

# HOGAR DE ACOGIMIENTO GENERAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES “SANTOS PATRONOS”



**ALZIRA**

## VALORACIÓN DEL SERVICIO 2024



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 2024, se ha realizado 8 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?	8	3	4	3.75
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las compañeras y compañeros?	8	4	4	3.38
¿Te hemos resuelto las dudas que tenías?	8	4	4	3.88
¿Te has encontrado a gusto?	8	3	4	3.63
¿Te has encontrado segura o seguro?	8	4	4	3.63

En el momento de la primera acogida, las cuestiones que los niños, niñas y adolescentes señalan como positivas son:

- El ambiente

- La fiesta de bienvenida y los compañeros y compañeras.
- El cariño y cuidado recibido.
- El acogimiento de todas las personas.
- La tele.
- Los compañeros y compañeras.
- Que todo es más pequeño.
- Que hemos ido al cine.

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 2024 es positiva en tanto que todos los ítems superan el punto medio de la escala (3).

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

Este informe alcanza a todo el año 2024. 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 19/09/2024 se llevó a término un Consejo de Grupo Educativo en el que las niñas, niños y adolescentes atendidos propusieron poder realizar las siguientes actividades:

- Ir a visitar la fábrica de Méivel.
- Ir a la Montanyeta.

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

En el 2024 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
10-01-2024	6	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regalos reyes magos</li> <li>- Biblioteca</li> </ul>

23-01-2024	7	2	2	- Hacer manualidades - Cambio merienda - Biblioteca - Salida
08-02-2024	5	0	0	- Programa de medioambiente - Salida - Comportamiento biblioteca
20-02-2024	6	2	2	- Dinámicas medioambiente - Se valora el objetivo de calidad
07-03-2024	6	1	1	- Resolución de conflictos - Diversidad familiar - Salida Ninot
27-03-2024	6	0	0	- Salida fallas - Talleres de pascua
16-04-2024	5	1	1	- Salidas - Dinámica medioambiente -
2-05-2024	6	0	0	- Taller medioambiente - Convivencia los viernes -
15-05-2024	6	1	1	- Valor solidaridad - Incidente chicles -
29-05-2024	6	1	1	- Salida Monumentos - Convivencia diaria -
10-06-2024	9	4	4	- Convivencia diaria - Biblioteca -
24-06-2024	6	7	7	- Día de padres -
08-07-2024	8	1	1	- Fiesta del agua - Manualidades de verano

2-09-2024	4	1	1	- Cumpleaños - Normas de centro de día -
9-9-2024	4	1	1	- Triptico de centro de día -
24-09-2024	5	2	2	- Halloween
02/09/2024	7	1	0	- Extraordinario. No se responde a las propuestas
19/09/2024	5	2	4	Solicitan visitar Meivel. - Quieren ir a la Montanyeta
8/10/2024	3	7	2	Piden que se acere la reparación de luz del baño y escalera. - Quieren ir a Valencia por Navidad
24/10/2024	6	1	7	- Piden que no envuelva el bocadillo en papel de plata.
12/11/2024	7	1	1	- Piden que se acere la reparación de luz del baño y escalera.
26/11/2024	7	0	0	- Se acuerda que en los próximos consejos de grupo, cada niño, niña y adolescente tendrá un minutos para hablar y compartir su día, preocupaciones con el resto de compañeros y compañeras.
10/12/2024	7	7	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 Técnico 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.

Durante el 2024 se han producido un total de 23 Consejos de Grupo Educativo y en ellos ha habido un total de 43 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 88%.

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 2024 por 8 niñas, niños y adolescentes y en noviembre de 2024 por un total de 5 niños, niñas y adolescentes. En este caso la población es de 8 sujetos, pero únicamente lo completan aquellas personas con más de 4 meses de estancia en el Hogar.

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 2024.

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

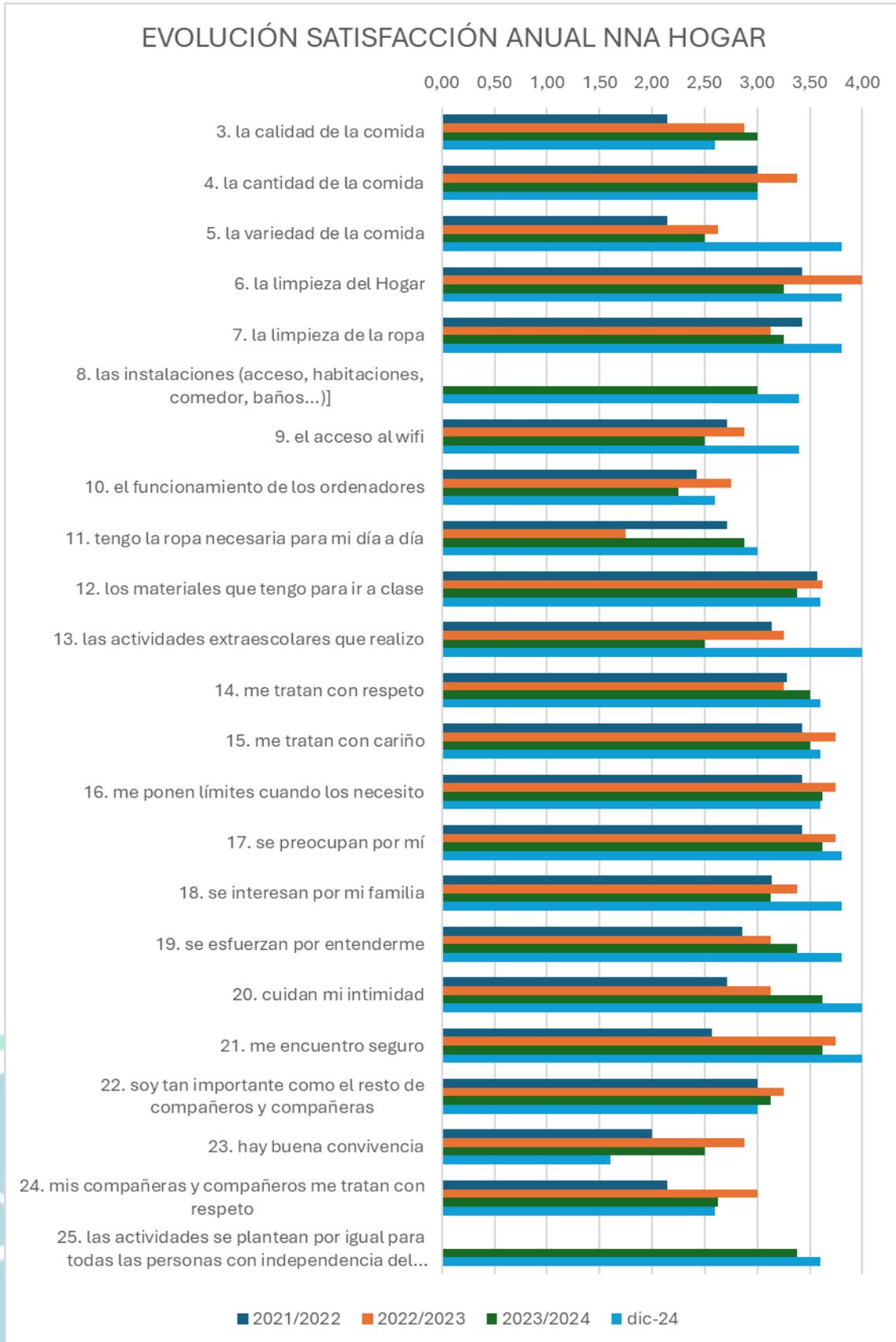
Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La calidad de la comida	5	0	4	2.6
La cantidad de la comida	5	1	4	3
La variedad de la comida	5	3	4	3.8
La limpieza del Hogar	5	3	4	3.8
La limpieza de la ropa	5	3	4	3.8
Las instalaciones	5	3	4	3.8
El acceso al wifi	5	2	4	3.4
El funcionamiento de los ordenadores	5	1	4	2.6
Tengo la ropa necesaria para mi día a día	5	1	4	3
Los materiales que tengo para ir a clase	5	3	4	3.6
Las actividades extraescolares que realizo	5	4	4	4

Me tratan con respeto	5	2	4	3.6
Me tratan con cariño	5	3	4	3.6
Me ponen límites cuando los necesito	5	2	4	3.6
Se preocupan por mí	5	3	4	3.8
Se interesan por mi familia	5	3	4	3.8
Se esfuerzan por entenderme	5	3	4	3.8
Cuidan mi intimidad	5	4	4	4
Me encuentro seguro	5	4	4	4
Soy tan importante como el resto de compañeros y compañeras	5	0	4	3
Hay buena convivencia	5	0	3	1.6
Mis compañeras y compañeros me tratan con respecto	5	2	4	2.6
Las actividades se plantean por igual para todas las personas con independencia del género.	5	2	4	3.6

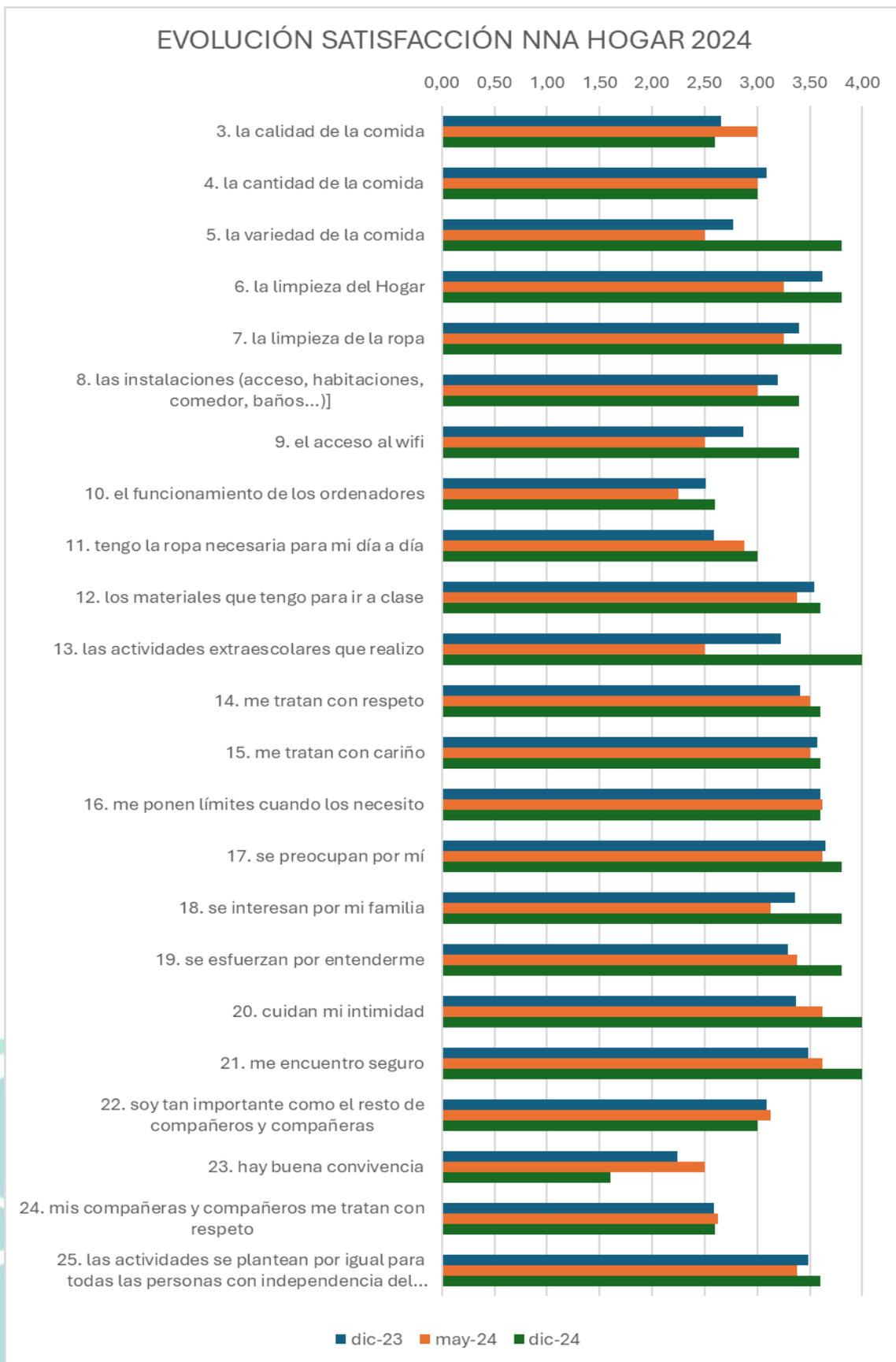
En las Gráficas 1 y 2 se presenta la evolución de los resultados de las mediciones de la percepción de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes con el Hogar. En la Gráfica 1 se contrastan los resultados obtenidos en la medición de diciembre, con las obtenidas en años anteriores. En la Gráfica 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 2024 es de 3.36 (mínimo 0 y máximo 4); y por otra parte, la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 3.74 (mínimo 2 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; o niños, niñas y adolescentes con trastornos de relación que experimentan su vinculación con el resto de compañeras y compañeros de forma singular.
- 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.

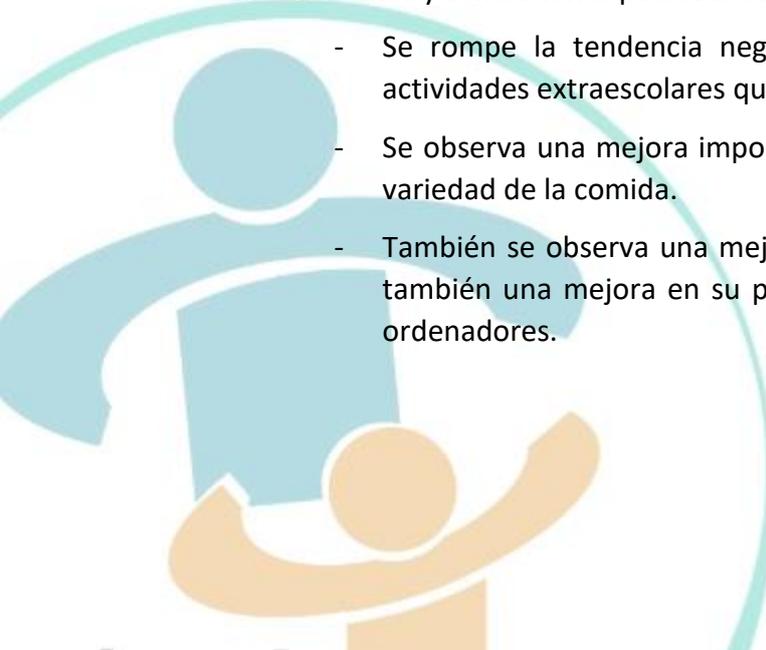
Estos dos hechos hacen que las comparaciones no siempre tengan la suficiente base técnica para poder obtener resultados objetivos de ellas.

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:

- Hay una clara tendencia negativa que se repite en tres ítems que se relacionan entre sí. Estos ítems son:
  - Soy tan importante como el resto de compañeras y compañeros.
  - Hay buena convivencia
  - Mis compañeros y compañeras me tratan con respeto.

Los resultados y conclusiones positivas son:

- Se rompe la tendencia negativa que se daba en la valoración de las actividades extraescolares que realizan los niños, niñas y adolescentes.
- Se observa una mejora importante en la valoración que dan respecto a la variedad de la comida.
- También se observa una mejora en el acceso al wifi, y en menor medida, también una mejora en su percepción respecto al funcionamiento de los ordenadores.



- Ha aumentado su visión respecto el interés que perciben por parte del Equipo Técnico hacia sus familias, así como el esfuerzo que el Equipo Técnico hace por entenderles y el cuidado de su intimidad.
- Estas cuestiones redundan en un aumento respecto a la sensación de seguridad en el Hogar que muestran los niños, niñas y adolescentes acogidos.

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

Durante el 2024 no se obtiene ninguna información a través de este instrumento realizada por los niños, niñas o adolescentes atendidos. 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, 2023 y 2024

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

Valoración	2022	2023	2024
Satisfacción general	6.57	7.36	8.18
Satisfacción con las actividades	6.88	7	8.33
Satisfacción con las instalaciones	6.10	7.57	7.8
Satisfacción con las personas profesionales	7.17	7.86	8.4

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.

Los resultados de la valoración de las niñas, niños y adolescentes atendidos señalan nuevos espacios sobre los que el Hogar Santos Patronos puede establecer estrategias de mejora como la satisfacción respecto al trato que se dan entre sí los niños, niñas y adolescentes acogidos.

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 cursos.

