

# HOGAR DE ACOGIDA

## “SANTOS PATRONOS”



### ALZIRA

## VALORACIÓN DEL SERVICIO 2022

Página 1 de 24

Valoración del servicio Hogar SP-enero2023

Política de privacidad en: [www.ecbsantopatrons.org/privacidad](http://www.ecbsantopatrons.org/privacidad)



## ÍNDICE

1. Justificación
2. Presentación de la entidad
3. Valoración del servicio
  - 3.1. Instrumentos de recogida de información
  - 3.2. Resultados obtenidos de niñas, niños y adolescentes atendidas.
  - 3.3. Resultados obtenidos de las familias de las niñas, niños y adolescentes atendidas.
4. Conclusiones



## 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 27 de la RESOLUCIÓN de 21 de junio de 2022, 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 los sectores de atención a personas con diversidad funcional, infancia y adolescencia, a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables y a personas mayores dependientes, para el periodo 2022-2026 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. ECB Santos Patronos, excedemos este requisito e incorporamos también la valoración de las familias en este informe.

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, como con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado, que le permiten conocer su funcionamiento y resultados y de esta forma mejorar la atención y acompañamiento que presta.

De entre los diversos indicadores, es de especial relevancia el grado de satisfacción que tienen las personas involucradas en el Hogar de Protección. 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:

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

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



### 3.1. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

El Hogar de Protección 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, sus familias.

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

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 percepción se la seguridad y trato recibido por el Equipo Educativo.  Incluye también apartado respecto a propuestas para realizar el curso próximo.
	Cuestionario	Quejas, sugerencias y felicitaciones.	Durante todo el tiempo de estancia se pueden realizar quejas, sugerencias y felicitaciones.
Familias Hogar (de origen y educadoras)	Cuestionario	Ayúdanos a mejorar	Se administra semestralmente.  Incluye apartados para valorar la satisfacción respecto a las actividades realizadas en el curso y percepción se la seguridad y trato recibido por el Equipo Educativo.  Incluye también apartado respecto a propuestas para realizar el curso próximo.
	Cuestionario	Quejas, sugerencias y felicitaciones.	Durante todo el tiempo de estancia se pueden realizar quejas, sugerencias y felicitaciones.

## 3.2. RESULTADOS OBTENIDOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS.

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

Durante el 2022, se ha realizado 1 nueva acogida en el Hogar. 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.

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

Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las educadoras y educadores?	1	4	4	4
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las compañeras y compañeros?	1	4	4	4
¿Te hemos resuelto las dudas que tenías?	1	3	3	3
¿Te has encontrado a gusto?	1	4	4	4
¿Te has encontrado segura o seguro?	1	4	4	4

La acogida es un momento de especial atención en el Hogar 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 Hogar que le dan la bienvenida. Los datos hacen ver que la valoración del curso 2022 es positiva en tanto que todos los ítems superan el punto medio de la escala (2).

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

Este informe alcanza a todo el año 2022. Pese a ello, el año natural del Hogar 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 el 06/10/2022 se llevó a término un Consejo de Grupo Educativo en el que las niñas, niños y adolescentes atendidos propusieron poder realizar las siguientes actividades:

- Manualidades
- Cine
- Paintball
- Patinaje sobre hielo
- Laserspace
- FunJump
- Hapik
- Rocódromo de Alzira
- Ir de compras
- Oceanográfico
- Decoración de Halloween
- Jinkana-Scaperoom



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

En el 2022 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
13/01/2022	8	4	1	- Recordatorio del horario. - Recordatorio de buen uso del comedor.
26/01/2022	8	5	4	
10/02/2022	5	5	5	- Los nna indican encontrarse seguras en el Hogar. Señalan que pese a ello, podría aumentarse si hubiera más armonía entre ellas y que no se desquiciaran mutuamente.
24/02/2022	8	5	2	- Uso de los baños. - Felicitación por la limpieza de los platos y cubiertos.
09/03/2022	8	3	2	- Evitar hablar de fantasmas.
24/03/2022	7	4	3	- Intimidación en las habitaciones entre nna. Pedir permiso para entrar a las habitaciones.
07/04/2022	7	3	4	- Regular la elección de películas para ver en el comedor.
05/05/2022	7	2	3	- Se revisan las actividades grupales.
19/05/2022	6	2	3	Prestar atención al recoger ropa lavada para

				no guardar ropa que no sea propia.
01/06/2022	7	4	4	- Elecciones para representante en el Consejo de Participación del Sistema de Protección.
16/06/2022	6	6	4	- Se programa visita a Aquópolis.
12/07/2022	5	0	6	
26/07/2022	3	2	0	
09/08/2022	5	2	2	- Hablar sin chillar, especialmente en las comidas. - Resultado de las elecciones al Consejo de Participación del Sistema de Protección. La candidata del Hogar ha entrado a formar parte del Consejo. - Organización para ir a la piscina de verano.
18/08/2022	5	0	2	- Organización de las tareas lo que queda de verano.
01/09/2022	6	0	0	- Revisión de rutinas de horarios.
09/09/2022	5	0	0	- Se establece una rueda con el menú de los almuerzos
21/09/2022	8	3	0	- Uso de baños. - Guardar silencio tras la cena para poder descansar.
06/10/2022	7	1	2	- Se realiza propuesta de actividades que los nna quieren realizar durante el curso.
20/10/2022	7	3	1	- Se explica el procedimiento "Mi Voz". - Se presenta la

				programación y actividades para este curso.
03/11/2022	8	0	3	
17/11/2022	6	2	0	
30/11/2022	7	2	0	
12/12/2022	8	0	0	

Para el Hogar 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 2022 se han producido un total de 24 Consejos de Grupo Educativo y en ellos ha habido un total de 58 propuestas, de las que 51 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 2022 alcanza el 0.87. Si corregimos esta tasa, al eliminar las propuestas realizadas por el último Consejo de Grupo (dado que no se les ha dado respuesta porque las personas que las realizaron no estuvieron presentes en el último Consejo de Grupo realizado en vacaciones de Navidad por estar con sus familias) la tasa asciende a 0.91.

Se evidencia así la importancia que el Hogar Santos Patronos da a escuchar las opiniones de las niñas, niños y adolescentes, y facilitarles la práctica de su ciudadanía.

Como viene siendo habitual en los Consejos de Grupo Educativo, las niñas, niños y adolescentes emplean este cauce de participación para demandar actividades y productos a la entidad, dejando de lado elementos y mejoras propias de su convivencia u otros aspectos de los que ellos sean responsables. Este hecho ha sido trabajado desde el Equipo Educativo al introducir un orden del día propio que propicia poder abordar cuestiones, si así lo consideran, del día a día de la convivencia del Hogar.

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

Esta información se extrae del registro “Ayúdanos a mejorar” completado en mayo de 2022 por 7 niñas, niños y adolescentes y en diciembre de 2022 por un total de 8 niños, niñas y adolescentes. En este caso la población es de 8 sujetos.

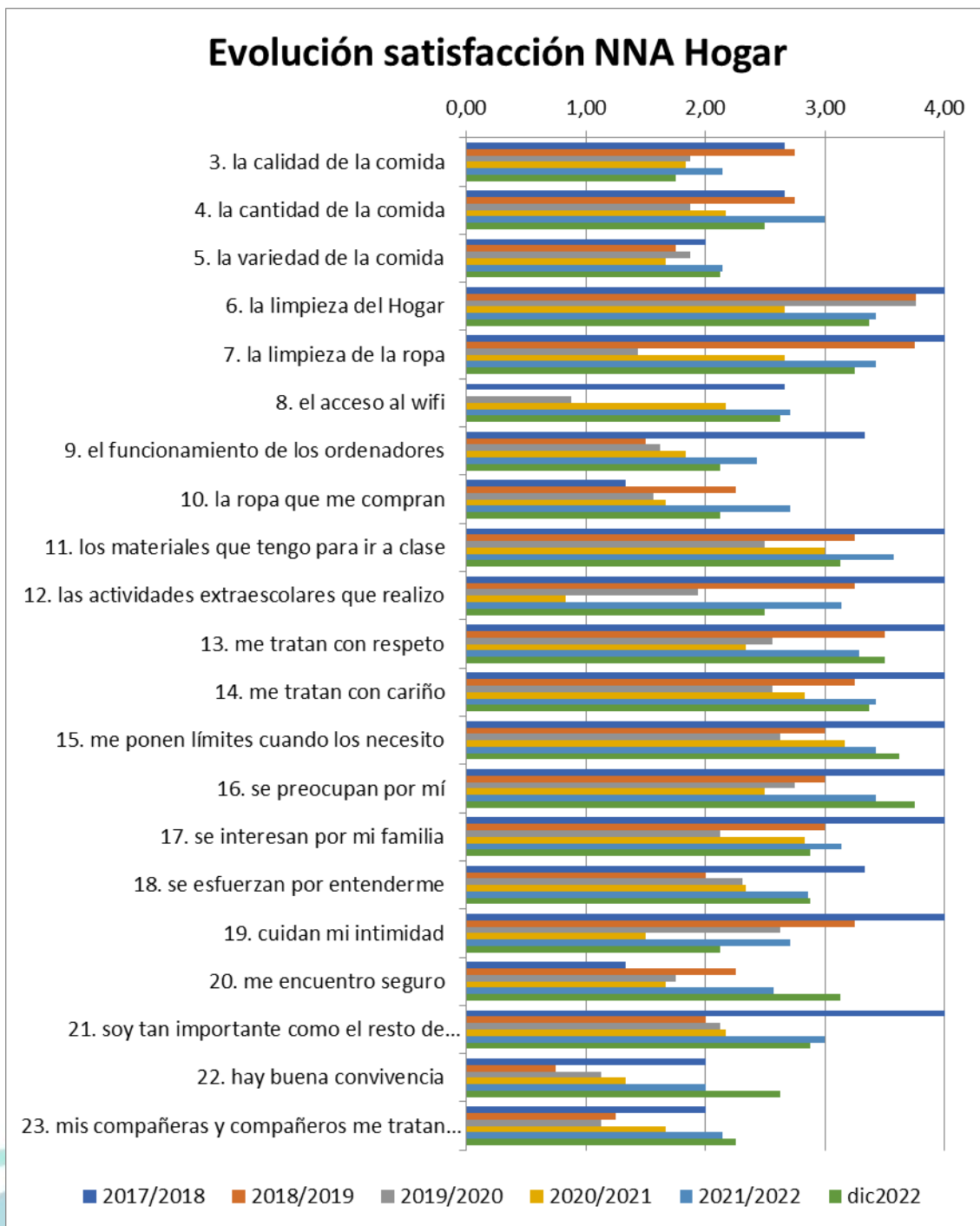
El cuestionario “Ayúdanos a mejorar” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 4 se muestran los resultados de los ítems cerrados de la medición de diciembre de 2022.

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

Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La calidad de la comida	8	1	3	1,75
La cantidad de la comida	8	1	4	2,50
La variedad de la comida	8	1	4	2,13
La limpieza del Hogar	8	2	4	3,38
La limpieza de la ropa	8	2	4	3,25
El acceso al wifi	8	1	4	2,63
El funcionamiento de los ordenadores	8	0	4	2,13
La ropa que me compran	8	0	4	2,13
Los materiales que tengo para ir a clase	8	2	4	3,13
Las actividades extraescolares que realizo	8	0	4	2,50
Me tratan con respeto	8	2	4	3,50
Me tratan con cariño	8	2	4	3,38
Me ponen límites cuando los necesito	8	2	4	3,63
Se preocupan por mí	8	3	4	3,75
Se interesan por mi familia	8	0	4	2,88
Se esfuerzan por entenderme	8	1	4	2,88
Cuidan mi intimidad	8	0	4	2,13
Me encuentro seguro	8	2	4	3,13
Soy tan importante como el resto de compañeros y compañeras	8	1	4	2,88
Hay buena convivencia	8	2	4	2,63
Mis compañeras y compañeros me tratan con respecto	8	1	3	2,25

En las Gráficas 1 y 2 se presenta la evolución de los resultados de las mediciones de la percepción de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes con el Hogar. En la Gráfica 1 se contrastan los resultados obtenidos en la medición de diciembre, con las obtenidas en años anteriores. En la Gráfica 2 se contrasta esta última medición con las dos mediciones semestrales anteriores.

Gráfica 1



Tras el análisis de los datos aportados en la Gráfica 1 y 2 se alcanzan resultados positivos y otros a mejorar. Los resultados y conclusiones a mejorar son:

- Las niñas, niños y adolescentes no perciben que la alimentación que reciben sea de calidad. Se contrasta esta información con ellas y ellos para conocer la causa y se encuentra que no están de acuerdo en seguir las indicaciones de las disposiciones recogidas en el Decreto 84/2018, de 15

de junio, del Consell, de fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros de la Generalitat. Este Decreto es un requisito a seguir por ECB Santos Patronos dado que está recogido en el artículo 5t de la RESOLUCIÓN de 21 de junio de 2022, 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 los sectores de atención a personas con diversidad funcional, infancia y adolescencia, a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables y a personas mayores dependientes, para el periodo 2022-2026. Pese a ello, el Equipo Educativo durante el último trimestre de 2022 ha modificado en la medida de lo posible tanto el menú de almuerzos y meriendas para que los niños, niñas y adolescentes tengan capacidad de elección diaria del mismo, así como el menú de fin de semana según sus propios gustos.

- Se observa un descenso en la percepción respecto al cuidado de su intimidad. Esta cuestión suele salir en conversación en diversos Consejos de Grupo Educativo entre las niñas, niños y adolescentes, en los que se recuerda la importancia de la norma de llamar a la puerta de la habitación y esperar respuesta positiva para poder entrar. Este hecho también fue motivo de trabajo en una de las actividades llevadas a término en los objetivos de la Programación Anual.

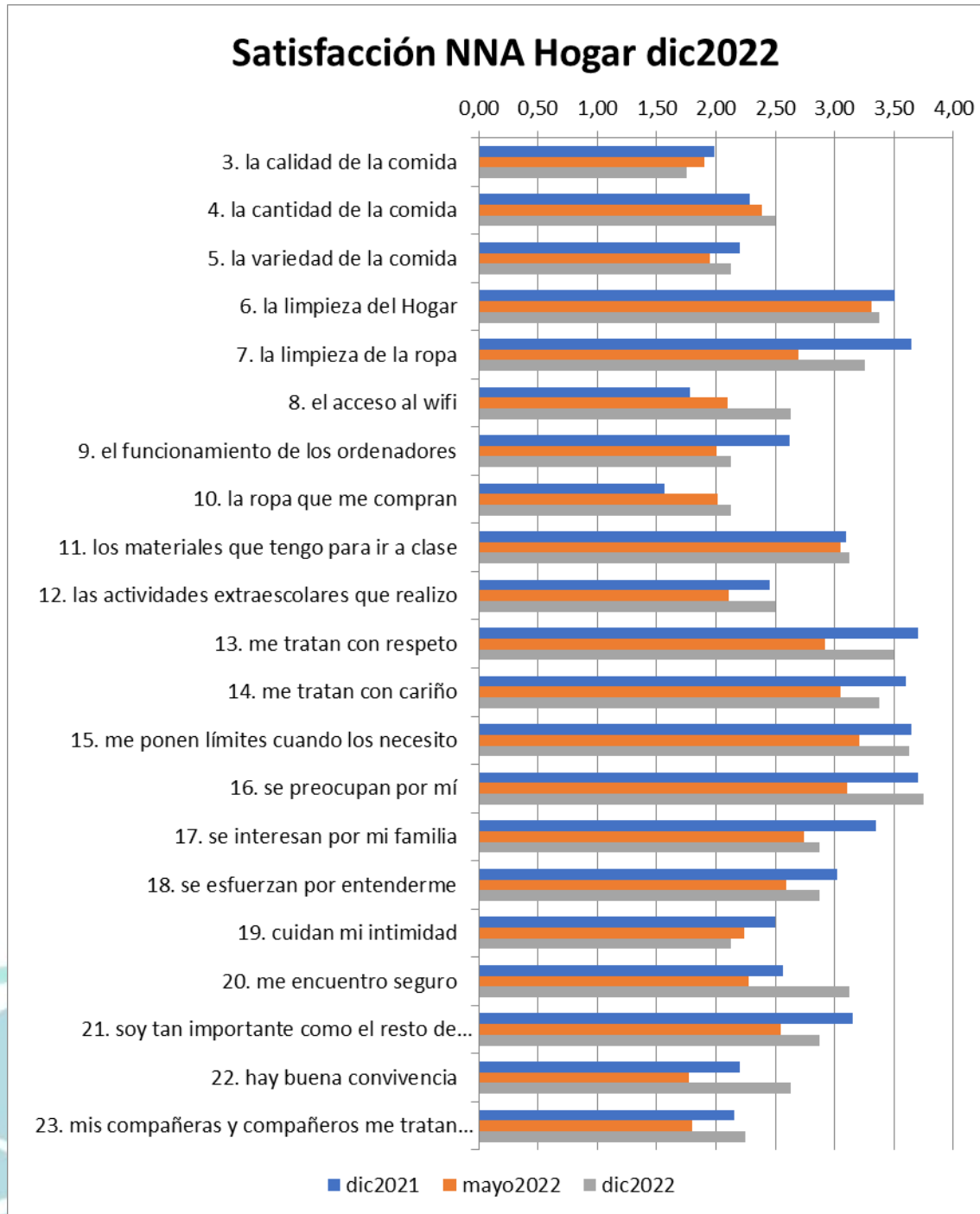
Los resultados y conclusiones positivas son:

- Existe una mejora en la percepción respecto a la limpieza tanto de la ropa como de las instalaciones en la medición de diciembre, respecto a la anterior medición.
- También se da una mejor valoración del acceso al wifi, el funcionamiento de los ordenadores y en la ropa que se les compra en la valoración realizada en diciembre respecto a las anteriores, pese a que la comparación entre años este dato todavía no tenga efecto. De mantenerse esta valoración, se podrá observar en las siguientes mediciones.
- Tiene una especial relevancia por su significación la valoración que las niñas, niños y adolescentes atendidos realizan respecto al respeto que perciben por parte del Equipo de Trabajo, que aumenta tanto entre las últimas mediciones semestrales, como en relación con años anteriores, así como por el ítem de “se preocupan por mí”.
- También se debe señalar el cambio de tendencia, por su valoración positiva tanto entre las mediciones semestrales, como las anuales, las valoraciones que las niñas, niños y adolescentes hacen respecto a: sentirse seguro y segura en el Hogar, percibir buena convivencia, y sentirse tratados y tratadas con respeto por sus compañeras y compañeros. Esta



información es especialmente significativa porque estos hechos han sido y son objeto de trabajo a través de los objetivos de calidad planteados por ECB Santos Patronos.

Gráfica 2



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 Hogar Santos Patronos. Por una parte, la “Tasa de satisfacción con los recursos” que en diciembre de 2022 es de 2.55 (mínimo 0 y máximo 4); y por otra parte, la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 3.16 (mínimo 0 y máximo 4).

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 Hogar 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 Hogar.

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 2022 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.

## **3.3. RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS FAMILIAS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS.**

### **3.3.1. Información obtenida con “Ayúdanos a mejorar.”**

En el Hogar Santos Patronos se atiende a 8 niñas, niños y adolescentes, cada uno de estos puede tener desde ninguna persona familiar de referencia, hasta dos núcleos familiares. Esto dificulta definir la población a la que se hace referencia con el término familias, pues depende de las personas que ese momento concreto estén siendo atendidas en el Hogar.

Esta información se extrae del registro “Ayúdanos a mejorar” completado en mayo de 2022 por 8 miembros de las familias de las niñas, niños y adolescentes atendidas y 1 familia educadora; y en diciembre de 2022 por un total de 6 miembros y 1 familias educadoras.

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 5 se muestran los resultados de los ítems cerrados de la medición de diciembre de 2022

**Tabla 5. Satisfacción de las familias de las niñas, niños y adolescentes atendidas en el Hogar.**

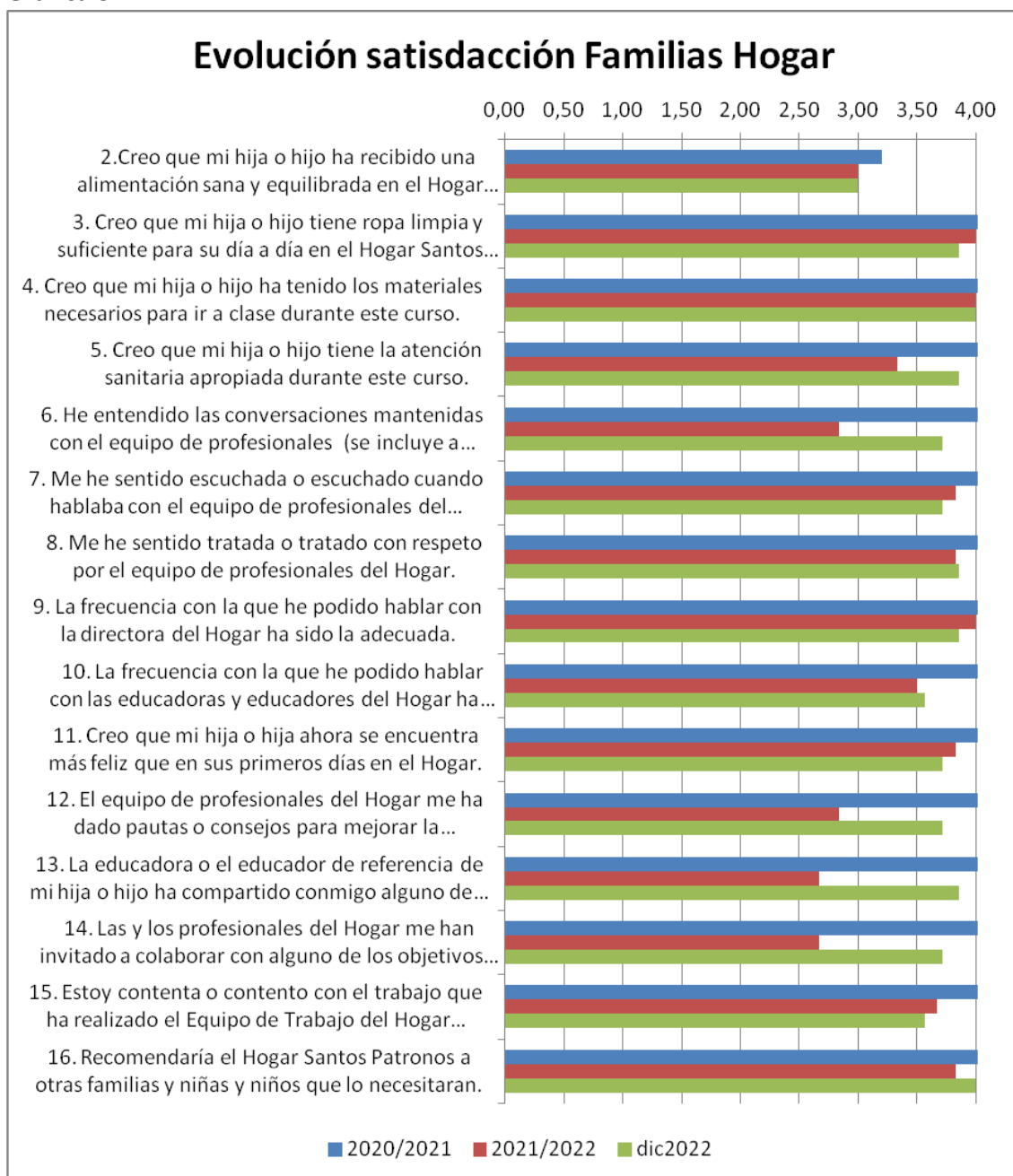
Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
Creo que mi hija o hijo ha recibido una alimentación sana y equilibrada en el Hogar Santos Patronos.	7	2	4	3,00
Creo que mi hija o hijo tiene ropa limpia y suficiente para su día a día en el Hogar Santos Patronos	7	3	4	3,86
Creo que mi hija o hijo ha tenido los materiales necesarios para ir a clase durante este curso.	7	4	4	4,00
Creo que mi hija o hijo tiene la atención sanitaria apropiada durante este curso.	7	3	4	3,86
He entendido las conversaciones mantenidas con el equipo de profesionales (se incluye a los profesionales de Educación Social, Trabajo Social, Psicología y Dirección) del Hogar Santos Patronos (hablaban claro)	7	3	4	3,71
Me he sentido escuchada o escuchado cuando hablaba con el equipo de profesionales del Hogar Santos Patronos.	7	3	4	3,71
Me he sentido tratada o tratado con respeto por el equipo de profesionales del Hogar.	7	3	4	3,86
La frecuencia con la que he podido hablar con la directora del Hogar ha sido la adecuada.	7	3	4	3,86
La frecuencia con la que he podido hablar con las educadoras y educadores del Hogar ha sido la adecuada.	7	3	4	3,57

Creo que mi hija o hija ahora se encuentra más feliz que en sus primeros días en el Hogar.	7	3	4	3,71
El equipo de profesionales del Hogar me ha dado pautas o consejos para mejorar la atención que doy a mi hija o hijo.	7	3	4	3,71
La educadora o el educador de referencia de mi hija o hijo ha compartido conmigo alguno de los objetivos que han trabajado durante este curso.	7	3	4	3,86
Las y los profesionales del Hogar me han invitado a colaborar con alguno de los objetivos planteados con mi hija o hijo durante este curso.	7	3	4	3,71
Estoy contenta o contento con el trabajo que ha realizado el Equipo de Trabajo del Hogar Santos Patronos durante este curso con mi hija o hijo.	7	3	4	3,57
Recomendaría el Hogar Santos Patronos a otras familias y niñas y niños que lo necesitaran.	7	4	4	4,00

En las Gráficas 3 y 4 se presenta la evolución de los resultados de las mediciones de la percepción de satisfacción de las familias de los niños, niñas y adolescentes con el Hogar. En la Gráfica 3 se contrastan los resultados obtenidos en la medición de diciembre, con las obtenidas en años anteriores. En la Gráfica 4 se contrasta esta última medición con las dos mediciones semestrales anteriores.



Gráfica 3



Gráfica 4



Tras el análisis de los datos aportados en la Gráfica 3 y 4 se alcanzan resultados positivos y otros a mejorar. Los resultados y conclusiones a mejorar son:

- La percepción en la medición de diciembre respecto a aspectos de asistencia ha disminuido, aunque no de forma significativa, en comparación con la medición de mayo. Esto se refiere a ítems como: “Creo que mi hija o hijo ha recibido una alimentación sana y equilibrada en el Hogar Santos Patronos”, “Creo que mi hija o hijo tiene ropa limpia y suficiente para su día a día en el Hogar Santos Patronos”

- También ha disminuido la percepción de las familias en dos cuestiones que pese a cuyo descenso no es significativo, debe realizarse seguimiento del mismo. Estas dos cuestiones se recogen de los ítems: “Creo que mi hija o hija ahora se encuentra más feliz que en sus primeros días en el Hogar”, “Estoy contenta o contento con el trabajo que ha realizado el Equipo de Trabajo del Hogar Santos Patronos durante este curso con mi hija o hijo”.

Los resultados y conclusiones positivas son:

- La valoración realizada en diciembre por las familias respecto a la atención sanitaria que reciben sus hijas e hijos en ECB Santos Patronos ha aumentado en relación al año anterior.
- Es de destacar también el aumento en positivo de la valoración que las familias realizan a diversos ítems que abordan el esfuerzo de ECB Santos Patronos en implicarlas en la intervención con sus hijas e hijos. Estos ítems son: “He entendido las conversaciones mantenidas con el equipo de profesionales (se incluye a los profesionales de Educación Social, Trabajo Social, Psicología y Dirección) del Hogar Santos Patronos (hablaban claro)”, “El equipo de profesionales del Hogar me ha dado pautas o consejos para mejorar la atención que doy a mi hija o hijo”, “La educadora o el educador de referencia de mi hija o hijo ha compartido conmigo alguno de los objetivos que han trabajado durante este curso” y “Las y los profesionales del Hogar me han invitado a colaborar con alguno de los objetivos planteados con mi hija o hijo durante este curso”. Este hecho es importante porque refleja cambios introducidos en diversos procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad durante el último semestre.

### 3.3 VALORACIONES

El Hogar Santos Patronos pone en el centro de su labor el bienestar de las niñas, niños y adolescentes que atiende. Esta máxima vertebra tanto su sistema de gestión como la dinámica y metodología de intervención del Equipo de Trabajo, y permite obtener los resultados que se muestran en este informe.

El requisito de la normativa que propicia la construcción de este informe exige que cada uno de los servicios concertados sea valorado por sus personas usuarias. El Equipo de Trabajo de ECB Santos Patronos ha considerado exceder este requisito y contar también con la valoración de sus familias (de origen y educadoras), pues, tras años de experiencia en el acompañamiento a personas menores de edad atendidas en el sistema de protección a la infancia y adolescencia se ha puesto de manifiesto la necesidad de incorporar a las familias en la intervención y actuación que se lleva a término con las niñas, niños y adolescentes atendidas. Este trabajo se realiza en diferentes niveles según las posibilidades y el contexto marcado por el Plan de

Página 23 de 24

Valoración del servicio Hogar SP-enero2023

Política de privacidad en: [www.ecbsantospatronos.org/privacidad](http://www.ecbsantospatronos.org/privacidad)

Protección. Con ello se **valora de forma muy positiva el hecho de contar, por primera vez en este informe de valoración del servicio, con la percepción de las familias.**

**El trabajo del Hogar Santos Patronos hacia la mejora de sus servicios es constante, y de ello se muestra evidencia al conocer que durante el curso, sin necesidad de tener los resultados de este informe, despliega acciones para hacer frente a las situaciones que considera mejorables. Ejemplo de ello son:**

- La modificación de los menús de fin de semana y de almuerzos y meriendas para que los niños, niñas y adolescentes atendidos pueda tener capacidad de elección.
- La realización de actividades para desarrollar habilidades de convivencia por las que se respete la intimidad de las personas junto a las que se vive.

Del conjunto de resultados mostrados se observa que el servicio que ofrece el Hogar Santos Patronos es de calidad, valorado tanto por las personas a las que atiende, como por sus familias. Por el impacto que tiene en la vida de las niñas, niños y adolescentes atendidos cabe señalar de forma específica que **las personas menores de edad se sienten seguras dentro del Hogar, respetadas tanto por el Equipo de Trabajo y sus propias compañeras y compañeros.**

Los resultados de la valoración de las niñas, niños y adolescentes atendidos y sus familias señalan también nuevos espacios sobre los que el Hogar Santos Patronos puede establecer estrategias de mejora como:

- Hacer llegar información sobre la alimentación y ropa a las familias de las personas atendidas.
- Profundizar en la idea que tienen las familias respecto a cómo las niñas, niños y adolescentes atendidas pueden sentirse felices.

