAT

Un aspecte important és la recollida de dades per poder valorar l'impacte de la nostra acció educativa ens els diferents serveis.

Aquests indicadors són:

- N° d'infants/adolescents participants.
- N° d'infants/ adolescents per sexe, edat, origen.
- N° d'infants/ adolescents per centre escolar.
- N° de famílies participants del servei
- Quantitat d'usos que fa cada infant/adolescent de la plaça.
- Quantitat d'infants/adolescents que continuen amb el projecte d'un curs a l'altre.
- Derivacions: qui fa la detecció de casos? Com funciona la derivació dels casos?
- Seguiment: quantitat de reunions de seguiment amb els serveis socials i centres escolars.
- Adequació del projecte a les necessitats del barri i la comunitat
- Planificació i realització dels programes i activitats de curs adreçades al infants i adolescents dels serveis, la seva metodologia educativa i valoració..
- Planificació i realització dels programes i activitats d'estiu adreçades al infants i adolescents dels serveis, la seva metodologia educativa i valoració.
- Planificació i realització dels programes i activitats adreçades a les famílies del servei, la seva metodologia educativa i valoració.
- Llistat d'assistència i participació dels infants, adolescents i famílies derivats als diferents serveis
- Seguiment individualitzat amb els infants i adolescents

- Entrevistes amb famílies: Respostes de les famílies i incidències en l'actitud dels infants, joves i les seves famílies
- Quantitat d'activitats comunitàries realitzades.
- Quantitat de reunions de coordinació amb agents del territori (serveis i entitats)
- Quantitat d'espais de relació i/o xerrades dirigides a les famílies. Temes tractats a les xerrades. Participació de famílies a les xerrades i la seva valoració.
- Quantitat de reunions amb serveis socials i altres agents socials del territori. Propostes d'activitats i d'intervencions relacionades amb les persones que atensem.

5. CONDICIONS D'ACCÈS AL SERVEI

L'accés al Servei d'Intervenció Socioeducativa es realitza a partir d'una derivació per part dels Serveis Socials Bàsics i/o especialitzats en infància i adolescència (EAIA), 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

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fitxa de sol·licitud i eina de cribatge |
| Aquesta fitxa la complimentar el referent del cas dels SSB. Aquesta fitxa recull els indicadors de l'infant/adolescent i la família que justifiqui la derivació al Servei corresponent |



| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comissió tècnica |
| Aquesta comissió està formada per l'educador/a del SSB referent, els educadors dels serveis i altres professionals de SSB i dels serveis a decidir en cadascun dels serveis. Aquesta comissió valora, segons els criteris d'admissió, la possible alta al servei corresponent |



| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enviament alta al del servei al referent del mateix |
| Es qui rebo la valoració de la comissió, en cas d'acceptar-se la sol·licitud inicia el protocol d'acollida de l'infant/adolescent i família i l'alta al servei derivat |

CRITERIS D'ADMISSIÓ ALS SERVEIS

- Infants/adolescents atesos per les ABSS i que presenten almenys 2 dels indicadors relatius al perfil de les famílies i 3 dels indicadors del perfil dels infants (*veure document del perfil de casos de famílies i infants atesos als centres oberts*)
- Infants que estan en situació d'estudi a l'EAIA

PERFIL DE LES PERSONES PARTICIPANTS DEL SERVEI

Perfil dels infants/adolescents que poden accedir als serveis:

- Dificultats de comportament en els diferents àmbits de la seva vida quotidiana.
- Síntomes relacionats amb llenguatge, la son, l'alimentació, el control d'esfínters ...
- Retards i/o immaduresa en el desenvolupament
- Dificultats d'adaptació a l'escola i/o absentisme escolar
- Dificultats en l'adquisició d'hàbits i de normes bàsiques.
- Dificultats psicològiques no derivades d'una situació de malaltia mental severa.
- Carències afectives i emocionals.
- Vinculació i/o pertinença a grups de risc.
- Conductes de risc (consum, problemes amb la llei ...).
- Algun tipus de diversitat funcional no severa.
- Situació de parentalització (que ocupen rols propis de les figures parentals).

Perfil de les famílies que poden accedir als serveis:

- Famílies que presenten situacions de crisi provocades per factors externs d'estrès que dificulten, temporalment, l'exercici de les funcions parentals: pèrdua del lloc de treball, pèrdua de l'habitatge, situacions de malaltia, hospitalitzacions, mort de familiars ...
- Conflictes greus en la relació de parella o entre familiars que repercuteixen negativament en la criança dels fills/es.
- Maltractaments en la relació de parella.
- Separacions conflictives i/o litigants de parella en les que s'instrumentalitzen els fills/es.
- Pares o mares sols/es, sense suports externs i desbordats/des per la criança dels seu fills/es.
- Figures parentals que tenen interioritzats models educatius excessivament autoritaris, permissius o negligents.
- Figures parentals que presenten conductes additives a l'alcohol, a d'altres drogues i/o al joc.

- Figures parentals que presenten immaduresa i inestabilitat emocional, baixa autoestima i/o greus dèficits afectius, cognitius i relacionals.
- Figures parentals que presenten dificultats psicològiques no diagnosticades que afecten la seva capacitat de judici i de raonament, de control dels impulsos, de tolerància a la frustració i d'establiment de vincles.
- Figures parentals que pateixen malaltia mental diagnosticada i associada a conductes agressives, invalidants i/o manipuladores.
- Figures parentals que disposen de pocs recursos personals derivats d'una situació de discapacitat intel·lectual

6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ

Des de l'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet apostem per millorar la qualitat de les nostres activitats i accions i és per això que establim i definim processos i principis que faciliten el canvi.

Des de l'entitat, doncs, ens basem en varis sistemes de qualitat que ens ajuden a arribar a l'excel·lència a partir de:

1. Orientació vers els resultats.
2. Orientació a les necessitats dels participants.
3. Lideratge i coherència en els objectius.
4. Gestió i seguiment de projectes i activitats.
5. Desenvolupament i implicació de les persones.
6. Aprenentatge, innovació i millora continua.
7. Potenciar el treball en Xarxa.
8. Responsabilitat Social
9. Eficàcia i eficiència de l'equip d'educadors/es de l'entitat. 1
10. Revisió continua vers els resultats en les valoracions de les activitats diàries.

L'avaluació és una part molt important i fonamental dels diferents serveis, ens ajuda a seguir millorant i avançant conjuntament amb les necessitats de cada moment de les famílies i els infants i adolescents que atenem. Ens permet reflexionar sobre la nostra tasca, per tal de millorar-la contínuament. En aquest procés de valoració tots els agents implicats en els serveis han de poder participar, per això es realitzen avaluacions a diferents nivells: revisió diària, valoració trimestral, valoració de final (de curs), valoració de les activitats d'estiu, avaluació dels usuaris dels diferents serveis (en diferents moments del servei), avaluació dels educadors/res i agents implicats i la seves funcions.

En definitiva el nostre camí a la qualitat passa per tenir en compte, entre altres coses, la missió, els objectius, i els interessos tant de l'organització com dels destinataris, sense deixar de nomenar la participació activa dels socis/es i de l'equip d'educadors/es en el dia a dia de l'entitat.

A més, com a entitat adherida a Fundesplai, es disposa d'un sistema de gestió integrat en Qualitat, Medi Ambient, Seguretat i Salut en el Treball i Pla d'Igualtat d'Oportunitats. A més, s'ha dotat d'un Comitè del Sistema de Gestió integrat que vetlla per assegurar el compliment de les directrius que estableix el sistema de gestió i realitza periòdicament auditories internes.

7. DRETS I DEURES DELS USUARIS

Drets dels/les menors i les seves famílies

- 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/es.
- 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.

Les accions que es produeixin dins de l'àmbit dels serveis que suposin una transgressió dels drets dels menors i les seves famílies, podran ser denunciades per aquests o pels seus representants legals davant la coordinació tècnica i educativa del 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

- 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 vulneren 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
- Propiciar un clima de convivència i de respecte al dret dels altres infants, adolescents i joves.

Canals de comunicació dels menors i les seves famílies

Les famílies es podran adreçar a l'entitat tant pels espais informals (recollides en les activitats diàries...) com els formals (direcció, coordinació, secretaria...).

Pel tal d'adreçar-se als espais formals, tenen els diferents dispositius:

- Atenció secretaria i direcció de cada centre: de dilluns a divendres en horari del servei
- Contacte: correu general del centre: esplaipubilla@fundesplai.org

8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Els preus aplicables per la prestació dels diferents serveis oferts als i les usuàries d'aquests, s'establiran en funció dels diferents acord econòmics concertats amb els serveis socials respectius.

9. QUEIXES I SUGGERIMENTS

L'usuari pot contactar en qualsevol moment amb l'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet per realitzar qualsevol tipus de consulta, suggeriment, queixa... que estimi pertinent o a través de l'adreça de correu referida en l'anterior punt.

Pel que fa al tractament de dades, l'usuari també pot exercir en qualsevol moment el dret a l'accés, rectificació, oposició, supressió, portabilitat i limitació al tractament dirigint-se al correu electrònic esplaipubilla@fundesplai.org o bé a l'Autoritat de Control competent per presentar la reclamació que consideri oportuna.