

CARTA DE SERVEIS

Servei d'Acolliments Familiars

Carta de serveis del Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja

El **Servei d'Acolliments Familiars (SAF)** de Creu Roja és un **Servei d'Integració Familiar** en matèria d'acolliment en família aliena sense finalitat adoptiva i d'acolliment de caps de setmana i vacances en famílies col·laboradores, d'infants i adolescents tutelats per la Generalitat de Catalunya (SIF-AFA). El servei contempla la difusió de l'acolliment i les tasques derivades de la valoració i formació de la família o persona que sol·licita acollir i la integració en aquesta d'un infant o un adolescent, així com acompanyar l'infant en el dret de relació amb la seva família.

La carta de serveis que es presenta a continuació recull el catàleg de serveis que us oferim des del Servei d'Acolliments Familiars, així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per a la presentació dels vostres suggeriments i queixes. La present carta està adreçada a les persones, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels objectius i compromisos i de l'activitat del Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja.

1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1 Marc estratègic de la Creu Roja
- 1.2 Dades identificatives de l'organització
- 1.3 Descripció i organització del servei
- 1.4 Finalitat del servei
- 1.5 Serveis Bàsics
- 1.6 Canals d'accés al servei, ubicació i dades de contacte
- 1.7 Persones destinatàries del servei
- 1.8 Condicions d'accés al servei
- 1.9 Drets i Deures
- 1.10 Normativa reguladora dels serveis prestats

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1 Els compromisos de qualitat del servei
- 2.2 Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en el servei
- 2.3 Mesures d'esmena i millora continuada

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

4. CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1 Marc estratègic de la Creu Roja

VISIÓ

Creu Roja Espanyola, com a organització humanitària, de caràcter voluntari, fortament arrelada a la societat, donarà respostes de forma integral a les persones en situació de vulnerabilitat des d'una perspectiva de desenvolupament humà i comunitària, reforçant les seves capacitats individuals en el seu context social.

MISSIÓ

Estar cada cop més a prop de les persones en situació de vulnerabilitat en els àmbits nacionals i internacional, a través d'accions integrades, realitzades essencialment per voluntariat i amb una àmplia participació social i presència territorial.

LEMA

Ser millors. Un compromís de cada persona amb ella mateixa i amb les altres, basat en els nostres principis fonamentals. Una invitació de Creu Roja, com a referent humanitari i com el major moviment de persones voluntàries del món.

Principis Fonamentals de la Creu Roja

Els principis fonamentals són l'ideari del Moviment Internacional de la Creu Roja i de la Mitja Lluna Roja, constitueixen els senyals d'identitat de la institució en tots els àmbits i nivells d'actuació, i es configuren per tant com els valors bàsics que han de regir l'actuació de les persones vinculades a la institució en l'exercici de les seves funcions.

01 Humanitat

El Moviment Internacional de la Creu Roja i de la Mitja Lluna Roja, a qui ha donat naixement la preocupació de prestar auxili, sense discriminació, a tots els ferits als camps de batalla, s'esforça, tant en l'àmbit internacional com nacional, a prevenir i alleujar el patiment dels homes i de les dones davant totes les circumstàncies. Tendeix a protegir la vida i la salut, així com a fer respectar la persona humana.

Afavoreix la comprensió mútua, l'amistat, la cooperació i una pau duradora entre tots els pobles.



02 Imparcialitat

No fa cap distinció de nacionalitat, raça, religió, condició social, ni credo polític. Es dedica únicament a socórrer els individus en proporció al seu patiment, posant remei a les seves necessitats i donant prioritat a les més urgents.



03 Independència

El Moviment és independent. Auxiliars dels poders públics en les seves activitats humanitàries i socials sotmeses a les lleis que regeixen els respectius països, les Societats Nacionals, però, han de conservar una autonomia que els permeti actuar sempre d'acord amb els principis del Moviment.



04 Neutralitat

Per tal de conservar la confiança de totes les persones, el Moviment s'absté de prendre part en les hostilitats i, en tot moment, en les controvèrsies d'ordre polític, racial, religiós i ideològic.



05 Unitat

A cada país només pot existir una Societat de la Creu Roja o de la Mitja Lluna Roja, que ha de ser accessible a tothom i estendre la seva acció humanitària a la totalitat del territori.



06 Voluntariat

És un moviment d'auxili voluntari i de caràcter desinteressat.



07 Universalitat

El Moviment Internacional de la Creu Roja i de la Mitja Lluna Roja, en el si del qual totes les Societats tenen els mateixos drets i el deure ajudar-se mútuament, és universal.



Línies estratègiques

- 1.** Una Creu Roja que treballa per a les persones.
- 2.** Una Creu Roja que treballa per les causes.
- 3.** Una Creu Roja que treballa per la Base Social.
- 4.** Una Creu Roja que treballa per la transformació, el talent i la transparència.

Compromisos de la institució

La línia **“Una Creu Roja que treballa per a les persones”** s’ha estructurat des de sis àrees de coneixement:

1. **Àrea de coneixement de Socors.** Actuem perquè les persones puguin superar les situacions agudes o cròniques que posin en perill les seves vides.
2. **Àrea de coneixement d’Inclusió Social.** Actuem amb les persones que estan en risc de pobresa, exclusió social i altres formes de vulnerabilitat, perquè tinguin les oportunitats i recursos necessaris per participar en la vida econòmica, social i cultural accedint a un nivell de vida i benestar adequat al context de la societat en la qual viuen.
3. **Àrea de coneixement d’Ocupació.** Actuem amb les persones que es troben en situacions de vulnerabilitat i amb barreres per participar en el mercat laboral perquè puguin integrar-se laboralment en igualtat d’oportunitats i de tracte.
4. **Àrea de coneixement de Salut.** Actuem amb les persones per ajudar-les a millorar la gestió de la seva salut i adoptar les conductes i estils de vida més saludables.
5. **Àrea de coneixement d’Educació.** Actuem amb les persones per promoure la igualtat d’oportunitats, la participació activa i contribuir a la lluita contra la discriminació.
6. **Àrea de coneixement de Medi Ambient.** Actuem amb el medi ambient com a factor global, d’inclusió social i de millora de la qualitat de vida.

A la línia **“Una Creu Roja que treballa per les causes”**, treballem amb l’entorn amb una intenció transformadora, per remoure els obstacles i barreres que perpetuen les situacions de vulnerabilitat. Els nostres objectius, a més, estan inspirats per 3 causes prioritàries:

No discriminació

Busquem reduir el patiment humà i socórrer les persones en proporció a la seva necessitat, prioritzant les més urgents, sense cap altra distinció, sense cap discriminació.

Igualtat d’oportunitats

Es relaciona amb la reducció de causes estructurals que s’amaguen darrere de moltes vulnerabilitats, i és condició essencial per a l’exercici dels drets reconeguts de les persones i per al foment de la seva autonomia.

Lluita contra el canvi climàtic

Actualment, es tracta del primer desafiament amb què es troba la Creu Roja per a la consolidació dels avenços en desenvolupament sostenible. La lluita contra el canvi climàtic i el foment de l’adaptació al clima són necessitats inqüestionables per a les persones i per al Medi Ambient.

Amb l’objectiu d’aconseguir entorns:



Entorns inclusius



Entorns segurs



Entorns saludables



Entorns sostenibles

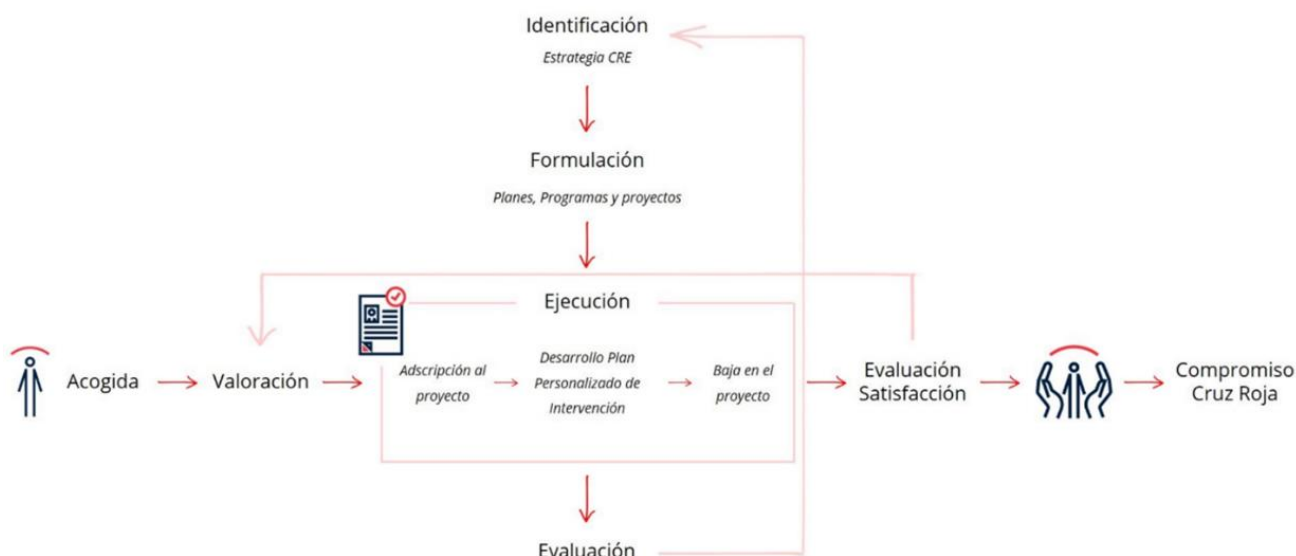
En la línia **“Una Creu Roja que treballa per la base social”**, es fa referència al paper de diferents col·lectius: voluntariat, persones usuàries, participants i beneficiàries, persones sòcies, donants i afiliades.

Finalment, la línia estratègica **“Una Creu Roja que treballa per la transformació, el talent i la transparència”**, se centra en qüestions organitzatives com són el desenvolupament territorial, el funcionament i integritat de l'Organització, la participació, la digitalització, la gestió del talent, la innovació, la sostenibilitat, l'economia, el finançament de l'Organització, etc.

MARC D'ATENCIÓ A LES PERSONES (MAP)

La metodologia MAP és el model d'atenció de Creu Roja, on es prioritza a la persona fent-la protagonista del seu procés de desenvolupament i que, alhora, ens permet respondre d'una manera més àgil, eficaç i eficient a les persones.

És una metodologia d'atenció que ens ajuda a millorar i innovar de forma permanent, adaptant-nos als canvis i necessitats que hi vagin sorgint, ja que cada cop les situacions de les persones que atenem són més complexes i sistèmiques, i necessiten d'una resposta més global i completa.



1.2 Dades identificatives de l'organització

CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA

NIF: Q2866001G

Responsable de la Carta de Serveis del Servei d'Acolliments Familiars:

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és l'Àmbit d'Inclusió Social de l'Oficina Autònoma de la Creu Roja Espanyola a Catalunya.

Correu electrònic: acolliments@creuroja.org

1.3 Descripció i organització del servei

Des del seu inici, l'any 1993, el **Servei d'Acolliments Familiars**, d'acord amb els principis fonamentals de la Creu Roja, es proposa vehicular amb rigor i eficàcia l'aportació voluntària i solidària de les famílies acollidores col·laborant així en la participació activa de la ciutadania en la construcció d'una societat més justa i amb igualtat d'oportunitats.

L'acolliment familiar ha de situar-se com a una peça més en el conjunt dels recursos de la xarxa de protecció, amb un paper preferent en les situacions que comporten la separació dels infants de llurs nuclis familiars i respecte del seu emplaçament en medis residencials.

Comptar amb famílies acollidores, diverses i suficients, que puguin donar resposta al volum de propostes d'acolliment, és una fita encara no prou assolida. És per això que aquest projecte inclou, com a primera de les seves etapes d'intervenció, la **difusió**, amb la voluntat de col·laborar amb l'Administració també en la promoció social de l'acolliment i canalitzar així la solidaritat de les famílies que s'hi interessin.

Ara bé, la bona disposició de les famílies que s'ofereixen per a acollir i la seva solidaritat, no són suficients per a assegurar el nivell de qualitat que tot acolliment requereix. Cal oferir a aquestes famílies una acurada **informació**, procurar-los la **formació** adequada, i garantir la viabilitat del seu oferiment mitjançant la **valoració professional** de la seva sol·licitud, d'acord amb els requisits legals¹ i els criteris tècnics.

Iniciat l'acolliment, i al llarg de tota la seva durada, és imprescindible que tant els nens i nenes acollits com les famílies acollidores rebin el suport i l'orientació necessaris. Aquesta funció de **seguiment** ha de garantir, a més, que les condicions de vida i l'evolució dels infants acollits siguin les adequades als seus propis interessos i es corresponguin amb l'exercici dels seus drets.

Aquesta seqüència d'intervenció –*difusió, informació, estudi de sol·licituds, formació i valoració de les famílies, seguiment i finalització de l'acolliment* - serà desenvolupada més endavant (pàg. 10 i ss.).

El Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja a Barcelona, amb la seva dotació professional i organització tècnica, actua en aquestes fases d'intervenció per tal de fer viables les mesures protectores d'Acolliment en família aliena, tant en les modalitats d'acolliment ordinari -Simple, Permanent i Urgència-i-Diagnòstic-com en Unitats Convivencials d'Acció Educativa, i l'Estada en Famílies Col·laboradores, per als nens i nenes per als quals han estat proposades aquestes mesures, d'acord amb la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels Drets i les Oportunitats en la infància i l'adolescència.

Per concloure, convé mencionar que amb aquest servei la Creu Roja s'alinea amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) recollits a l'Agenda 2030 de Nacions Unides. L'Agenda 2030 és un pla d'acció global a favor de la humanitat i el planeta, i per tant representa una oportunitat per a protegir a tots els nens i nenes sota el lema "no deixar ningú enrere". En aquest sentit, garantir el benestar de la infància, i en especial dels nens i nenes més vulnerables, constitueix una condició fonamental pel compliment de l'Agenda 2030.

Amb el present projecte contribuïm a l'assoliment de l'ODS 10, el qual pretén reduir les desigualtats. Per poder assolir aquest objectiu és primordial assegurar que aquells infants i adolescents que es troben en

¹ Decret 127/1997, article 61.

situació de vulnerabilitat, desemparament i/o maltractament, puguin gaudir de les mateixes oportunitats de vida i en un entorn familiar adequat que afavoreixi el seu desenvolupament psicosocial i emocional.

Les nostres accions també estan alineades amb l'ODS 3, garantir una vida sana i promoure el benestar per a tothom en totes les edats; l'ODS 4, garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat. i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tothom; l'ODS 5, aconseguir la igualtat de gènere i l'apoderament de totes les dones i nenes; l'ODS 16, promoure societats pacífiques i inclusives per al desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tothom i crear institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells.

1.4 Finalitat del servei

El Servei d'Acolliments Familiars està dirigit a promoure la incorporació d'un infant o adolescent en situació de desemparament en el si d'una família acollidora a fi d'assolir el seu desenvolupament integral.²

El servei dona resposta a aquelles situacions i necessitats dels infants i adolescents tutelats i tutelades per la Generalitat de Catalunya que requereixen una especialització tècnica en la seva cura i atenció alternatives a la seva família d'origen.³

L'adveniment d'aquestes situacions, en molts infants i adolescents, constitueixen la causa de processos traumàtics que, si més no, afecten substancialment el seu desenvolupament social i psicoafectiu. Per aquest motiu, la sola integració en una família alternativa no és *per se* suficientment reparadora. El nou entorn familiar esdevé un escenari protector, normalitzador i estimulador, que permet el procés d'acompanyament especialitzat que aquestes situacions requereixen.

Aquest procés d'acompanyament té en compte la modalitat d'acolliment i les característiques i necessitats de cada infant o adolescent. Així, però tenint en compte la intercanviabilitat de les modalitats:

- En la **modalitat d'Urgència-i-Diagnòstic**, es focalitzarà en la minimització de l'efecte traumàtic de la separació, l'estudi-diagnòstic de la situació familiar, i la reintegració familiar de l'infant en el nou nucli que s'estableixi arran de la proposta tècnica de l'equip competent;
- En la **modalitat de Simple**, es focalitzarà el manteniment de la relació amb la família d'origen i cap al procés de reagrupament, si aquest és l'objectiu;
- En la **modalitat de Permanent**, el focus se centrarà també en el manteniment de la relació amb la família d'origen i alhora en la continuïtat de la convivència amb la família acollidora i el procés d'emancipació del jove o la jove, si s'escau.
- En la **modalitat UCAE**, en funció que sigui Simple o Permanent, es mantindran les consideracions anteriors, tenint en compte la composició del grup d'infants o adolescents acollits i les seves característiques, especialment si són de necessitats especialitzades. Les persones i famílies que s'ofereixen han de ser prèviament seleccionades i qualificades per raó de la seva titulació, formació i experiència per atendre les necessitats especials d'aquests infants.
- En la **modalitat de caps de setmana i vacances en família col·laboradora**, la prioritat serà assegurar una convivència familiar temporal, plaent i estimuladora, que mitigui i compensi els

² D'acord amb l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la a la Provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, Annex 27.

³ Cf supra, nota 2.

efectes de la institucionalització, de cara al procés d'aproximació a la majoria d'edat i l'emancipació del o la jove.

De la mateixa manera, té una especial importància l'origen i la història personal de l'infant o adolescent, que mereixen una atenció especial. En aquests sentit, l'acompanyament ha d'incloure, necessàriament, l'abordatge de la vivència interna en l'infant de la família d'origen, independentment de la presència física. El treball per a la comprensió de la situació desemparadora, la reparació, la reconciliació, i la construcció de la pròpia història, formen part de la funció professional de l'acompanyament, així com el suport a la família acollidora per a què pugui ser un element constructiu en aquest procés.

L'atenció a la relació de l'infant amb la família d'origen -progenitors, germans, altres familiars-, quan siguin possibles les visites i contactes, és un aspecte fonamental en l'acolliment familiar, que permet l'arrelament en un entorn afectiu de qualitat sense perdre l'arrel familiar, afectiu i personal amb l'origen.

Finalment, l'acolliment familiar ha de ser una mesura que, més enllà de la protecció deguda, ha de contribuir a la plena evolució personal de l'infant o adolescent, garantint la màxima estabilitat possible -factor que ha demostrat ser un element clau-, i facilitar el desenvolupament present i futur del o la jove. Per tant, l'acompanyament en la transició a l'edat adulta, si l'acolliment es perllonga en el temps, forma part també de la funció professional, així com l'acompanyament en qualsevol de les transicions que es puguin produir en les diverses causes de finalització de l'acolliment.

OBJECTIUS GENERALS:

PRIORITAT DESTINATARI

1. Contribuir conjuntament amb l'administració i les entitats socials del Tercer Sector a reforçar un model d'atenció a la infància en situació de vulnerabilitat centrat en l'atenció en família, com a entorn bàsic de desenvolupament, d'acord amb la legislació catalana, les orientacions internacionals i la Convenció dels Drets dels infants.

POBLACIÓ
GENERAL I
INCIDÈNCIA

2. Enfortir el coneixement social sobre la situació de la infància en dificultat, per tal d'assolir una major implicació del teixit social i dels ciutadans i ciutadanes en l'aportació de recursos essencials per a la infància.

POBLACIÓ
GENERAL I
INCIDÈNCIA

3. Contribuir a dotar el sistema de protecció d'una xarxa suficient de famílies adequadament motivades i capacitades psicossocialment per a l'acolliment en família aliena sense finalitat adoptiva i l'acolliment de caps de setmana i vacances en famílies col·laboradores, que donin resposta a les necessitats dels infants en mesura de protecció i al seu dret de viure en família.

FAMÍLIES
ACOLLIDORES
I INFANTS

4. Aportar un ambient familiar segur i protector en què les nenes i els nens puguin seguir desenvolupant el seu procés evolutiu, amb garantia de cobertura per a totes les seves necessitats -biològiques, sòcio-emocionals, educatives - i per a l'exercici dels seus drets.

INFANTS

5. Oferir un context familiar complementari des del qual sigui possible, quan es consideri adequada, la relació de l'infant amb la seva pròpia família, fent compatible l'estada en una família aliena amb el manteniment del propi origen.	INFANTS
6. Col·laborar amb els equips d'infància corresponents en la millora de les capacitats parentals de les famílies d'origen, a través de la cura dels seus fills i filles, i cooperar per a la reunificació, quan sigui possible.	FAMÍLIES ACOLLIDORES
7. Quan la reunificació no sigui possible, ajudar els nens, nenes i joves a acceptar la permanència en l'acolliment o bé, si és el cas, a efectuar el trànsit a una nova situació – adopció, emancipació,....	INFANTS
8. Proporcionar-los un context suficientment protector i reparador on puguin abordar-se els conflictes derivats de les ruptures familiars i assolir la continuïtat de la seva història personal que els permeti créixer amb confiança en si mateixos i en l'entorn.	INFANTS

1.5 Serveis Bàsics

Per tal d'assolir els objectius del servei plantejats, l'activitat del Servei es desenvolupa a partir d'un procés de treball que té, com a etapes fonamentals les detallades a continuació (adaptades per a les diferents modalitats d'acolliment familiar i per a Famílies Col·laboradores):

La difusió: sensibilització a la societat, aportació a la 'cultura de l'acolliment' i captació de famílies acollidores.

- ✓ Web específica per a la difusió de l'acolliment familiar: www.acollimentfamiliar.org
- ✓ Comptes institucionals a les xarxes: Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook, flickr, canal Youtube, des d'on s'emeten continguts relacionats amb l'acolliment familiar.
- ✓ Realització de campanyes pròpies de sensibilització i promoció de l'acolliment familiar.
- ✓ Material imprès propi de promoció de l'acolliment familiar.
- ✓ Publicació d'informació i altres documents informatius i material videogràfic a la web pròpia del servei: www.acollimentfamiliar.org

La informació: informació a les famílies⁴ interessades:

- ✓ Atenció directa telefònica i via e-mail de demandes d'informació des del propi Servei, així com derivacions de demandes des de la xarxa d'Assemblees Locals i Comarcals de CR a Barcelona.
- ✓ 9 línies telefòniques fixes del Servei, una central amb derivació de trucades i central 24h/7d.
- ✓ Realització de Sessions Informatives individuals o grupals, en format presencial, planificades mensualment.
- ✓ Publicació d'informació i altres documents informatius i material videogràfic a la web pròpia del servei: www.acollimentfamiliar.org

⁴ Els termes 'famílies interessades', 'famílies acollidores', etc., s'estenen també a les persones individuals.

- ✓ Multicanal SerAcogedorA: <https://www2.cruzroja.es/acogimiento-familiar>

L'estudi i valoració de sol·licituds d'acolliment: procés d'estimació de les sol·licituds d'acolliments, d'acord amb el Decret 127/1997.

- ✓ Assignació a cada família d'un equip d'estudi, format per 1 psicòloga/òleg i 1 treballadora/dor social.
- ✓ Entrevistes socials: a càrrec de les treballadores/dors socials.
- ✓ Entrevistes psicològiques: a càrrec de les psicòlogues/òlegs.
- ✓ Entrevistes familiars, domiciliàries, i devolutiva: a càrrec de cada equip d'estudi.
- ✓ Espais físics específics i adequats a les intervencions.
- ✓ Valoració i contrast tècnic amb participació de tot l'equip interprofessional.
- ✓ Elaboració dels informes psicosocials d'estimació o desestimació tècnica corresponents.

La formació de les famílies acollidores:

- ✓ Curs de formació inicial, amb caràcter formatiu i exploratori, que té com a principal finalitat la preparació de les futures famílies acollidores i la complementarietat exploratòria del procés d'entrevistes.
 - 12 -14 hores de durada.
 - En 3 tardes no consecutives.
 - Caràcter grupal.
- ✓ Material audiovisual propi, específicament dissenyat per a aquesta formació, amb testimoniatge de famílies acollidores en actiu, de mares amb fills o filles en acolliment familiar i de nois i noies que han estat en acolliment.
- ✓ Testimoniatge presencial de famílies acollidores en actiu, corresponents a les modalitats d'acolliment que concerneixin cada grup de formació.
- ✓ Aules pròpies, equipades tecnològicament: equip de projecció, wifi, àudio....
- ✓ Tots els equips d'estudi i la resta d'equip tècnic participen en el Curs.

L'assignació i proposta: procés en què es vehicula de forma acurada la possibilitat concreta de l'acolliment d'un nen o nena: anàlisi de l'expedient, recerca de família adequada i proposta d'acolliment.

- ✓ Valoració de la viabilitat de la proposta.
- ✓ Coordinació amb els referents principals de l'infant o adolescent: CRAE, CA, ...
- ✓ Assignació de referent i correferent per a cada nou acolliment proposat.
- ✓ Trasllat, a una família acollidora en situació de disponibilitat, de la informació pertinent a un infant, per tal de permetre la valoració sobre la possibilitat d'assumir-ne l'acolliment.
- ✓ Material: Fulletó Primer Acolliment (S, P i UCAE), i Fulletó Primer Acolliment (Urgència i Diagnòstic).

L'acoblament: procés en què s'organitza el progressiu contacte entre l'infant i la família acollidora, fins a la constitució de l'acolliment.

- ✓ Coordinació amb els referents principals de l'infant o adolescent: CRAE, CA, ...
- ✓ Orientacions per a la presentació mútua entre infant i família, amb material adaptat a diferents edats: imatges, "casetes", jocs.
- ✓ Equip de referent i correferent.
- ✓ Atenció personalitzada en espais propis.
- ✓ Visites domiciliàries.

El seguiment de l'acolliment: etapa en què es dona suport a les famílies acollidores i els nens i nenes acollits, amb la finalitat principal de garantir les condicions òptimes per al desenvolupament integral dels nens i nenes. Inclou l'acompanyament i supervisió de les visites amb la família d'origen.

- ✓ Equip de referent i correferent.
- ✓ Atenció personalitzada en espais propis.
- ✓ Visites domiciliàries.
- ✓ Coordinacions amb xarxes d'atenció professional.
- ✓ Atenció a consultes via telèfon: 9 línies fixes, línies mòbils per a cada professional de l'equip tècnic.
- ✓ Atenció a consultes via e-mail: acolliments@creuroja.org
- ✓ Gestió i tràmit d'autoritzacions, documentació, certificats administratius.
- ✓ Servei de telèfon mòbil d'urgències, 24h /365 dies.
- ✓ Telèfons d'atenció durant els espais de visita amb Família d'Origen.

La finalització de l'acolliment: procés en què es prepara la transició a una nova situació, i es dona suport tant a la família com a l'infant, en funció de la seva edat i de les circumstàncies de la finalització.

- ✓ Equip de referent i correferent.
- ✓ Atenció anticipada, preparació de la transició/manteniment de la convivència.
- ✓ Coordinació amb nous referents (ASJTET, SIFE, equips d'acolliment preadoptiu,...).
- ✓ Atenció a infants, joves i famílies, un cop finalitzat l'acolliment, sota demanda.

1.6 Canals d'accés al Servei, ubicació i dades de contacte

Servei d'Acolliments Familiars

Ubicació: c/Joan d'Àustria, 120-124, 08018-Barcelona

*Accés adaptat.

Telèfon: 93.300.65.65

Correu electrònic: acolliments@creuroja.org

Web: acollimentfamiliar.org

Xarxes Socials: @CreuRojaCAT

Horaris: De 9h a 17h dilluns i dimarts, de 9h a 20h dimecres i dijous i de 9h a 15h els divendres.

*Servei de telèfon Mòbil d'Urgències, 24h/365 dies. I En cas d'urgència i d'impossibilitat de comunicació amb el Mòbil d'Urgències propi del servei, la Central d'Operacions de Creu Roja a Catalunya, ubicada a la seu de l'entitat, permet atendre la trucada i localitzar el responsable del Servei, 24h/365 dies.

1.7 Persones destinatàries del servei

En primer lloc, les persones destinatàries són els infants i adolescents desemparats tutelats per la Generalitat de Catalunya que necessitin una família acollidora o col·laboradora⁵.

En segon lloc, les persones i famílies acollidores i/o col·laboradores, que requereixen l'orientació i acompanyament especialitzat per a desenvolupar adequadament la seva funció.

I en tercer lloc, també són persones destinatàries aquelles persones i famílies interessades a oferir-se com a famílies acollidores o col·laboradores, que requereixen una adequada informació i formació en el seu procés de constituir-se com a acollidores i col·laboradores.

1.8 Condicions d'accés al servei

L'accés al servei dels infants i adolescents desemparats tutelats per la Generalitat de Catalunya que necessitin una família acollidora o col·laboradora es realitza mitjançant derivació per part de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA).

L'accés al servei de les persones i famílies que ja són acollidores i/o col·laboradores es realitza mitjançant derivació per part de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA).

En cas que les famílies hagin estat estimades prèviament i que no estiguin duent a terme cap acolliment actualment i vulguin fer un nou oferiment poden dirigir-se directament al propi servei a través dels diferents canals d'accés al servei, detallats a l'apartat 1.6, o bé ésser derivats per part d'una altra ICIF o entitat (per exemple des d'un CRAE) o per part de la xarxa d'Assemblees Locals i Comarcals de CR a Barcelona o des del servei Multicanal SerAcogedorA de Creu Roja Espanyola.

L'accés al servei de persones i famílies interessades a oferir-se com a famílies acollidores o col·laboradores es pot donar a través de:

- La derivació per part de l'ICAA d'una persona o família que s'ha adreçat a l'ICAA sol·licitant informació i/o ha presentat la sol·licitud d'acolliment, en la qual han fet constar les dades personals i familiars i la seva voluntat d'acollir i han adjuntat a la sol·licitud la documentació requerida per la mateixa (a) Certificat d'antecedents penals, expedit pel Ministerio de Justícia, de cada persona sol·licitant. b) Certificat negatiu de delictes de naturalesa sexual de cada persona sol·licitant. c) Informe mèdic de salut física i psíquica relacionat amb la possibilitat de prestar una atenció adequada al menor. L'ha d'expedir un/a metge/ssa col·legiat/da (no cal que sigui l'imprès de certificat mèdic oficial).
- La demanda de informació de manera directa al propi Servei d'Acolliments Familiars a través dels diferents canals d'accés al servei, detallats a l'apartat 1.6.
- La derivació de demandes de informació des de la xarxa territorial d'Assemblees Locals i Comarcals de Creu Roja a Barcelona o des del servei Multicanal SerAcogedorA de Creu Roja Espanyola.

⁵ Cf supra, nota 2.

Quan les persones i famílies interessades accedeixen al SAF sense haver presentat prèviament la sol·licitud d'acolliment i/o la documentació a l'ICAA, en cas de tenir la voluntat d'acollir després d'assistir a una sessió informativa al servei, poden presentar tant la sol·licitud com la documentació a través del Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja, en tant que Institució Col·laboradora d'Integració Familiar (ICIF).

Els requisits per poder sol·licitar acollir un infant són:

- Estar en ple exercici dels drets civils.
- Ésser majors de vint-i-cinc anys i tenir com a mínim catorze anys més que la persona acollida.
- Només s'admet l'acolliment per a més d'una persona en el cas dels cònjuges o de les parelles que conviuen amb caràcter estable. En aquests casos, n'hi ha prou que un membre de la parella hagi complert vint-i-cinc anys.

Les persones sol·licitants han de gaudir d'una situació afectiva equilibrada, disposar de temps, tenir una actitud educativa flexible i un entorn familiar socialitzador per a l'infant acollit, i estar disposades a col·laborar amb els professionals tècnics que acompanyen l'acolliment. Per fer l'acolliment, tots els membres de la família, incloent-hi els fills i filles, si n'hi ha, han d'estar-hi d'acord.

Per tal de garantir la viabilitat de l'ofereiment de les persones o famílies que s'ofereixen com a famílies acollidores, es realitza una valoració professional, d'acord amb els requisits legals⁶ i els criteris tècnics.

Les circumstàncies que es tenen en compte per la valoració són:

- a) Característiques personals:
No patir cap malaltia física o psíquica que impossibiliti l'atenció del menor.
Capacitat d'adaptació en l'àmbit personal i familiar a noves circumstàncies.
Estabilitat emocional.
Possibilitat de dedicació en funció de les necessitats i tipus d'acolliment – en cas d'UCAE, alta disponibilitat-.
- b) Circumstàncies socioeconòmiques:
Mitjans de vida suficients.
Entorn i habitatge en condicions adequades.
- c) Capacitat educativa i entorn familiar directe que pugui donar suport a la tasca educativa.
- d) Altres circumstàncies:
Motivació adequada a la finalitat de l'acolliment (Urgència i diagnòstic, Simple, Permanent, UCAE i Acolliment de caps de setmana i vacances en família col·laboradora).
Voluntat d'acollir compartida per tot el nucli familiar convivent.
Acceptació de la relació i vincle de l'infant amb la seva família d'origen.
Comprensió i acceptació de la història, la identitat i la cultura pròpia de l'infant.
Facilitat d'acompanyar i acceptar, si s'escau, qualsevol canvi o procés amb relació a la mesura de protecció de l'infant: el retorn amb la seva família d'origen, l'inici d'un acolliment o d'una adopció, la finalització de l'acolliment, etc.
Voluntat de col·laborar i acceptar el seguiment i l'assessorament tècnic del procés.

Les persones i famílies que s'ofereixen per a la modalitat d'acolliment d'Urgència i Diagnòstic han de tenir, a més, una disponibilitat especial per a fer-se càrrec d'un nadó: capacitat de cura assistencial, dedicació laboral altament flexible i disposició de mobilitat.

L'accés al servei és gratuït.

⁶ Decret 127/1997, article 61.

1.9 Drets i Deures

I. Drets i deures dels infants i adolescents usuaris del servei:

Drets

- . Ser tractats amb respecte i deferència pel personal de la Creu Roja.
- . A ser informats i escoltats en totes les decisions que els afecten, d'acord amb la seva edat.
- . A ser informats sobre el procés de treball dels professionals del SAF que els afecta, així com de les propostes de mesures de protecció plantejades, als infants de més de 12 anys.
- . A rebre atenció, suport tècnic i seguiment per part de l'equip tècnic del Servei com a Institució Col·laboradora d'Integració Familiar (ICIF) encarregada de fer el seguiment de l'acolliment.
- . A la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o de llurs progenitors o representants legals.
- . A ser protegits de qualsevol tipus de violència.
- . Garantir la confidencialitat i la seguretat de les dades personals gestionades per l'ICAA en els termes previstos a la Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- . Manifestar la disconformitat amb qualsevol aspecte del tracte rebut mitjançant sol·licitud o queixa, i rebre una resposta.
- . Obtenir respostes fàcils, entenedores i ràpides a les sol·licituds formulades.

Deures

- . Respectar-se a si mateixos, respectar les persones amb què es relacionen i l'entorn en què es desenvolupen.
- . Assumir els deures i les responsabilitats que els corresponen d'acord amb el reconeixement de llurs capacitats per a participar activament en tots els àmbits de la vida.
- . Acceptar la col·laboració dels tècnics del Servei per l'assoliment del seu desenvolupament integral.

I. Drets i deures de les persones i famílies usuàries del servei:

Drets

- . Ser tractats amb respecte i deferència pel personal de la Creu Roja.
- . En qualsevol moment, els sol·licitants d'acolliment poden desistir del procediment.
- . Ser informats abans de manifestar el seu consentiment a l'acolliment, de la modalitat d'acolliment proposada, així com de les circumstàncies socials i l'estat de salut de l'infant i/o adolescent i de la informació necessària pel correcte exercici de la guarda.
- . A rebre la informació sobre el dret de la família o persona acollidora a sol·licitar el cobrament de la prestació econòmica per l'acolliment de l'infant o adolescent tutelat, si és el cas.
- . A ser informats sobre el procés de treball que els afecta, així com de les propostes de mesures de protecció plantejades tal com defineix el procés administratiu.
- . A rebre la documentació disponible, relativa a la identitat de l'infant i/o adolescent, informes de salut, carnet de vacunacions, informes educatius i tota la documentació necessària pel correcte exercici de la guarda.

- . A rebre l'assessorament i el suport tècnic de l'equip tècnic del Servei com a Institució Col·laboradora d'Integració Familiar (ICIF) designada per fer el seguiment de l'acolliment de l'infant i/o adolescent tutelat.
- . A la no-discriminació per raó de raça, sexe, idioma, religió, opinió pública o d'una altra índole, origen nacional, ètnic o social, posició econòmica, condicions físiques, psíquiques o sensorials, estat de salut, naixement, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o de llurs progenitors o representants legals.
- . Garantir la confidencialitat i la seguretat de les dades personals gestionades per l'ICAA en els termes previstos a la Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- . Manifestar la disconformitat amb qualsevol aspecte del tracte rebut mitjançant sol·licitud o queixa, i rebre una resposta.
- . Obtenir respostes fàcils, entenedores i ràpides a les sol·licituds formulades.

Deures

- . Ser respectuós amb el personal professional i voluntari del Servei, així com a la resta de participants.
- . Les famílies o persones acollidores han de respectar i afavorir el dret de relació de l'infant o adolescent amb la seva família d'origen.
- . Mantenir la confidencialitat i reserva de la informació, relativa a les dades i antecedents personals i familiars dels infants acollits.
- . Acceptar i seguir les indicacions de l'equip tècnic del Servei en tant que ICIF designada, en relació amb l'acolliment i col·laborar en el procés de l'acolliment familiar.
- . Comparèixer a les entrevistes convocades pel Servei, tant a les oficines com al seu propi domicili.
- . Informar de qualsevol canvi en el nucli familiar, així com de qualsevol irregularitat o conflicte que afecti l'infant i/o adolescent acollit.
- . A informar a l'equip tècnic del Servei dels desplaçaments; viatges; intervencions quirúrgiques amb anestèsia i/o sedació, així com per qualsevol actuació de transcendència en relació amb l'infant i/o adolescent acollit, per tal de poder tramitar-ne la sol·licitud d'autorització prèvia al tutor legal del menor.
- . Seguir les indicacions dels equips tècnics corresponents per preparar, si escau, el retorn de l'infant i/ o adolescent amb la seva família d'origen; afavorir la seva integració a una altra família; el retorn a centre o a la preparació per a la vida independent.

1.10 Normativa reguladora dels serveis prestats

- [Decret 63/2022, de 5 d'abril, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència.](#)
- [Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i a l'adolescència enfront de la violència.](#)
- [Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.](#)
- [ORDRE TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.](#)
- [Directriu general d'actuació 6/2016, de 28 de desembre, de règim de relació i visites dels infants i adolescents que es troben sota la protecció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència amb els seus familiars.](#)
- [Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.](#)
- [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-11](#)
- [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.](#)
- [DECRET 127/1997, de 27 de maig, pel qual es modifica parcialment el Decret 2/1997, de 7 de gener, d'aprovació del Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.](#)
- [DECRET 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció.](#)
- Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos de qualitat del servei

El Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja adquireix els compromisos de qualitat següents:

- * Difondre el projecte i aconseguir la vinculació i el compromís de persones i famílies com a possibles Famílies d'Acollida.
- * Aportar la informació necessària per establir la idoneïtat d'una família com a acollidora.
- * Oferir els recursos que permetin a les famílies afrontar el seu projecte d'acolliment des del "saber" i el "sentir".
- * Facilitar el procés d'integració, acomodació i adaptació mútua de l'infant i de la família acollidora.
- * Treballar des de l'inici la preparació al nen o nena i a la família perquè el comiat transcorri d'una manera adequada.

2.2. Indicadors per al seguiment i l'avaluació de la qualitat en el servei

El Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja es compromet en l'avaluació permanent dels serveis que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora. En aquest sentit el Servei compta amb un **Sistema propi de Gestió de la Qualitat i l'Avaluació**, d'acord amb el Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Sistema propi de Gestió de la Qualitat i l'Avaluació

En el marc del Sistema propi de Gestió de la Qualitat i l'Avaluació el servei disposa d'un quadre d'indicadors d'avaluació en relació amb els serveis bàsics prestats i els respectius compromisos de qualitat:

Servei Bàsic	Indicador	Compromís de qualitat
Difusió	n. d'activitats de sensibilització n. d'activitats de comunicació n. demandes d'informació	Difondre el projecte i aconseguir la vinculació i el compromís de persones i famílies com a possibles Famílies d'Acollida.
Informació	n. de Sessions Informatives n. famílies que assisteixen a Sessions Informatives n. famílies que volen iniciar estudi n. famílies que presenten sol·licitud d'acolliment	

Estudi i Valoració	n. entrevistes d'estudi per acolliment familiar n. expedients d'estudi per a acolliment familiar n. reunions de valoració interprofessional n. entrevistes devolutives % global de satisfacció Q-2/Procés d'Estudi	Aportar la informació necessària per establir la idoneïtat d'una família com a acollidora.
Formació	% global de satisfacció Q-1/Curs de Formació n. famílies que finalitzen Curs de formació n. de formacions	
Assignació i Proposta	n. reunions de valoració interprofessionals per propostes d'acolliment % respostes termini inferior a 24 hores en jornades hàbils (AF UiD) % respostes termini inferior a 15 dies (AF S/P/UCAE) n. coordinacions persones referents de l'infant o adolescent n. entrevistes de proposta amb la família pre-assignada n. infants amb els que realitzem una intervenció directa prèvia al inici de l'acolliment (AF S/P/UCAE) % lliurament Guia Acolliment Familiar a famílies que inicien acolliment n. infants que inicien acolliment familiar % trucades post primera pernocta en dies hàbils/no hàbils (AF UiD) % visites domiciliaries en termini =/< a 5 dies (AF UiD)	Oferir els recursos que permetin a les famílies afrontar el seu projecte d'acolliment des del "saber" i el "sentir".
Acoblament	% Elaboració Pla Acoblament (AF S/P/UCAE) % Presència i acompanyament tècnic durant el passatge (AF UiD)	
Seguiment	n. d'acolliments en actiu n. de famílies que estan acollint n. entrevistes de seguiment per nombre de famílies n. informes de seguiment/cas/any n. infants als quals els hem realitzat un seguiment en la seva evolució junt al sistema educatiu, sanitari, psicoterapèutic... % àlbums de vida tramitats a ICAA n. d'acompanyaments/supervisions de visites amb la família d'origen	Facilitar el procés d'integració, acomodació i adaptació mútua de l'infant i de la família acollidora.
Finalització	% entrevistes/trucades preparatòries de finalització (AF UiD) n. coordinacions amb Equip d'Estudi x n. finalitzacions (AF UiD) n. entrevistes prèvies a la finalització (AF S/P/UCAE) n. coordinacions amb nous referents tècnics (AF S/P/UCAE) n. reunions interprofessionals per cada cas en vies de finalització % taxa d'interrupció % Informes de Disponibilitat (AF UiD) % global satisfacció respostes rebudes de Q-3/Seguiment i Finalització/Famílies % global satisfacció respostes rebudes de Q-4/Seguiment i Finalització/Joves i Adolescents	Treballar des de l'inici la preparació al nen o nena i a la família perquè el comiat transcorri d'una manera adequada.

El servei també compta amb espais perquè els professionals puguin fer aportacions a fi de millorar el servei, es realitzen reunions interprofessionals d'equip, de caràcter setmanal, les quals són els espais adequats per tal que els professionals del servei puguin fer les aportacions, suggeriments i propostes. El Servei també preveu un espai de supervisió extern, de caràcter bimestral.

Així mateix, el servei compta amb instruments i estratègies per avaluar la satisfacció i la percepció de les persones usuàries, facilitant, a les persones usuàries que corresponguin segons el servei, qüestionaris de satisfacció en relació al curs de formació, al procés d'estudi i al seguiment i finalització tant dels joves i adolescents com de les famílies. Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prenen en consideració les queixes i suggeriments de les persones usuàries, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

El Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja reflectirà a la seva memòria d'activitat anual el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també trametrà a l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció.

2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, el Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja, avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, el Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja respondrà als usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de la mesura alternativa que, si s'escau, sigui adoptada.

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment a les oficines del Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja.
- Telemàticament a la web del Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja:

www.acollimentfamiliar.org

4. CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Les persones usuàries del servei tenen el dret de fer propostes d'actuacions o millora i suggeriments amb relació al funcionament del servei, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament.

Les persones usuàries el Servei d'Acolliments Familiars de Creu Roja disposen de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Completant els qüestionaris de satisfacció facilitats a la finalització dels serveis de estudi, formació i seguiment i finalització.
- Dirigint-se directament al Servei d'Acolliments mitjançant correu postal a la direcció c/Joan d'Àustria, 120-124, 08018-Barcelona o per correu electrònic acolliments@creuroja.org.
- **Bústia de suggeriments i reclamacions de Creu Roja:** Les queixes i reclamacions de les persones usuàries es recullen en el web de Creu Roja i es deriven al servei corresponent, des d'on s'hi dona resposta.

<https://www2.cruzroja.es/contacto/formulario-quejas-y-sugerencias>

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta, i per aquest fi serà registrada degudament junt a la seva resposta.