

FUNDACIÓ CATALANA DE L'ESPLAI

CARTA DE SERVEIS
SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA



CARTA DE SERVEIS SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI
2. RESPONSABLES DE LA GESTIÓ
3. RELACIÓ DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN
4. ESTÀNDARDS DE QUALITAT
5. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS
6. MESURES DE REPARACIÓ O CORRECCIÓ
7. ELS DRETS I DEURES DELS USUARIS
8. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE
9. QUEIXES I SUGGERIMENTS

1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

DADES ENTITAT

Fundesplai som una entitat sense afany de lucre amb un equip de persones compromeses i il·lusionades per fer un món millor. Amb aquesta finalitat, eduquem per la convivència i la sostenibilitat des de fa més de 50 anys, en una gran diversitat d'àmbits socials i territorials. Tal com indica la nostra missió, volem transformar la societat a través de la nostra acció en l'àmbit educatiu, social i mediambiental. La nostra missió és educar els infants i joves, enfortir les entitats de lleure i el Tercer Sector, millorar el medi ambient i promoure la ciutadania i la inclusió social, amb voluntat transformadora

MODEL DE FUNCIONAMENT

Els serveis recollits en aquesta tarda comparteixen un model d'intervenció socioeducativa a partir de:

- ✓ El seguiment Individualitzat a partir dels PEIs
- ✓ Els programes socioeducatius.
- ✓ La intervenció amb les famílies.
- ✓ La intervenció amb els adolescents i joves
- ✓ El treball conjunt amb els Serveis Socials Bàsics del territori i altres serveis especialitzats
- ✓ El procés d'avaluació

Aquests model de funcionament ens ha de permetre treballar i afavorir els processos d'integració i socialització en les situacions de desavantatge social dins un marc normalitzat. Ens basem 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. En nostre model fomenta la convivència i relació amb infants, joves i famílies que no es troben en situacions de vulnerabilitat, creant espais inclusius i que possibilitin una millor socialització entre tots, en un marc democràtic, igualitari i de solidaritat, creant espais de trobada i de convivència sense distincions de sexe, edat o altres característiques diverses. Altres eixos transversals del nostre model son la participació activa i la coresponsabilitat en el treball educatiu.

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 del seus fills/es i milloren el seu benestar (cura, afecte, protecció, seguretat).
- ✓ Acompanyar 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, perquè puguin contribuir i aportar a la comunitat, afavorint una ciutadania global, activa i responsable.
- ✓ Potenciant 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

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.

En relació a aquest punt cal destacar els protocols que com entitat treballem els tots els nostres serveis

- ✓ Política institucional de Protecció i Bon Tracte a la infància i l'adolescència
- ✓ Protocol de prevenció, detecció i actuació en cas d'abusos sexuals
- ✓ Protocol de prevenció, detecció i actuació davant l'assetjament entre infants
- ✓ Pla d'igualtat de treballadors i treballadores de l'entitat.

Enfocament sòcio-educatiu i sòcio-cultural per a la transformació social:

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

Enfocament d'interculturalitat:

Vivim en societats diverses i plurals i en el nostre treball integrem aquesta dimensió fent possible el diàleg crític amb la diferència (cultural, religiosa, política, social, etc.) i el reconeixement de la diversitat, amb la finalitat de generar entre les persones un aprenentatge intercultural que supera estereotips i discriminacions i el seu compromís en la construcció d'una societat igualitària, però no homogeneïtzadora.

Enfocament de sostenibilitat ambiental i social:

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

2. RESPONSABLES DE LA GESTIÓ

A nivell general la Fundació Catalana de l'Espai les persones responsables són les que conformen el Patronat, l'òrgan de govern que pren les decisions sobre l'orientació, plans d'actuació, pressupostos i nomenaments dels càrrecs de l'organització. La seva missió és vetllar per l'acompliment de la missió de Fundesplai i fer el seguiment de les seves actuacions. La Direcció Executiva, 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 dels equips tècnics.

A nivell específic cada centre compta amb una direcció i un equip educatiu multidisciplinari (Educatadors/es Socials, Treballadors/es socials, Integradores Socials i Psicòlegs/es)

Serveis Socioeducatius Bellvitge

Direcció: Xavier Castellano xcastellano@fundesplai.org

Serveis Socioeducatius Tricicle

Direcció: Glòria Pedró gpedro@fundesplai.org

3. RELACIÓ DELS SERVEIS QUE ES PRESTEN

SERVEI D'ATENCIÓ DIÛRNA

Servei d'atenció a infants i adolescents de 3 a 15 anys en situació de risc. Servei de caire preventiu i fora de l'horari escolar, amb l'objectiu d'estimular i potenciar el desenvolupament psicosocial dels infants i adolescents, treballar l'adquisició d'aprenentatges bàsics i d'habilitats socials, posant èmfasi en el treball grupal, amb la família i el treball en xarxa i amb la comunitat.

Aquest servei s'adreça a infants que poden presentar dificultats en els diferents àmbits de la seva vida quotidiana com retards i/o immaduresa en el desenvolupament, dificultats d'adaptació a l'escola i/o absentisme escolar i en l'adquisició d'hàbits i de normes bàsiques, carències afectives i emocionals, conductes de risc o algun tipus de diversitat funcional no severa. Ens tots els casos han de ser derivats al Servei d'Atenció Diürna des dels Serveis Socials Bàsics i especialitzats que atenen a la infància i adolescència.

SERVEI D'ATENCIÓ A LA ADOLESCÈNCIA

Servei d'atenció a adolescents en situació de risc amb la finalitat de donar suport perquè puguin assolir progressivament una capacitat per gestionar les seves responsabilitats personals i socials. Servei adreçat a adolescents en situació de risc amb la finalitat de què puguin assolir progressivament una capacitat per gestionar les seves responsabilitats personals i socials. Poden presentar dificultats psicològiques no derivades d'una situació de malaltia mental severa, carències afectives i emocionals, conductes de risc (consum, problemes amb la llei,...) o algun tipus de diversitat funcional no severa. Ens tots els casos han de ser derivats al Servei d'Atenció Diürna des dels Serveis Socials Bàsics i especialitzats que atenen a la infància i adolescència

SERVEI D'ATENCIÓ A INFANTS DE 0 A 3 ANYS

Servei d'acompanyament a progenitors, tutors o guardadors d'infants de 0 a 3 anys en situació de risc, que té com a finalitat proporcionar suport mitjançant activitats de relació i formació, per garantir un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i per la permanència amb la seva família.

Servei adreçat a adults referents d'infants de 0 a 3 anys en situació de risc. Son famílies amb dificultats en abordar i assumir el seu rol parental, amb mancances en relació a la exercir una criança positiva. També a famílies que tenen interioritzats models educatius excessivament autoritaris, permissius o negligents

SERVEI D'ATENCIÓ A FAMÍLIES

Servei d'atenció i acompanyament a famílies, oferint el suport necessari perquè puguin atendre correctament els seus fills o filles en situació de risc, fomentant l'adquisició d'habilitats i hàbits de conducta, tant pel que fa a capacitats personals com capacitats relacionals dirigides a disminuir la situació de risc.

Servei adreçat a 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,...), pares o mares sols/es, sense suports externs (famílies monoparentals i famílies que tenen interioritzats models educatius excessivament autoritaris, permissius o negligents

4. ESTÀNDARDS DE QUALITAT

OBJECTIUS DEL SERVEI

Objectius generals

- ✓ 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.

Objectius servei d'atenció diürna

- ✓ Prevenir les situacions de risc social i de ruptura amb la família i l'escola.
- ✓ Compensar dèficits socioeducatius, disminuir les desigualtats socials dels infants, adolescents i les seves famílies.
- ✓ Donar suport, estimular l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat del menor
- ✓ 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

- ✓ Possibilitar el desenvolupament integral de les capacitats dels i les joves sense restriccions de gènere.
- ✓ Impulsar projectes que donin resposta a les necessitats socials i formatives de la franja d'edat de 16 a 17 anys
- ✓ Vetllar per una orientació adequada en temes acadèmics i/o laborals dels i les joves
- ✓ Impulsar projectes destinats a millorar el rendiment escolar, complementaris dels seus estudis
- ✓ 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

- ✓ Oferir a les famílies un espai de suport a la criança i acompanyament en les funcions parentals.
- ✓ Potenciar el desenvolupament d'habilitats de les famílies per tal de gestionar de manera més positiva la criança dels seus infants.
- ✓ Potenciar i facilitar espais de relació tot donant d'eines i espais on es pugui promoure la socialització del grup.
- ✓ 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

- ✓ Oferir un espai de pertinença i confiança per a les famílies
- ✓ Crear espais d'ajuda i aprenentatge conjunt per als participants
- ✓ Acompanyar de manera integral a les famílies per donar cobertura a les necessitats detectades.
- ✓ Implicar a les famílies en el seguiment de les tasques escolars dels seus fills/es
- ✓ 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 derivats als serveis
- ✓ 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 atenem.

5. CONDICIONS D'ACCÉS ALS SERVEIS

VIES D'ACCÈS ALS SERVEIS

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 de cada centre i/o servei, 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 derivació al servei

Aquesta fitxa la complimenta la persona referent del cas dels Serveis Socials Bàsic del territori. Aquesta fitxa recull les dades de la família, els indicadors de l'infant/adolescent i la família que justifiqui la derivació al servei corresponent i les línies de treball.



Comissió tècnica

Aquesta comissió està formada la persona referent del cas dels Serveis Socials Bàsic del territori, la persona referent del centre, i els educadors/res referents dels serveis. Aquesta comissió valora, segons els criteris d'admissió, la possible alta al servei corresponent



Enviament de l'alta al servei

La comissió tècnica fa arribar el document d'alta al servei corresponent, i aquest serà qui inicia el protocol d'acollida de l'infant/adolescent i família i la inscripció al servei derivat

CRITERIS D'ADMISSIÓ ALS SERVEIS

- ✓ Infants/adolescents atesos per les ABSS i que presenten almenys 2 dels indicadors de risc relatius al perfil de les famílies i 3 dels indicadors de risc del perfil dels infants
- ✓ Infants que estan en situació d'estudi a l'EAIA

PERFIL DE LES PERSONES PARTICIPANTS DEL SERVEI

Indicadors de risc 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).

Indicadors de risc 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 cria 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

AVALUCIO DELS SERVEIS

L'abril de 2003, el patronat de la Fundació Catalana de l'Esplai-Fundesplai va aprovar el projecte "Sistema de gestió amb qualitat de Fundesplai". Conscients que l'organització actua amb major efectivitat quan totes les activitats interrelacionades són enteses i gestionades sistemàticament i les decisions sobre les operacions corrents i les millores planificades són realitzades utilitzant informació fiable que inclou les percepcions de totes les parts interessades, des d'aleshores, s'ha anat desenvolupant, implantant i s'ha ampliat, arribant a ser un sistema de gestió que integra qualitat, medi ambient i seguretat i salut al treball. El sistema inclou els processos estratègics i de suport comuns a tots els serveis i les activitats que porta a terme el conjunt de Fundesplai. Els processos operatius s'ordenen en sistemes específics.

El sistema adopta com a referència les normes UNE-EN-ISO 9001 (qualitat); UNE-EN-ISO 14001, REGLAMENTO (CE) 1221/2009 EMAS i les seves modificacions del 28 d'agost de 2017 (Reglament 2017/1505) i el 19 de desembre de 2018 (Reglament 2018/2026).

Actualment Fundesplai compta amb la certificació ISO 9001 per a les següents activitats: Disseny i realització de programes educatius: programes de formació per a la salut i prevenció de les drogodependències, suport per a la integració, ludoteques, esplais de barri, aules d'estudi assistit, patis oberts. Disseny i prestació de serveis en el món escolar per escoles bressol fins a batxillerat: menjadors, activitats extraescolars, casals de vacances, colònies, campaments, sortides d'un dia. Disseny i realització de programes d'educació i sensibilització ambiental i camps de treball. Disseny i realització de projectes educatius, socials, d'inserció de joves, i del tercer sector. Disseny i realització d'activitats de formació presencial i virtual, ocupacional i contínua, en els àmbits de

l'educació en el lleure, la intervenció social i la gestió del tercer sector. Serveis d'assessorament i de gestió, en matèria informàtica, jurídica, laboral, fiscal, econòmic-comptable i d'assegurances.

Avaluació de la qualitat del servei

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.

7. ELS DRETS I DEURES DELS USUARIS

Drets dels/les menors i les seves famílies

- ✓ Rebre una acció socioeducativa 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 servei.
- ✓ 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 servei.

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 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 del servei i, en particular, l'exercici de les atribucions pròpies dels educadors i les educadores i de la direcció de centre.
- ✓ Participar del projecte socioeducatiu constitueix el deure bàsic dels infants, adolescents i famílies, que comporta l'aprofitament del programa o servei. Aquest deure es concreta en l'obligació d'assistir al servei 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 servei 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 del centre.
 - No discriminar cap membre del centre 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 del servei.
 - 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 famílies

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 fundesplai@fundesplai.org
correu de cada servei

tricycle@fundesplai.org (Servei Socioeducatiu Tricycle)

bellvitge@fundesplai.org (Servei Socioeducatiu Bellvitge)

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

Gestió d'incidències, queixes i suggeriments:

L'usuari pot contactar en qualsevol moment amb la Fundació Catalana de l'Espai o amb el centre on realitza el servei per a realitzar consultes, suggeriments, queixes... que estimi pertinents, a través de les adreces de correu electrònic referides 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 fundesplai@fundesplai.org. També pot dirigir-se a l'Autoritat de Control competent per presentar la reclamació que consideri oportuna.