

CENTRO DE DÍA DE APOYO CONVIVENCIAL Y EDUCATIVO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES *“SANTOS PATRONOS”*



ALZIRA

VALORACIÓN DEL SERVICIO 2023



ECB SANTOS PATRONOS
www.ecbsantopatrons.org

Centro concertado, integrado en el Sistema
Público Valenciano de Servicios Sociales

Valoración del servicio CD SP-enero2024

Política de privacidad en: 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.
4. Conclusiones



1. JUSTIFICACIÓN E INTRODUCCIÓN

Según establece el art. 4.1.h del decreto 181/2017, De 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social, uno de los principios generales de la acción concertada es el de “la participación activa y efectiva de las personas que utilizan los servicios”.

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

En la actualidad el Establecimiento de Caridad y Beneficencia Santos Patronos Bernardo María y Gracia (de ahora en adelante ECB SANTOS PATRONOS) ofrece dos servicios de atención a la infancia y adolescencia:

- El Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.
- El Hogar de Acogimiento General de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.

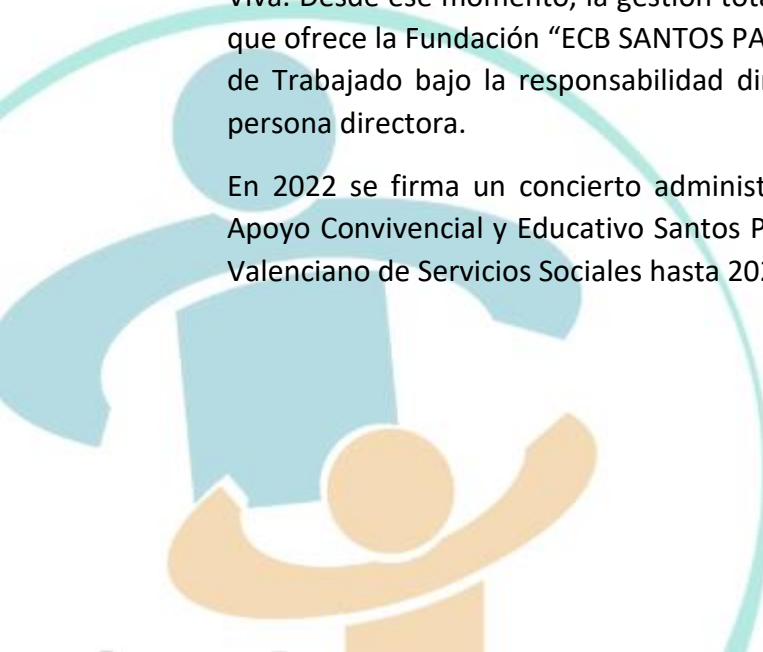
El “ECB Santos Patronos” nace en Alzira gracias a la herencia de D^a Rosa García Delgado, mujer piadosa de la ciudad que pone en manos de un patronato un conjunto de bienes para la fundación de un establecimiento de beneficencia dirigido a “los niños pobres de la ciudad”. Así, el 27 de julio de 1905 se publica la Real Orden por la que se reconoce al Establecimiento como institución de beneficencia.

Constituido “ECB SANTOS PATRONOS” su Patronato acuerda ceder la gestión, organización y atención diaria a la Compañía de las Hijas de la Caridad, y en contraprestación las Hijas de la Caridad crean un centro educativo independiente ubicado en el mismo inmueble.

En 1998 la dinámica de trabajo de “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 riesgo y desamparo experimentadas por niños, niñas y adolescentes. Desde este momento “ECB SANTOS PATRONOS” inicia un camino de colaboración con la Generalitat Valenciana y se constituye como un centro autorizado del Sistema de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (Nº de registro 06-46 1563). Su equipo profesional comienza a incorporar seglares no pertenecientes a las Hijas de la Caridad, aspecto que finaliza en 2009 cuando todas las personas profesionales son laicas.

En septiembre de 2015 la comunidad de Hijas de la Caridad deja la labor que estaba llevando a cabo en la ciudad, cediendo la titularidad del colegio a la Fundación Escuela Viva. Desde ese momento, la gestión total de los dos servicios (Hogar y Centro de Día) que ofrece la Fundación “ECB SANTOS PATRONOS” pasa a llevarse a cabo por el Equipo de Trabajado bajo la responsabilidad directa del Patronato de la Fundación y de su persona directora.

En 2022 se firma un concierto administrativo a través del que el Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo Santos Patronos queda incluido en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales hasta 2026.



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 Servicios, como con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado, que les 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 Centro de Día. 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 Centro de Día respecto a su nivel de satisfacción con la atención que reciben.



3.1. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

El Centro de Día 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 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 la bienvenida 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.

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

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

Durante el 2023, se han realizado 3 nuevas acogidas en el Centro de Día. 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.CD”

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

La acogida es un momento de especial atención en el Centro de Día 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

recurso que le dan la bienvenida. Los datos hacen ver que la valoración del curso 2023 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”

En el 2023 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
11/01/2023	4	1	1	- Se valoran actividades realizadas en Navidad (desayuno navideño, cine, visita al río...)
25/01/2023	4	3	3	- Comportamiento de los nna en la biblioteca.
08/02/2023	6	1	1	- Se trabajan conflictos vistos a través del Buzón de la Paz.
21/02/2023	8	0	0	
08/03/2023	6	1	1	- Se propone cambio de día de uso de la tablet.
22/03/2023	6	4	4	- Se propone ir a la Murta y a escalar. Se aplaza para Semana Santa. - Se propone poner nombres en la mesa grande.
05/04/2023	5	1	1	- Se valora la visita a los Doseles.
18/04/2023	11	0	0	- Acogida de la nueva persona que entra a formar parte de CD.
04/05/2023	10	1	1	- Activación del control

				parental en las tablets.
17/05/2023	9	4	4	- Se propone ir a la playa el curso próximo.
31/05/2023	6	2	2	- Se valora la visita a la "Casa Alós" de Alzira.
28/06/2023	7	2	2	-
12/07/2023	7	3	3	- Proponen merendar Sushi. - Explicación de actividades de julio.
5/09/2023	9	2	2	- Proponen poner wifi en el ordenador.
20/09/2023	8	3	3	- Se explica la programación anual. - Proponen hacer deberes/exámenes los viernes. - Se propone hacer marcapáginas para los libros de la biblioteca.
04/10/2023	8	0	0	
18/10/2023	8	2	2	- Se trabaja la empatía. - Se explica que durante el curso cada 15 días se escogerá una persona como "responsable de ayudar"
02/11/2023	7	1	1	- Se recuerda el uso del Buzón de la Paz.
13/11/2023	No hay firmas	0	0	- Explicación a la nueva persona acogida en el CD su funcionamiento.
30/11/2023	10	3	3	- Se cambia uno de los días de merienda. - Se aborda el trato que da uno de los compañeros del CD.
20/12/2023		2	2	- Se explica el horario de CD en Navidad.

				- Se organiza la visita a DonChurro y la visita de belenes.
--	--	--	--	---

Para el Centro de Día 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 asentado la práctica de hacer visible y dar significado dentro de los propios Consejos de Grupo Educativo las propuestas que realizan las niñas, niños y adolescentes.

Los Consejos de Grupo Educativo son empleados por las niñas, niños y adolescentes como cauce de participación para demandar actividades y productos a la entidad, pero también identificando 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 Centro de Día.

Durante el 2023 se han producido un total de 22 Consejos de Grupo Educativo y en ellos ha habido un total de 36 propuestas, siendo todas ellas abordadas por el Equipo Técnico 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 2023 alcanza el 100%.

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

3.2.3. Información obtenida con “Ayúdanos a mejorar.”

Esta información se extrae del registro “Ayúdanos a mejorar” completado en mayo de 2023 por 12 niñas, niños y adolescentes y en diciembre de 2023 por un total de 10 niños, niñas y adolescentes. En este caso la población es de 12 sujetos.

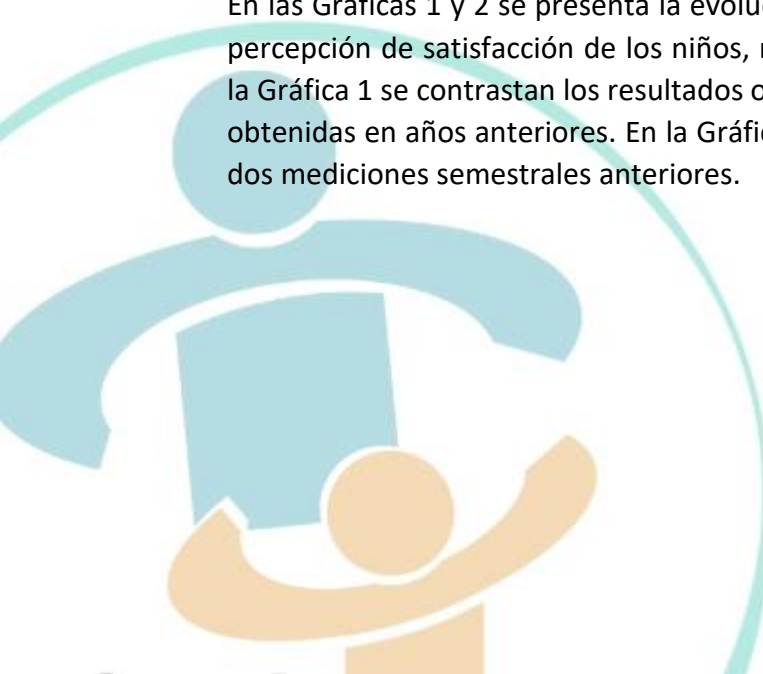
El cuestionario “Ayúdanos a mejorar” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 4 se muestran los resultados de los ítems cerrados de la medición de diciembre de 2023.

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

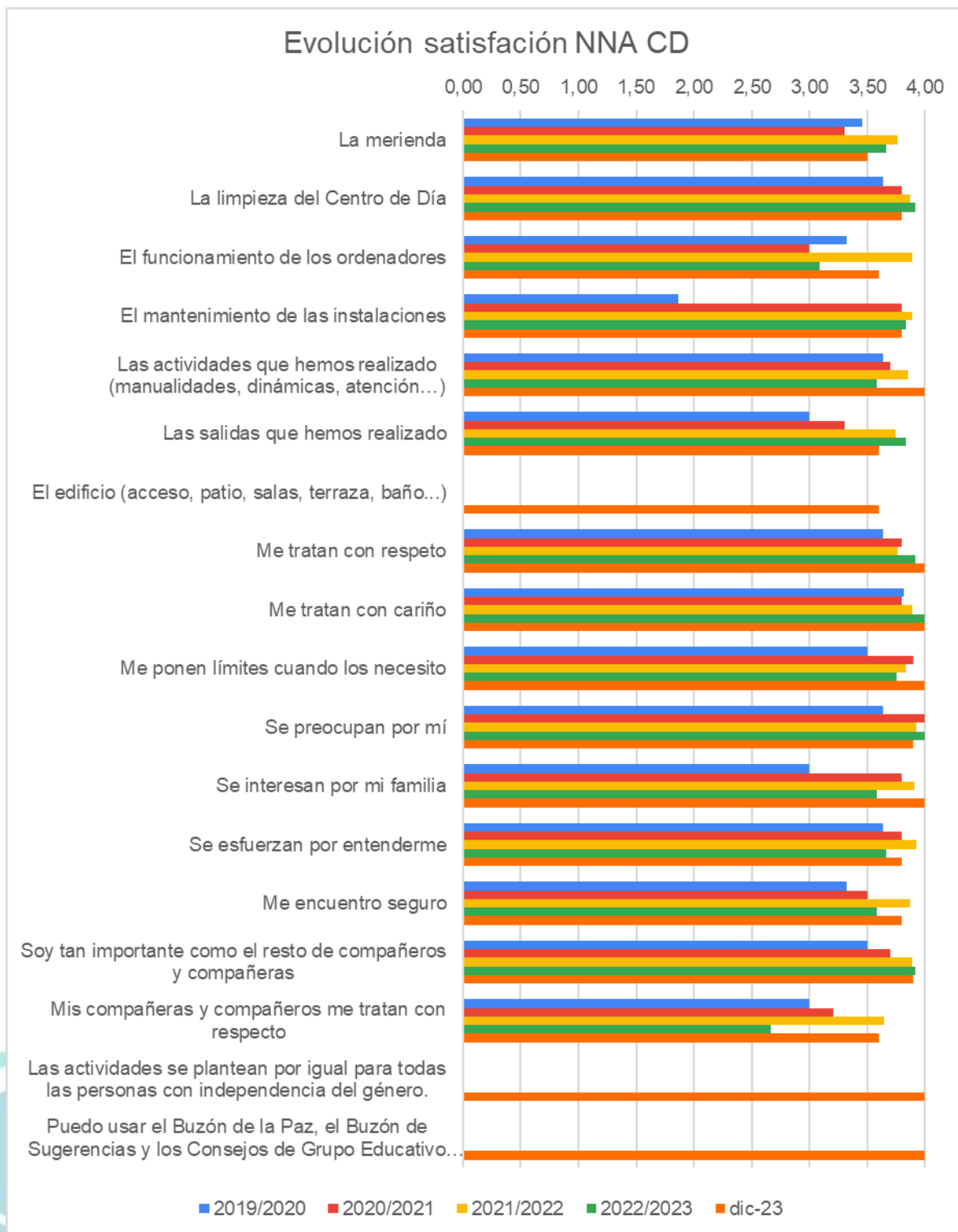
Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La merienda	10	2	4	3.5
La limpieza del Centro de Día	10	3	4	3.8
El funcionamiento de los	10	3	4	3.6

ordenadores				
El mantenimiento de las instalaciones	10	2	4	3.8
Las actividades que hemos realizado (manualidades, dinámicas, atención...)	10	4	4	4
Las salidas que hemos realizado	10	3	4	3.6
El edificio (acceso, patio, salas, terraza, baño...)	10	2	4	3.6
Me tratan con respeto	10	4	4	4
Me tratan con cariño	10	4	4	4
Me ponen límites cuando los necesito	10	4	4	4
Se preocupan por mí	10	3	4	3.9
Se interesan por mi familia	10	4	4	4
Se esfuerzan por entenderme	10	2	4	3.8
Me encuentro seguro	10	2	4	3.8
Soy tan importante como el resto de compañeros y compañeras	10	3	4	3.9
Mis compañeras y compañeros me tratan con respeto	10	3	4	3.6
Las actividades se plantean por igual para todas las personas con independencia del género.	10	4	4	4
Puedo usar el Buzón de la Paz, el Buzón de Sugerencias y los Consejos de Grupo Educativo para comentar cosas que me interesan y hacer propuestas.	10	4	4	4

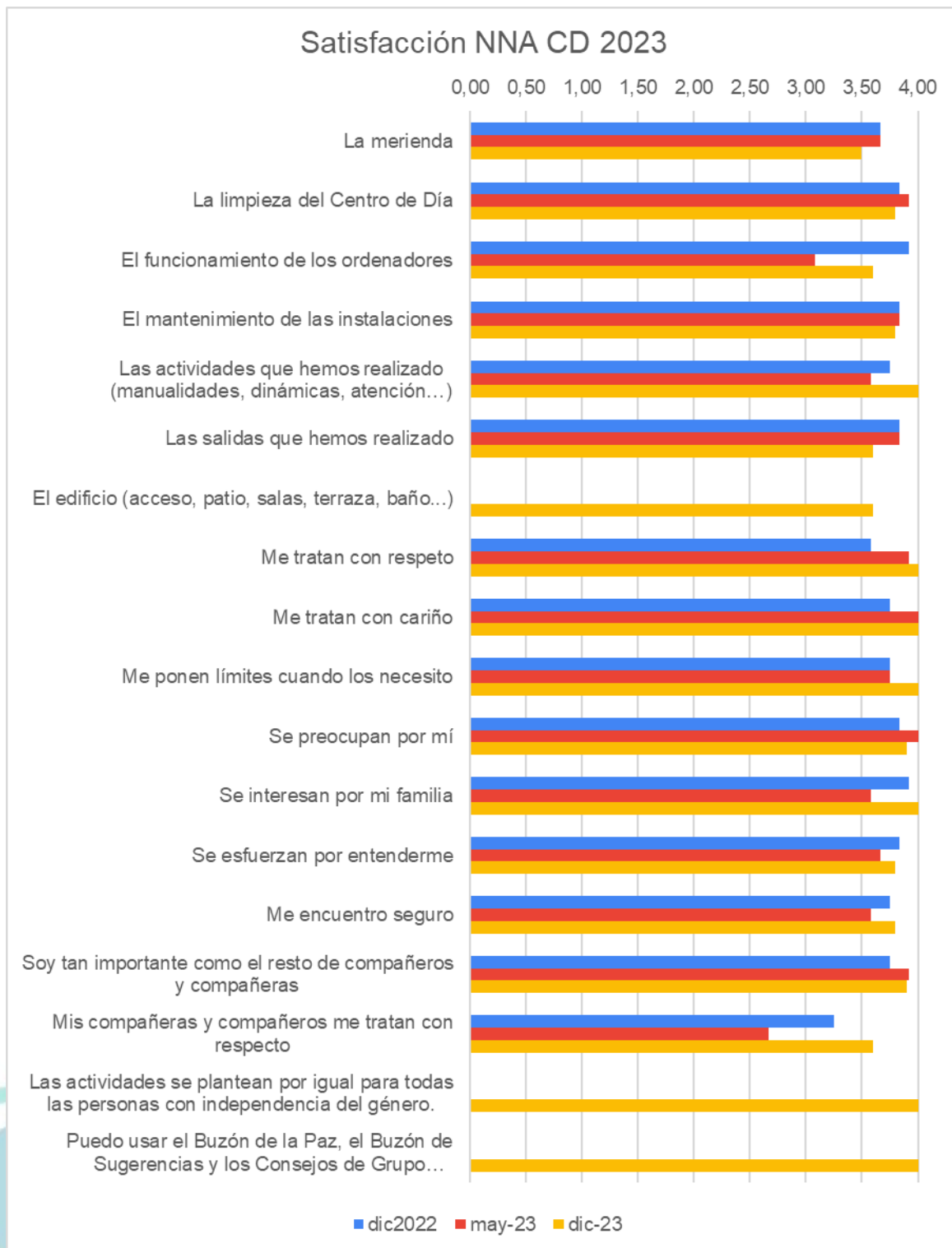
En las Gráficas 1 y 2 se presenta la evolución de los resultados de las mediciones de la percepción de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes con el Centro de Día. En la Gráfica 1 se contrastan los resultados obtenidos en la medición de diciembre, con las obtenidas en años anteriores. En la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



Gráfica 1



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 Centro de Día Santos Patronos. Por una parte, la “Tasa de satisfacción global de las familias” que

en diciembre de 2023 es de 3.34 (mínimo 0 y máximo 4); y por otra parte, la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 3.95 (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 Centro de Día 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 Centro de Día.

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

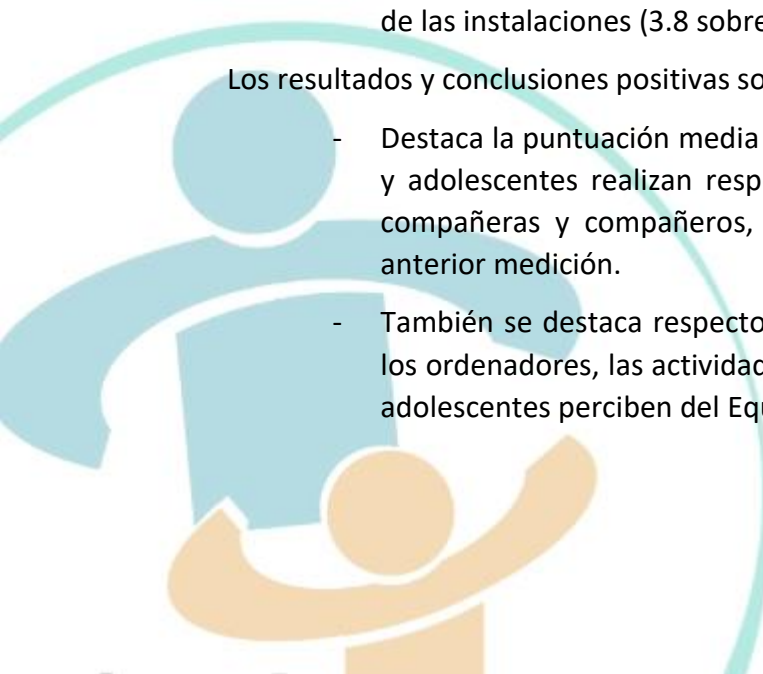
Además, en la última edición del cuestionario de “Ayúdanos a mejorar” se han incluido dos nuevos ítems que recogen tanto la satisfacción con el edificio, como la valoración que hacen respecto a la no discriminación en las actividades planteadas en la programación; y también un ítem que valora la posibilidad de usar el Buzón de la Paz, el Buzón de Sugerencias y los Consejos de Grupo Educativo para comentar cosas que les interesan además de hacer propuestas.

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:

- Se observa que se inicia una mínima tendencia negativa en lo que respecta a la valoración que realizan de la merienda, pese a que la puntuación media obtenida se encuentra en una buena situación (3.5 sobre 4).
- Se observa también que la puntuación obtenida en la última medición disminuye, aunque no de forma significativa, respecto a la medición anterior en: la limpieza del Centro de Día (3.8 sobre 4), el mantenimiento de las instalaciones (3.8 sobre 4), se preocupan por mí (3.9 sobre 4)

Los resultados y conclusiones positivas son:

- Destaca la puntuación media obtenida en la valoración que las niñas, niños y adolescentes realizan respecto al trato que perciben por parte de sus compañeras y compañeros, dado que sube más de un punto desde la anterior medición.
- También se destaca respecto a la anterior medición el funcionamiento de los ordenadores, las actividades realizadas, el interés que los niños, niñas y adolescentes perciben del Equipo Técnico respecto a sus familias.



- Paralelamente se observa la consolidación de tendencias positivas en las valoraciones respecto el trato de respeto percibido por las niñas, niños y adolescentes ofrecido por el Equipo Técnico, así como el trato con cariño.

3.2.4. Información obtenida con “Quejas, sugerencias y felicitaciones”

Durante el 2023 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.



4. CONCLUSIONES

En la Tabla 5 se presenta de forma sintética los resultados globales de la satisfacción de los niños, niñas y adolescentes atendidos en el Centro de Día Santos Patronos para los años 2022 y 2023.

Tabla 5. Resultados globales de la satisfacción de las niñas, niños y adolescentes atendidos en el Centro de Día Santos Patronos.

Valoración	2022	2023
Satisfacción general	8.50	8.66
Satisfacción con las actividades	8.58	8.60
Satisfacción con las instalaciones	8.72	8.20
Satisfacción con las personas profesionales	8.56	8.90

Nota: el sistema de gestión emplea instrumentos de recogida de información basados en escala de 5 puntos (0-4). Se ha realizado el cálculo para mostrar los resultados en escala 1-10.

El Centro de Día Santos Patronos pone en el centro de su labor el bienestar de las niñas, niños y adolescentes que atiende. Esta máxima vertebrata 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.

Del conjunto de resultados mostrados se observa que el servicio que ofrece el Centro de Día 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 están satisfechas con las actividades planteadas** aspecto que puede quedar explicado en que cada Consejo de Grupo Educativo son ellos mismos y mismas quienes valoran las actividades realizadas y exponen de forma habitual propuestas de mejora. Además, **se sienten tratados con respeto y cariño** por parte del Equipo Técnico, aspecto que ha permeado en esta última medición en el propio trato que se dan unas personas a otras en el tiempo de Centro de Día.

