

# HOGAR DE ACOGIMIENTO GENERAL 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

## 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<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 “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 Hogar de Acogimiento General de niños, niñas y adolescentes 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 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 la atención que reciben.



### 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.

**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.

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

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

Durante el 2023, se ha realizado 5 nuevas acogidas 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?	5	4	4	4
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las compañeras y compañeros?	5	4	4	4
¿Te hemos resuelto las dudas que tenías?	5	4	4	4
¿Te has encontrado a gusto?	5	3	4	3.6
¿Te has encontrado segura o seguro?	5	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 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 Inicial”

Este informe alcanza a todo el año 2023. 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 21/09/2023 se llevó a término un Consejo de Grupo Educativo en el que las niñas, niños y adolescentes atendidos propusieron poder realizar las siguientes actividades:

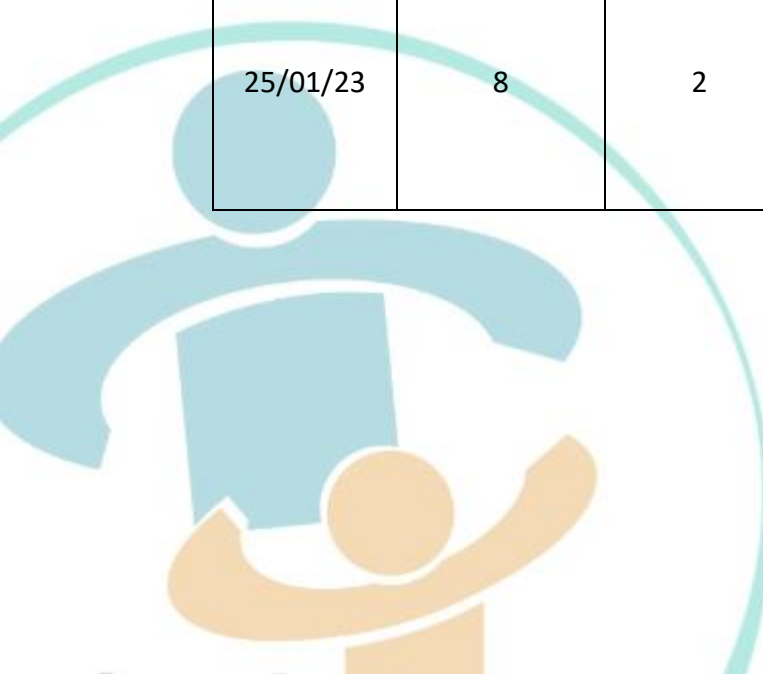
- Trabajar el saber leer y comprender las facturas.
- Saber manejarse al ir al banco, sacar dinero...

### 3.2.3. 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
12/01/23	8	1	2	- Poner personal de seguridad
25/01/23	8	2	1	- Dar otra oportunidad con el papel higiénico - Tener productos de higiene femeninos en el baño (sin tener que pedirlos al EE)





09/02/23	8	7	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La NNA que a las 22:00h no tenga todo listo entregara su móvil a las 22:00h en lugar de a las 22:30h</li> <li>- Comprar fresas y nata con el dinero del bote</li> <li>- Cambio de habitaciones</li> <li>- Comprar el juego de la Herencia de la tía Agatha</li> <li>- Comprar tablets nuevas</li> <li>- Dos/mes merienda especial</li> <li>- Poner una estufa en el baño grande (chicas)</li> </ul>
22/02/23	7	7	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desean rosquilletas, salchichón, palmeritas y otro tipo de cereales para el desayuno</li> <li>- Hacer talleres de manualidades</li> <li>- Ir un día a cenar o comer con el dinero del bote</li> <li>- Una bolsa de agua caliente (para manos)</li> <li>- Enseñarse a tejer peluches</li> <li>- Alfombra para el baño</li> <li>- Compresas sin alas o con alas (Evax)</li> <li>- Material de pintura</li> </ul>
09/03/23	8	3	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Más zumo de naranja para las meriendas</li> <li>- Más variedad de fruta (manzanas, mandarinas, peras, ...)</li> <li>- Realizar actividades de ocio en grupo (lasergame, fun jump, ...)</li> </ul>

22/03/23	6	0	3	- No hay propuestas
04/04/23	6	0	0	- No hay propuestas
20/04/23	6	2	0	- Ir al Funjump - Ir al Hemisferic a ver el universo
03/05/23	6	4	2	- Ir a un campamento junto a algún adolescente del hogar (E. Ne) - Ir al cine a ver una película todo el grupo - Se pide un ambientador para el baño
18/05/2023	7	2	4	- Ir al cine - Cambio de habitaciones
31/05/2023	8	3	2	- Comprar papeleras para las habitaciones - Poner aire acondicionado en la habitación individual - Actividades para los fines
15/06/2023	6	1	3	- Se establece el horario de verano - Se habla de no que los niños, niñas y adolescentes no chillen ni del golpes porque molesta.
28/06/2023	8	3	0	- Se repite la demanda de que los niños, niñas y adolescentes no chillen.
28/07/2023	5	4	3	- Se solicita respetar las horas de descanso.
14/08/2023	4	4	4	- Se pide material para realizar manualidades. - Se propone hacer

				excursión al Bioparc.
22/08/2023	7	2	0	- Hacer el esfuerzo de dejar los baños limpios tras su uso.
06/09/2023	7	0	4	
21/09/2023	7	5	0	- Se solicita tener más higiene con el uso de las compresas.
10/10/2023	7	0	5	
25/10/2023	4	3	0	- Tratar de mantener el baño limpio.
07/11/2023	6	1	3	- Se pide que no griten cuando estén en la cama para no molestar al resto.
21/11/2023	5	1	1	- Se pide dejar de chillar.
04/12/2023	6	1	1	-
19/12/2023	7	1	1	-

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 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 Técnico 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.

Durante el 2023 se han producido un total de 24 Consejos de Grupo Educativo y en ellos ha habido un total de 57 propuestas, siendo todas ellas 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 2023 alcanza el 100%.

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.

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

Esta información se extrae del registro “Ayúdanos a mejorar” completado en mayo de 2023 por 7 niñas, niños y adolescentes y en diciembre de 2023 por un total de 7 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 2023.

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

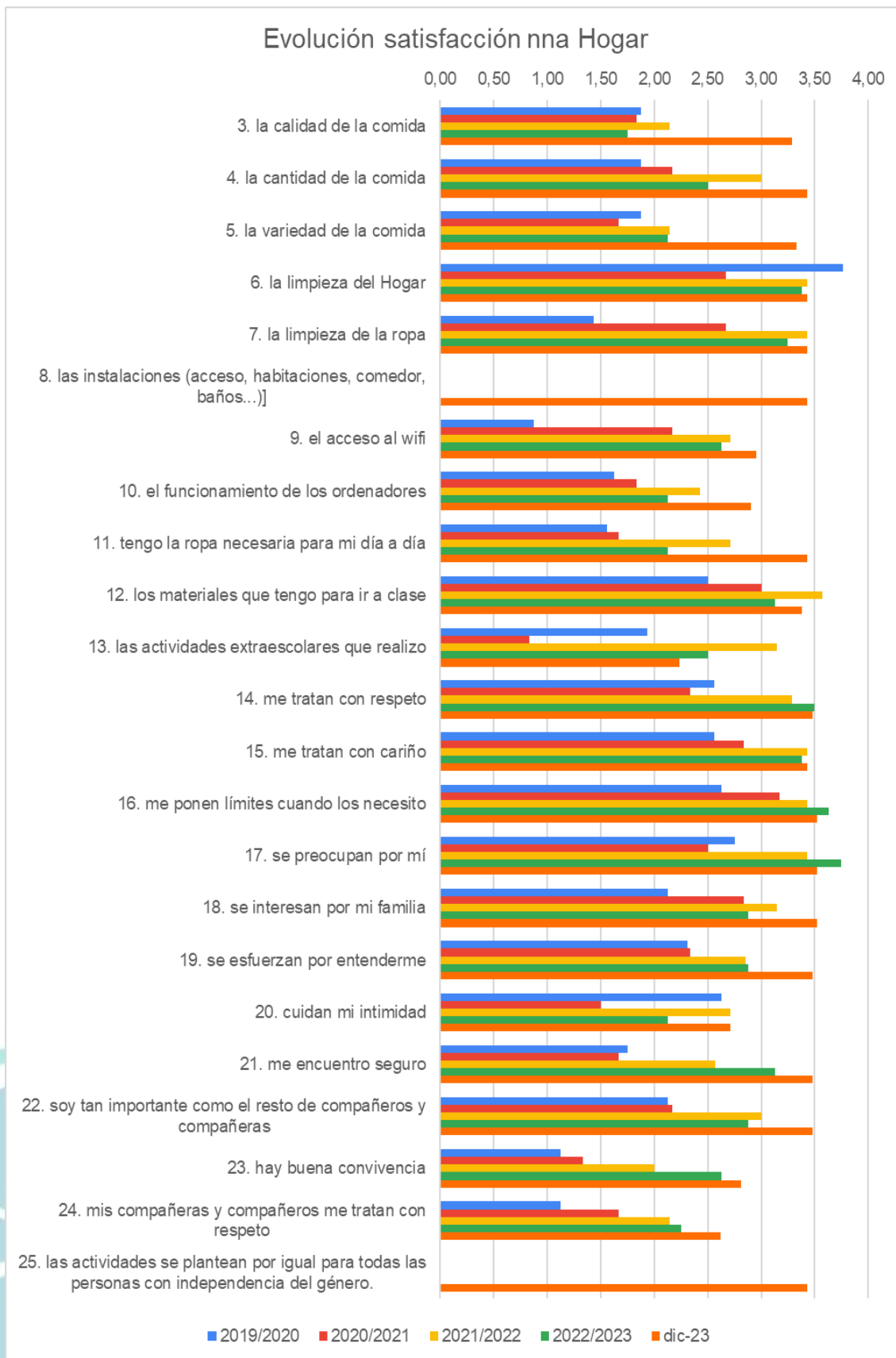
Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La calidad de la comida	7	1	4	2.86
La cantidad de la comida	7	2	4	3.29
La variedad de la comida	7	2	4	3.00
La limpieza del Hogar	7	2	4	3.29
La limpieza de la ropa	7	2	4	3.29
Las instalaciones	7	2	4	3.29
El acceso al wifi	7	1	4	2.86
El funcionamiento de los ordenadores	7	2	4	2.71
Tengo la ropa necesaria para mi día a día	7	2	4	3.29
Los materiales que tengo para ir a clase	7	1	4	3.14
Las actividades extraescolares que realizo	7	1	4	2.71
Me tratan con respeto	7	2	4	3.43
Me tratan con cariño	7	2	4	3.29
Me ponen límites cuando los necesito	7	2	4	3.57
Se preocupan por mí	7	2	4	3.57
Se interesan por mi familia	7	2	4	3.57
Se esfuerzan por entenderme	7	2	4	3.43
Cuidan mi intimidad	7	2	4	3.14
Me encuentro seguro	7	2	4	3.43

Soy tan importante como el resto de compañeros y compañeras	7	2	4	3.43
Hay buena convivencia	7	1	4	2.43
Mis compañeras y compañeros me tratan con respecto	7	1	4	2.86
Las actividades se plantean por igual para todas las personas con independencia del género.	7	2	4	3.29

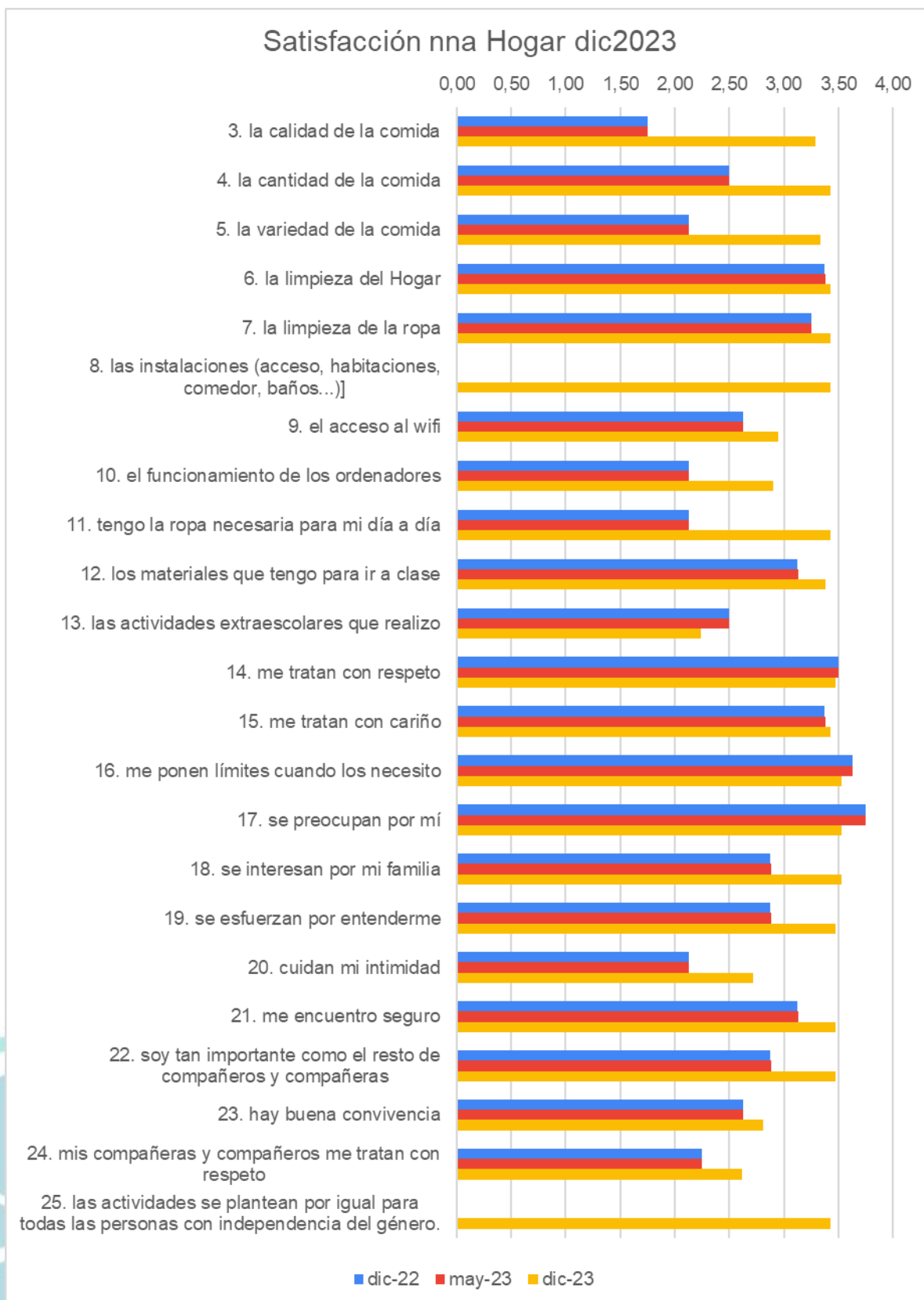
En las Gráficas 1 y 2 se presenta la evolución de los resultados de las mediciones de la percepción de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes con el Hogar. En la Gráfica 1 se contrastan los resultados obtenidos en la medición de diciembre, con las obtenidas en años anteriores. En la Gráfica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



**Gráfica 1**



**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 2023 es de 3.06 (mínimo 0 y máximo 4); y por otra parte, la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 3.43 (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.

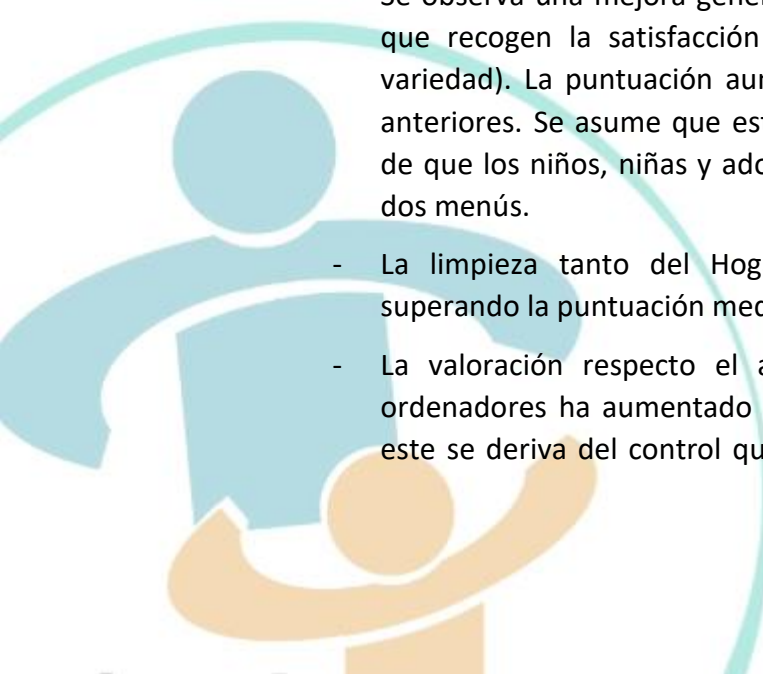
Además, en la última edición del cuestionario de “Ayúdanos a mejorar” se han incluido dos nuevos ítems que recogen tanto la satisfacción con las instalaciones del Hogar, como la valoración que hacen respecto a la no discriminación en las actividades planteadas en la programación.

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:

- Existe una tendencia negativa respecto a la valoración que los niños, niñas y adolescentes realizan en relación con las actividades extraescolares que realizan.

Los resultados y conclusiones positivas son:

- Se observa una mejora generalizada por lo que se refiere a los tres ítems que recogen la satisfacción respecto a la comida (calidad, cantidad y variedad). La puntuación aumenta en más de un punto respecto a años anteriores. Se asume que esta mejora está relacionada con la posibilidad de que los niños, niñas y adolescentes pueden escoger diariamente entre dos menús.
- La limpieza tanto del Hogar como de la ropa se mantienen altos, superando la puntuación media de 3 (escala 0-4).
- La valoración respecto el acceso al wifi y el funcionamiento de los ordenadores ha aumentado respecto a años anteriores. Se entiende que este se deriva del control que el Equipo Técnico hace de los mismos y la





disponibilidad para que cada niño, niña y adolescente emplee preferentemente el mismo portátil.

- Los niños, niñas y adolescentes consideran que tienen la ropa necesaria para su día a día; aspecto que mejora en más de un punto las anteriores valoraciones. Aunque no tanto como la ropa, también aumenta la valoración respecto a la satisfacción de los materiales escolares que disponen.
- Se mantiene una buena puntuación en los ítems que recogen la percepción de las niñas, niños y adolescentes respecto al trato recibido por el Equipo Técnico. Entre ellos, se destaca como positivo el aumento significativo en los ítems que valoran el interés del Equipo Técnico por sus familias, el esfuerzo que hacen por entenderlos y entenderlas, así como el cuidado de su intimidad.
- Aumenta también un ítem estratégico en el Hogar por el contenido que aborda. La valoración que los niños, niñas y adolescentes atendidos en el Hogar Santos Patronos respecto a su seguridad ha aumentado y parece asentarse como una tendencia en las cuatro últimas mediciones, así como la percepción de convivencia entre ellas y ellos.

### **3.2.5. 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 Hogar Santos Patronos para los años 2022 y 2023.

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

Valoración	2022	2023
Satisfacción general	6.57	7.36
Satisfacción con las actividades	6.88	7
Satisfacción con las instalaciones	6.10	7.57
Satisfacción con las personas profesionales	7.17	7.86

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 Hogar 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.

**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 gestión de los ordenadores portátiles asignando preferentemente el mismo a cada uno de ellos y ellas.
- El reforzar la programación de actividades lúdicas grupales que les proporcionen una experiencia positiva de grupo: escalada, feria, excursiones a municipios próximos...

Del conjunto de resultados mostrados se observa que el servicio que ofrece el Hogar Santos Patronos es de calidad valorado por las personas a las que atiende.

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, aspecto que se identifica como una tendencia en los últimos 4 cursos. Además, se sienten respetadas tanto por el Equipo de Trabajo y sus propias compañeras y compañeros y perciben una buena convivencia en el Hogar.**

Los resultados de la valoración de las niñas, niños y adolescentes atendidos señalan también nuevos espacios sobre los que el Hogar Santos Patronos puede establecer estrategias de mejora como la satisfacción respecto a las actividades extraescolares en las que participan.