

# SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA

## “SANTOS PATRONOS”



### ALZIRA

## VALORACIÓN DEL SERVICIO 2021



# ÍNDICE

1. Justificación
2. Presentación de la entidad
3. Valoración del servicio
  - 3.1. Instrumentos de recogida de información
  - 3.2. Resultados obtenidos
  - 3.3. Valoraciones



## 1. JUSTIFICACIÓN E INTRODUCCIÓN

---

El artículo 16 de la LEY 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la Adolescencia, indica que:

Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a participar plenamente, de forma adecuada a su desarrollo evolutivo y adaptada a la diversidad funcional o discapacidad, en la vida social, política, económica, cultural, artística, deportiva y recreativa de su entorno, así como a una incorporación progresiva a la ciudadanía activa.

El artículo 26 de la Resolución de 18 de diciembre de 2019, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en el sector de infancia y adolescencia para el año 2020 (prorrogado para 2021), aborda las actuaciones para el control y seguimiento de la calidad de los servicios. En concreto, su apartado 2.b) indica que éstos se deben someter anualmente a la valoración de las personas usuarias.

Con independencia de la normativa anterior, ECB Santos Patronos dispone de un sistema de trabajo que sigue los requerimientos de diversos instrumentos para la gestión de la calidad: ISO 9001:2015 y Carta de Servicios. Ambas herramientas permiten a ECB Santos Patronos mejorar el servicio que ofrece a las niñas, niños y adolescentes que atiende.



## 2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

---

El “Establecimiento de Caridad y Beneficencia Santos Patronos Bernardo María y Gracia” (de ahora en adelante ECB SANTOS PATRONOS) nace en Alzira gracias a la herencia de D<sup>a</sup> Rosa García Delgado, mujer piadosa de la ciudad que pone en manos de un patronato un conjunto de bienes para la fundación de un establecimiento de beneficencia dirigido a “los niños pobres de la ciudad”. Así, el 27 de julio de 1905 se publica la Real Orden por la que se reconoce al Establecimiento como institución de beneficencia.

Constituido el “ECB SANTOS PATRONOS” su Patronato acuerda ceder la gestión, organización y atención diaria a la Compañía de las Hijas de la Caridad. Esta atención se presta en un inmueble compartido con el colegio “Santos Patronos”.

En 1998 la dinámica de trabajo del “ECB SANTOS PATRONOS” fue modificada para adaptarse a la realidad de su momento. Cobra así un mayor protagonismo la Generalitat Valenciana como entidad pública con competencia directa en las situaciones de desamparo experimentadas por niños, niñas y adolescentes. Desde este momento el “ECB SANTOS PATRONOS” inicia un camino de colaboración con la Generalitat Valenciana y se constituye como un centro autorizado del Sistema de Protección de Menores. Su equipo educativo y profesional comienza a incorporar seglares no pertenecientes a la Hijas de la Caridad, aspecto que finaliza en 2009 cuando todos los profesionales de intervención directa son laicos.

En septiembre de 2015 la comunidad de Hijas de la Caridad deja la labor que estaba llevando a cabo hasta el momento en la ciudad. Desde ese momento, la gestión total de los dos servicios (Hogar de Protección, y Servicio de Atención Diurna de Infancia y Adolescencia) que ofrece ECB SANTOS PATRONOS se lleva a cabo por el Equipo de Trabajadores bajo la responsabilidad del Patronato de la Fundación.



### 3. VALORACIÓN DEL SERVICIO

---

La calidad de un servicio ofrecido por una organización se puede explicar por diversos factores como: recursos, financiación, método de trabajo, cultura de la misma, y por la satisfacción de las personas que en ella están involucradas.

Al tiempo, su calidad puede evaluarse en base a diversos indicadores: eficiencia, eficacia, satisfacción, etc.

ECB Santos Patronos dispone de un conjunto de indicadores vinculados tanto con la Carta de Servicio que se otorga, como con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado, que le permiten mejorar la atención y acompañamiento prestado.

De entre los diversos indicadores, es de especial relevancia el grado de satisfacción que tienen las personas involucradas en el Servicio de Atención Diurna (SAD). Tal percepción es estratégica en la intervención socioeducativa dado que la misma influye directamente en el nivel de compromiso en el clima de convivencia grupal y en el bienestar individual.

Por ello, ECB Santos Patronos recoge anualmente la percepción respecto al grado de satisfacción de los siguientes colectivos:

- Niñas, niños y adolescentes atendidos en SAD.
- Niños, niñas y adolescentes atendidos del Hogar.
- Administración Pública Autonómica con competencia en protección de la infancia y adolescencia.
- Servicios Sociales Municipales.
- Equipo de trabajo.
- Familias de origen.
- Familias educadoras.
- Equipo de Trabajo.

Para este informe, se toman en consideración las aportaciones que hacen las niñas, niños y adolescentes atendidos en el SAD respecto a su nivel de satisfacción con los servicios que reciben.



### 3.1. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

El Servicio de Atención Diurna Santos Patronos de Alzira cuenta con diversas herramientas para la recogida de las necesidades, expectativas y satisfacción de sus diversos grupos de interés.

En la Tabla 1 se recogen los diversos instrumentos empleados para la recogida del grado de satisfacción que tienen las niñas, niños y adolescentes atendidos.

**TABLA 1: Instrumentos para la recogida de la satisfacción de los niños, niñas y adolescentes.**

AUDIENCIA	TIPO DE INSTRUMENTO	DENOMINACIÓN	OBSERVACIONES
Niñas, niños y adolescentes atendidos.	Cuestionario	Cuestionario para nuevas acogidas	Se administra durante los primeros días tras ser acogido en el servicio. Recoge aspectos de la percepción de sensación de seguridad, y buen trato en la primera acogida.
	Grupo de discusión	Consejo de Grupo Educativo Inicial	Durante uno de los primeros Consejo de Grupo Educativo de septiembre se recoge explícitamente las propuestas que las niñas, niños y adolescentes tienen para el curso que inicia.
	Grupo de discusión	Consejo de Grupo Educativo	En todos los Consejos de Grupo Educativo se toman las propuestas y valoraciones de las niñas, niños y adolescentes.
	Cuestionario	Ayúdanos a mejorar	Se administra semestralmente. Incluye apartados para valorar la satisfacción respecto a las actividades realizadas en el curso y

			<p>percepción se la seguridad y trato recibido por el Equipo Educativo.</p> <p>Incluye también apartado respecto a propuestas para realizar en los siguientes meses.</p>
	Cuestionario	Quejas, sugerencias y felicitaciones.	Durante todo el tiempo de estancia se pueden realizar quejas, sugerencias y felicitaciones.
	Cuestionario	Cuestionarios para salidas.	<p>Se administra durante los últimos días en el SAD.</p> <p>Incluye apartados respecto a su nivel de satisfacción global respecto al servicio ofrecido. Seguridad y trato percibido por el Equipo Educativo.</p>

## 3.2. RESULTADOS OBTENIDOS

### 3.2.1. Información obtenida con “Cuestionario para nuevas acogidas.”

Durante el 2021, se han realizado 4 nuevas acogidas en el Servicio de Atención Diurna. El “Cuestionario para nuevas acogidas” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 2 se muestran los resultados de los ítems cerrados. De las 4 nuevas acogidas únicamente se pudieron recoger la valoración de 2.

**Tabla 2. Resultados del “Cuestionario para nuevas acogidas.SAD”**

Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las educadoras y educadores?	2	4	4	4
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las compañeras y compañeros?	2	4	4	4
¿Te hemos resuelto las dudas	2	4	4	4



que tenías?				
¿Te has encontrado a gusto?	2	4	4	4
¿Te has encontrado segura o seguro?	2	4	4	4

La acogida es un momento de especial atención en el Servicio de Atención Diurna Santos Patronos, que se cuida con especial esmero, para que sea agradable tanto para la niña, niño o adolescente que va a ser acogida, como para el resto de compañeras y compañeros del Servicio de Atención Diurna que le dan la bienvenida. Los datos hacen ver que la valoración del curso 2021 es positiva en tanto que todas las medias superan el punto medio de la escala (2), así como todas las respuestas individuales dadas. Todos los ítems recogidos son valorados con la puntuación máxima (4).

### 3.2.2. Información obtenida con “Consejo de Grupo Educativo Inicial”

Este informe alcanza a todo el año 2021. Pese a ello, el año natural del Servicio de Atención Diurna se refiere al año escolar y por tanto el Consejo de Grupo Educativo inicial no se realiza en enero, sino durante las primeras semanas del tercer cuatrimestre del año.

Así en septiembre de 2021 se llevaron a término 2 consejos de grupo en los que se abordaron los derechos y obligaciones de las niñas, niños y adolescentes. En tal momento no plantean propuesta generales para el curso, ni manifiestan expectativa participar para el mismo más allá de salir a jugar.

### 3.2.3. Información obtenida con “Consejo de Grupo Educativo”

Se observa, como viene siendo habitual en los Consejos de Grupo Educativo, que las niñas, niños y adolescentes emplean este cauce de participación para demandar actividades y productos a la entidad, así como para dar solución a problemas de convivencia diaria entre ellos a través del Buzón de la Paz.

En el 2021 se realizan los siguientes Consejos de Grupo Educativo y se obtienen los siguientes resultados:

**Tabla 3. Consejos de Grupo Educativo: contenidos y relación de propuestas y respuestas.**

Fecha	Nº de nna participantes	Nº de propuestas realizadas por los nna	Nº de respuestas dadas a las propuestas realizadas por los nna	Contenidos abordados destacables
11/01/2021	9	1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valoran los talleres de Navidad.</li> <li>- Se recuerdan pautas de</li> </ul>

				<p>higiene y prevención frente a la COVID.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se explican las actividades del mes de enero (nuevas tecnologías)</li> </ul>
25/01/2021	5	1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se abordan hábitos de salud durante la merienda: cerrar la boca al comer...</li> </ul>
08/02/2021	9	6	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valora la actividad del "Árbol de los compromisos".</li> <li>- Se explican las actividades del mes de febrero.</li> </ul>
21/02/2021	7	2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valora la dinámica sobre la alimentación de la semana anterior.</li> <li>- Se explican las actividades de las siguientes semanas.</li> </ul>
08/03/2021	7	6	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se atienden todas las propuestas realizadas.</li> </ul>
25/03/2021	8	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las niñas, niños y adolescentes dan bienvenida a los nuevos compañeros de Centro de Día.</li> <li>- Se explican las actividades del mes.</li> </ul>
19/04/2021	10	3	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se atienden todas las propuestas realizadas (relajación).</li> <li>- Se valoran las actividades realizadas.</li> </ul>
03/05/2021	9	2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se empiezan actividades de salud e higiene y se explican las actividades.</li> </ul>
17/05/2021	8	1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valora las actividades realizadas de higiene bucodental.</li> </ul>

				- Se informa que la próxima semana visitará Centro de Día la protectora de animales LaCua.
31/05/2021	8	2	2	- Se informa de las siguientes actividades de la programación sobre la higiene bucodental. - Se valora la visita de la protectora de LaCua.
14/06/2021	8	6	6	- Se atienden todas las propuestas realizadas
06/07/2021	6	0	0	- Se valoran las actividades realizadas (salida al cine, manualidad de animales)
19/07/2021	6	0	0	- Se valoran las actividades realizadas (manualidad de animales fantásticos)
08/09/2021	8	2	2	- Se reparte y explica el tríptico de derechos y obligaciones de cada niña, niño y adolescentes. - Se explica a las niñas, niños y adolescentes la programación anual y se recogen sus expectativas.
20/09/2021	9	4	2	- Se valora la actividad de las estrellas (manualidad). - Se presenta la historia Pepincho (erizo) para trabajar la amistad. - Se informa que se han pedido 3 ordenadores para sustituir los actuales.

04/10/2021	9	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se informa sobre el buen trato hacia los juguetes y materiales que se emplean.</li> <li>- Se informa sobre las actividades extraescolares municipales disponibles en Alzira.</li> </ul>
25/10/2021	8	2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valoran las actividades de participación realizadas.</li> <li>- Se informa que ya han llegado los tres ordenadores nuevos para sustituir a los que hay.</li> </ul>
08/11/2021	6	2	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se presentan las actividades a realizar durante este mes.</li> </ul>
29/11/2021	7	1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se informa de que se van a comprar juguetes nuevos.</li> <li>- Se informa que se va escribir ya la carta a los Reyes Magos.</li> </ul>
13/12/2021	6	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha puesto en el Centro de Día el belén y el árbol de Navidad.</li> <li>- Se presentan las actividades del mes (salir a visitas belenes y al cine)</li> </ul>

Para el Servicio de Atención Diurna Santos Patronos los Consejos de Grupo Educativo son un espacio de participación estratégico de las niñas, niños y adolescentes respecto a su día a día como grupo y pequeña comunidad, donde pueden poner en práctica sus derechos de ciudadanía. Bajo este prisma, el Equipo Educativo ha empezado a hacer visible y dar significado dentro de los propios Consejos de Grupo Educativo las propuestas que realizan las niñas, niños y adolescentes.

Durante el 2021 se han producido un total de 21 Consejos de Grupo Educativo y en ellos ha habido un total de 47 propuestas, de las que 42 han sido abordadas por el

Equipo Educativo dándoles así respuesta y sintiéndose las niñas, niños y adolescentes escuchadas. Esto se manifiesta en el indicador de “tasa de respuesta a las propuestas de Consejo de Grupo Educativo” que para el año 2021 alcanza el 0.89.

Se evidencia así la importancia que el Servicio de Atención Diurna Santos Patronos da al escuchar las reivindicaciones de las niñas, niños y adolescentes, y facilitarles la práctica de su ciudadanía.

### 3.2.4. Información obtenida con “Ayúdanos a mejorar.”

Esta información se extrae del registro “Ayúdanos a mejorar” completado en mayo de 2021 por 10 niñas, niños y adolescentes y en diciembre de 2021 por un total de 10 niños, niñas y adolescentes. En este caso la población es de 12 sujetos.

El cuestionario “Ayúdanos a mejorar” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 4 se muestran los resultados de los ítems cerrados de la medición de noviembre de 2021

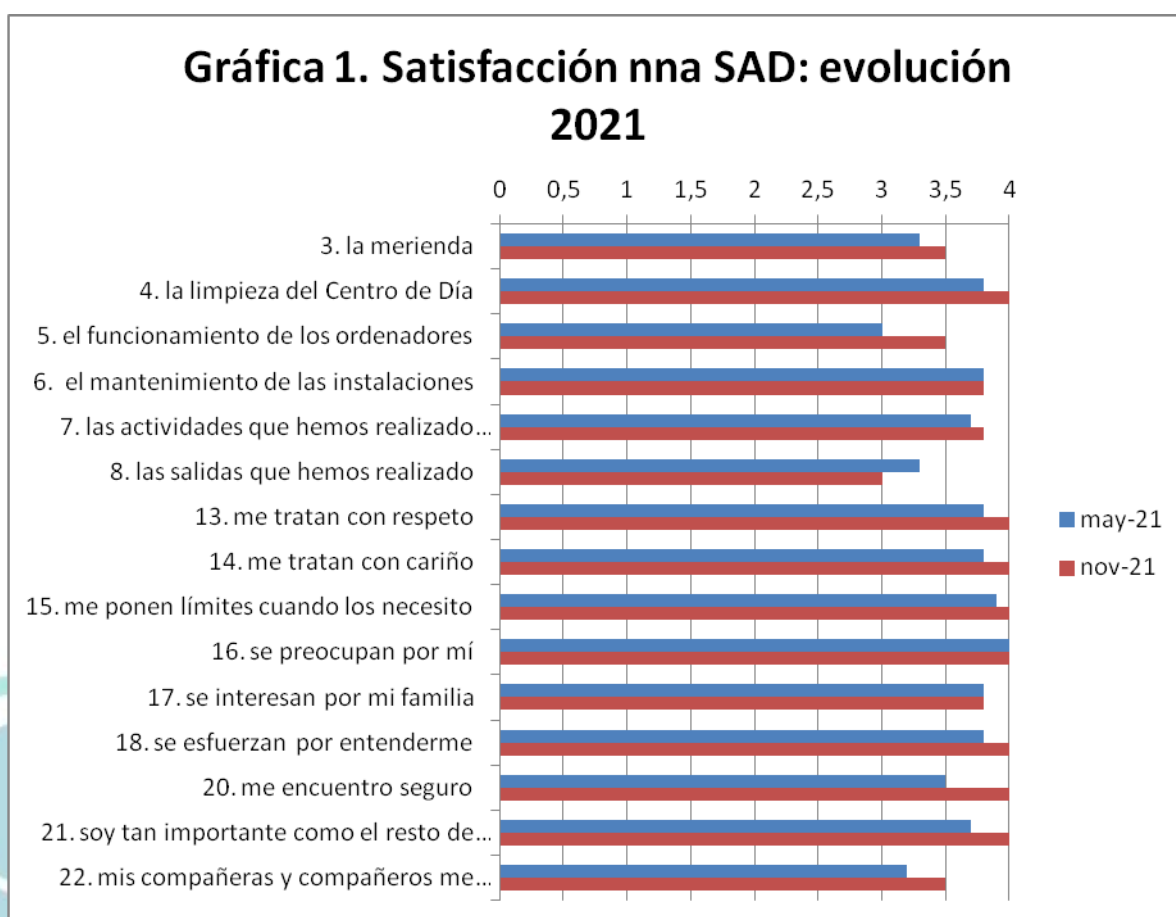
**Tabla 4. Satisfacción de las niñas, niños y adolescentes atendidos en el SAD.**

Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La merienda	10	2	4	3.5
La limpieza del Centro de Día	10	4	4	4.0
El funcionamiento de los ordenadores	10	2	4	3.5
El mantenimiento de las instalaciones	10	3	4	3.8
Las actividades que hemos realizado (manualidades, dinámicas, atención...)	10	3	4	3.8
Las salidas que hemos realizado	10	0	4	3.0
Me tratan con respeto	10	4	4	4.0
Me tratan con cariño	10	4	4	4.0
Me ponen límites cuando los necesito	10	4	4	4.0
Se preocupan por mí	10	4	4	4.0
Se interesan por mi familia	10	2	4	3.80
Se esfuerzan por entenderme	10	4	4	4.0
Me encuentro seguro	10	4	4	4.0
Soy tan importante como el resto de compañeros y compañeras	10	4	4	4.0

Mis compañeras y compañeros me tratan con respecto	10	2	4	3.5
--	----	---	---	-----

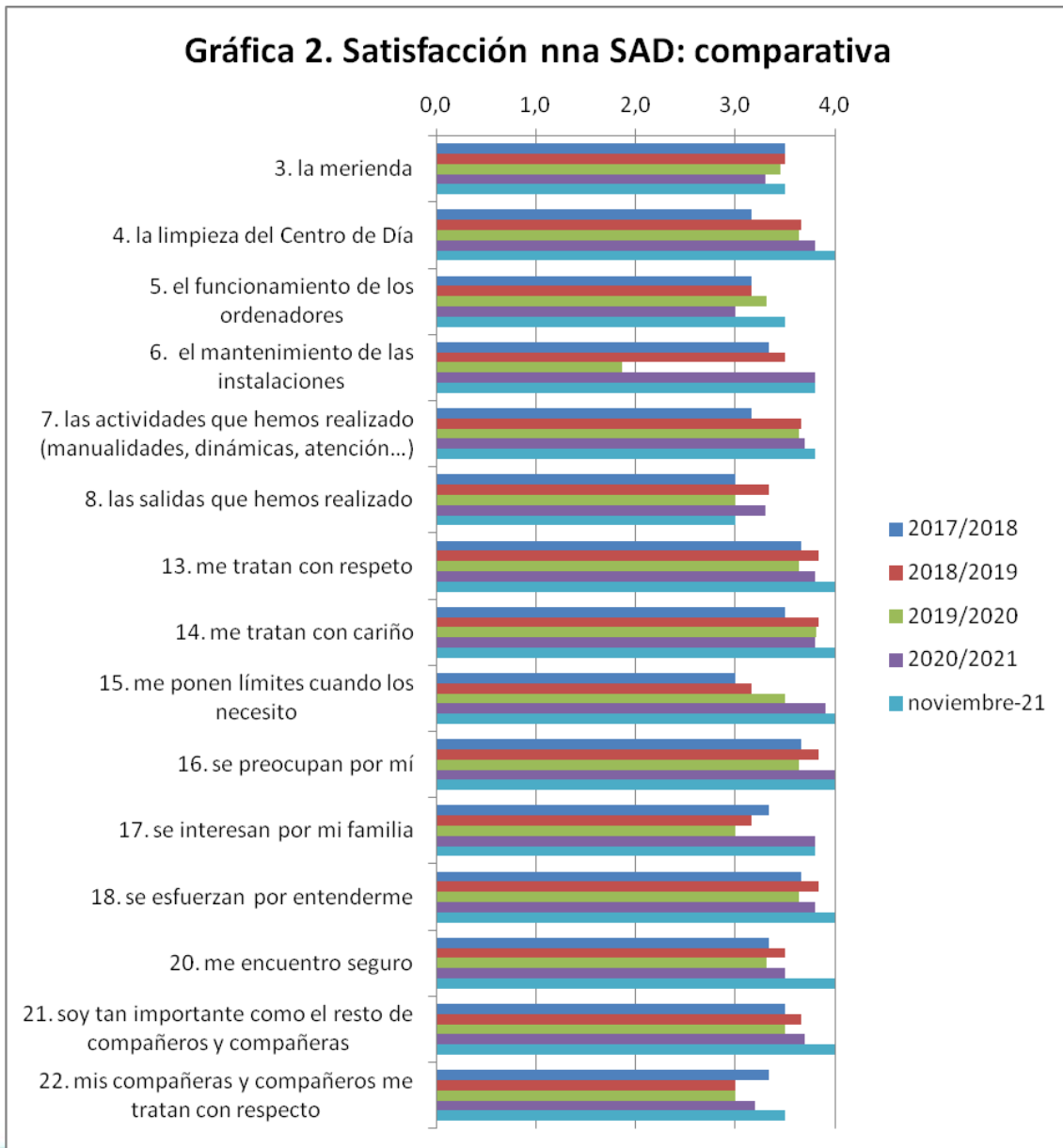
En la Gráfica 1 se presenta la evolución de los resultados de las dos mediciones del año 2021. En ella se aprecia que la evolución ha sido positiva para todos y cada uno de los contenidos abordados en los ítems del cuestionario, a excepción del ítem “las salidas que hemos realizado” no siendo significativa esta disminución (0.25 aprox)

A través de los diferentes ítems del cuestionario, desde el curso 2021/2022, se está tomando dos tasas muy importantes para analizar los servicios que ofrece el Servicio de Atención Diurna Santos Patronos. Por una parte la “Tasa de satisfacción con los recursos” que en diciembre de 2021 es de 3.60 (mínimo 0 y máximo 4); y por otra parte, la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 3.97 (mínimo 0 y máximo 4).



En la Gráfica 2 se presenta la comparativa entre la última medición realizada y la obtenida como media de los cursos anteriores. Se observa también que la medición de

noviembre de 2021 avanza en la tendencia positiva, a excepción también del ítem “las salidas que hemos realizado” no siendo significativa esta disminución (0.25 aprox).



Cabe matizar dos hechos:

- a) Todas las mediciones de este cuestionario, se refieren a percepciones de las propias niñas, niños y adolescentes. Estas pueden estar influenciadas por hechos puntuales experimentados por ellas que repercutan en todas sus valoraciones, no siendo estas fieles a una realidad objetiva. Ejemplo de ello son las niñas, niños y adolescentes que tienen dificultad para aceptar su situación

familiar y emplean como estrategia de afrontamiento culpabilizar al SAD o a la Administración Pública.

- b) Las niñas, niños y adolescentes atendidos en un periodo de tiempo no son siempre las mismas. Esta realidad repercute directamente en el clima de convivencia en el Servicio de Atención Diurna y su satisfacción.

Estos dos hechos hacen que las comparaciones no siempre tengan la suficiente base técnica para poder obtener resultados objetivos de ellas.

### 3.2.5. Información obtenida con “Quejas, sugerencias y felicitaciones”

Durante el 2021 no se obtiene ninguna información a través de este instrumento. Las niñas, niños y adolescentes vehiculizan todas sus propuestas a través de los Consejos de Grupo Educativo, por ser el cauce más cercano y próximo a su día a día.

### 3.2.6. Información obtenida con “Cuestionarios para salidas.”

El cuestionario “Cuestionario para salidas” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 5 se muestran los resultados de los ítems cerrados de 2021.

Durante el 2021 se han producido 6 salidas del Servicio de Atención Diurna Santos Patronos: una fue baja voluntaria, otra por traslado de domicilio, tres por acogida en familia extensa y una por no aprovechamiento del recurso. De estas 6 salidas se pudo recoger la valoración de su paso por el Servicio de Atención Diurna de solo 3 de ellas. De los 3 restantes no se pudo recoger debido a que o esta se produjo de manera repentina o al reducido interés en de su participación.

**Tabla 5. Resultados de la satisfacción de la nna con el SAD a su salida. 2021**

Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La merienda	3	1	4	2.67
la limpieza del Centro de Día	3	3	4	3.67
El funcionamiento de los ordenadores	3	2	4	3.33
El mantenimiento de las instalaciones	3	4	4	4
Las actividades que hemos realizado (manualidades, dinámicas, atención...)	3	1	4	3
Las salidas que hemos realizado	3	4	4	4
Me han tratado con respeto	3	4	4	4
Me han tratado con cariño	3	4	4	4



Me han puesto límites cuando los he necesitado	3	4	4	4
Se han preocupado por mí	3	4	4	4
Se han interesado por mi familia	3	3	4	3.67
Se han esforzado por entenderme	3	4	4	4
Me he encontrado seguro o segura	3	3	4	3.67
Me he sentido tan importante como el resto de compañeros y compañeras	3	4	4	4
Mis compañeras y compañeros me han tratado con respeto	3	2	4	3.33
Me he encontrado mejor de lo que pensaba cuando entré	3	4	4	4
Recomendaría este Centro a otro niño, niña que lo necesitara	3	4	4	4
Me he encontrado a gusto	3	4	4	4
Me han dado una oportunidad para ayudarme a solucionar algunos problemas	3	4	4	4

Para los resultados de 2021 las respuestas se extienden desde la puntuación mínima de 2.67a la máxima de 4. Se señalan el ítem con menor puntuación “satisfacción con la merienda” que recibe una media de 2.67. Cabe indicar que las meriendas son escogidas a través de los Consejos de Grupo Educativo por ellos mismos tomando como criterio la dieta sana y equilibrada.

### 3.3 VALORACIONES

El conjunto de instrumentos empleados muestra que el Servicio de Atención Diurna Santos Patronos se preocupa por potenciar la participación de las niñas, niños y adolescentes atendidos, así como por recoger sus demandas para canalizarlas de la mejor forma posible.

En los resultados obtenidos se valora de forma positiva la satisfacción que los niños, niñas y adolescentes tienen respecto a elementos propios de la dinámica y cultura del Equipo Educativo expresados por la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 3.97 (mínimo 0 y máximo 4). En este sentido se debe manifestar la apuesta de ECB Santos Patronos por incluir el paradigma de los buenos tratos en su propia

identidad al incluir en su misión dos de sus elementos estructurales: el afecto y la seguridad.

Entre los datos recogidos se identifican diferentes áreas de mejora, algunas de las cuales ya llevan asociado un plan de trabajo por el Equipo Educativo. Las áreas de mejora son:

- Dar mayor profundidad a los Consejos de Grupo Inicial para recoger las expectativas que las niñas, niños y adolescentes atendidos tienen para el curso que inicia.
- Recoger una mayor proporción de las valoraciones de las niñas, niños y adolescentes tanto en la acogida como en su salida.
- Recoger información respecto a las consideraciones para mejorar la satisfacción con las meriendas y excursiones o salidas educativas.

A este respecto, se han iniciado diferentes planes de mejora:

- Iniciar una formación en la intervención basada en el paradigma de los buenos tratos donde quedan implicados todas las personas del Equipo Educativo y Técnico.
- Llevar a término actividades específicas para aumentar el nivel de percepción que las niñas, niños y adolescentes atendidos tienen hacia el respeto que les tienen sus compañeras y compañeros.

Estas acciones todavía siguen en proceso y este informe evidencia que su despliegue está dando los resultados pretendidos, al hacer del Servicio de Atención Diurna Santos Patronos un lugar de afecto y seguridad.

