

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



ALZIRA

VALORACIÓN DEL SERVICIO 2024



ECB SANTOS PATRONOS
www.ecbsantopatrons.org

Centro concertado, integrado en el Sistema Pùblic Valencià de Serveis Socials

Valoración del servicio CD SP-enero2025

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.

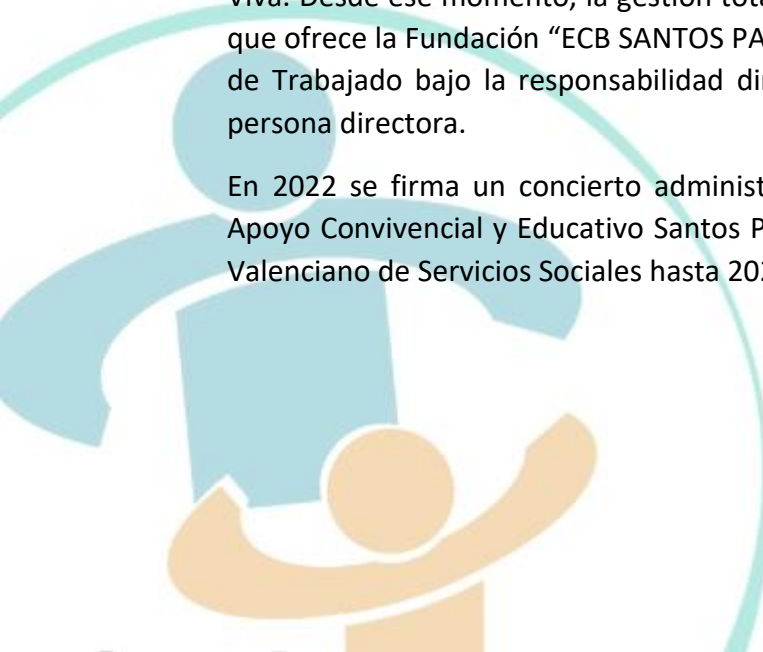
El “ECB Santos Patronos” nace en Alzira gracias a la herencia de D^a Rosa García Delgado, mujer piadosa de la ciudad que pone en manos de un patronato un conjunto de bienes para la fundación de un establecimiento de beneficencia dirigido a “los niños pobres de la ciudad”. Así, el 27 de julio de 1905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

			<p>percepción de la seguridad y trato recibido por el Equipo Educativo.</p> <p>Incluye también apartado respecto a propuestas para realizar el curso próximo.</p>
	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 han realizado 6 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?	5	4	4	4
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las compañeras y compañeros?	5	3	4	3.8
¿Te hemos resuelto las dudas que tenías?	5	4	4	4
¿Te has encontrado a gusto?	5	3	4	3.8
¿Te has encontrado segura o seguro?	5	3	4	3.8

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 2024

es positiva en tanto que todos los ítems superan el punto medio de la escala (2). Uno de los niños, debido a un retraso madurativo, no se ve conveniente administrar el cuestionario de satisfacción, siendo 5 los niños, niñas y adolescentes que responden a dicho cuestionario.

3.2.2. Información obtenida con “Consejo de Grupo Educativo”

En el 2024 se realizan los siguientes Consejos de Grupo Educativo y se obtienen los siguientes resultados:

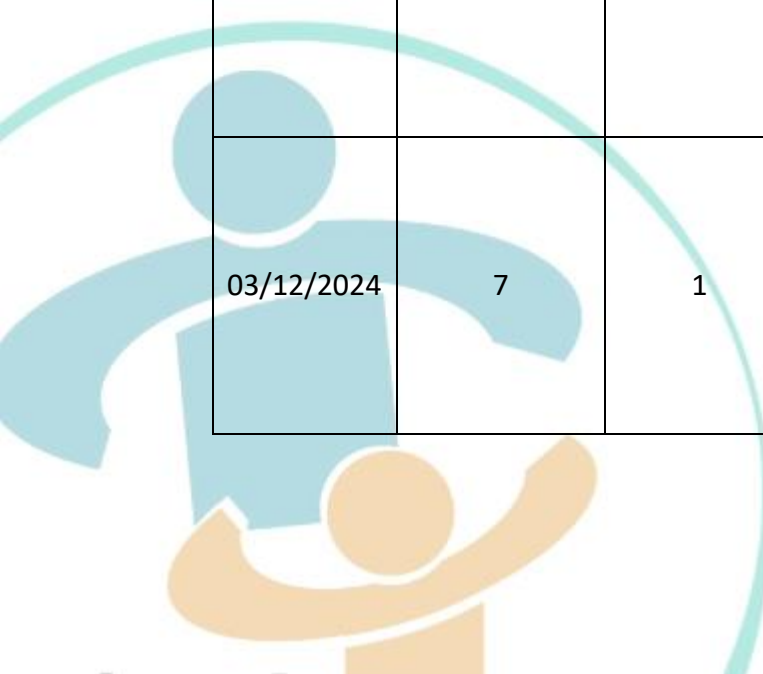
Tabla 3. Consejos de Grupo Educativo: contenidos y relación de propuestas y respuestas.

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	8	0	0	- Se valoran los regalos recibidos de los Reyes Magos, el árbol de los compromisos y la convivencia en el centro.
23/01/2024	10	0	0	- Se replantea la merienda, se valora la salida realizada y la visita a Sant Antoni. Se habla acerca de las necesidades y expectativas para este curso.
08/02/2024	8	0	0	- Se comenta las actividad realizada del medio ambiente, la salida al cine y se revisa el objetivo de calidad.
20/02/2024	8	0	0	- Se comenta la salida de la semana siguiente a la exposición del ninot, se realiza del medio

				ambiente y se informa de los talleres de Pascua.
07/03/2024	9	1	1	- Se propone salir al parque los miércoles, se vota y se decide que bajarán al patio a jugar. Se trabajó la resolución de conflictos y la diversidad familiar. La semana siguiente salida a ver las fallas.
27/03/2024	9	0	0	- Se comenta la merienda del día fallero y la globotada, así como la salida a los doseles.
16/04/2024	9	1	1	- Se comentan las salidas realizadas y la dinámica del medio ambiente. Se terminó el semáforo de colores.
02/05/2024	8	0	0	- Se comenta la actividad del medio ambiente dibujando el monasterio y buscando información sobre él.
15/05/2024	9	1	1	- Se realiza la propuesta de cambiar una merienda y se aprueba. Se explica la sesión trabajada sobre el valor de la solidaridad.
27/05/2024	9	1	1	- Se explica el funcionamiento a una niña nueva. Se propone volver a la biblioteca y los viernes leer el libro y se aprueba. Se valora el trabajo de la flor de la autoestima y se comenta la convivencia diaria.
10/06/2024	13	4	4	- Se hacen 4 propuestas,

				dando respuesta a las mismas. Se establece u compromiso grupal de aplicar los valores trabajados, se informa de los campamentos de verano y talleres.
24/06/2024	11	7	7	- Se realizan 7 propuestas y se les da respuesta. Se comenta el día de padres realizado.
08/07/2024	13	0	0	- Se comenta que se comenzó la actividad del círculo cromático y la fiesta del agua. Se le explica al nuevo ingreso las normas de centro de día.
02/09/2024	7	1	1	- Se propone tomar cocacola y se da respuesta. Se organizan las meriendas y se modifican. Se cambian los objetivos del árbol de los compromisos.
09/09/2024	7	1	1	- Se realiza una propuesta y se da repuesta. Se vota por mayoría ir a la biblioteca de nuevo. Se han realizado mejoras en las instalaciones y se recuerda el tríptico.
24/09/2024	11	2	2	- Se propone no ver películas los viernes y se aprueba viernes alternos y realizar los jueves manualidades.
08/10/2024	10	2	2	- Se hacen dos propuestas y se les da respuesta. Se comenta que se ha empezado la

				<p>dinámica del reciclaje, se han puesto contenedores de reciclaje y se comenta la salida mensual realizada.</p>
21/10/2024	11	0	0	<ul style="list-style-type: none"> - Se comenta el problema entre dos niñas y la solución, felicitándoles por ello. Se trabajó el árbol de las emociones.
05/11/2024	11	1	1	<ul style="list-style-type: none"> - Se realiza una propuesta para las meriendas y se aprueba. Se habla sobre los problemas de convivencia y cómo se han solucionado. Debido a la DANA se explica que no realizaron salidas.
19/11/2024	9	0	0	<ul style="list-style-type: none"> - Se comenta que se realizará una dinámica para trabajar la cohesión grupal. Se comenta la emoción trabajada (la tristeza) a través de un cuento sobre la DANA. Se informa de los talleres de Navidad y se propone poner una mesa más pequeña y sillas.
03/12/2024	7	1	1	<ul style="list-style-type: none"> - Se propone utilizar el microondas para calentar algunas meriendas y se da respuesta. Se recuerdan las normas de convivencia. Se



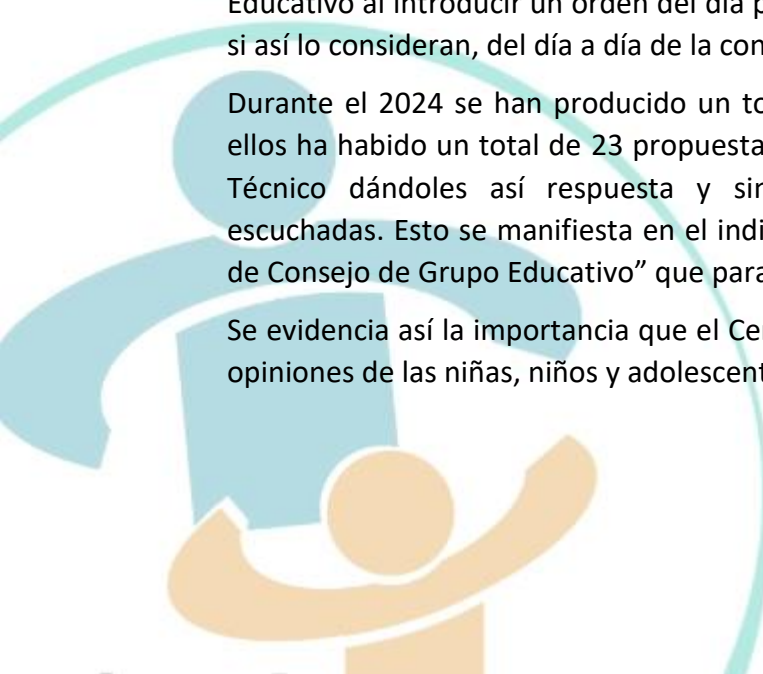
				comentan las salidas realizadas y el mural realizado sobre las 3R, así como la dinámica de higiene y salud y la del Respeto.
16/12/2024	6	0	0	- Se comentan las tarjetas de felicitación realizadas y la dinámica de la afectividad. Se comenta que mañana es el encuentro de familias. Se comenta también la salida de navidad realizada, así como las mejoras realizadas en las instalaciones.

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 2024 se han producido un total de 22 Consejos de Grupo Educativo y en ellos ha habido un total de 23 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 2024 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 noviembre de 2024 por un total de 10 niños, niñas y adolescentes. En este caso la población es de 12 sujetos.

El cuestionario “Ayúdanos a mejorar” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 4 se muestran los resultados de los ítems cerrados de la medición de noviembre de 2024.

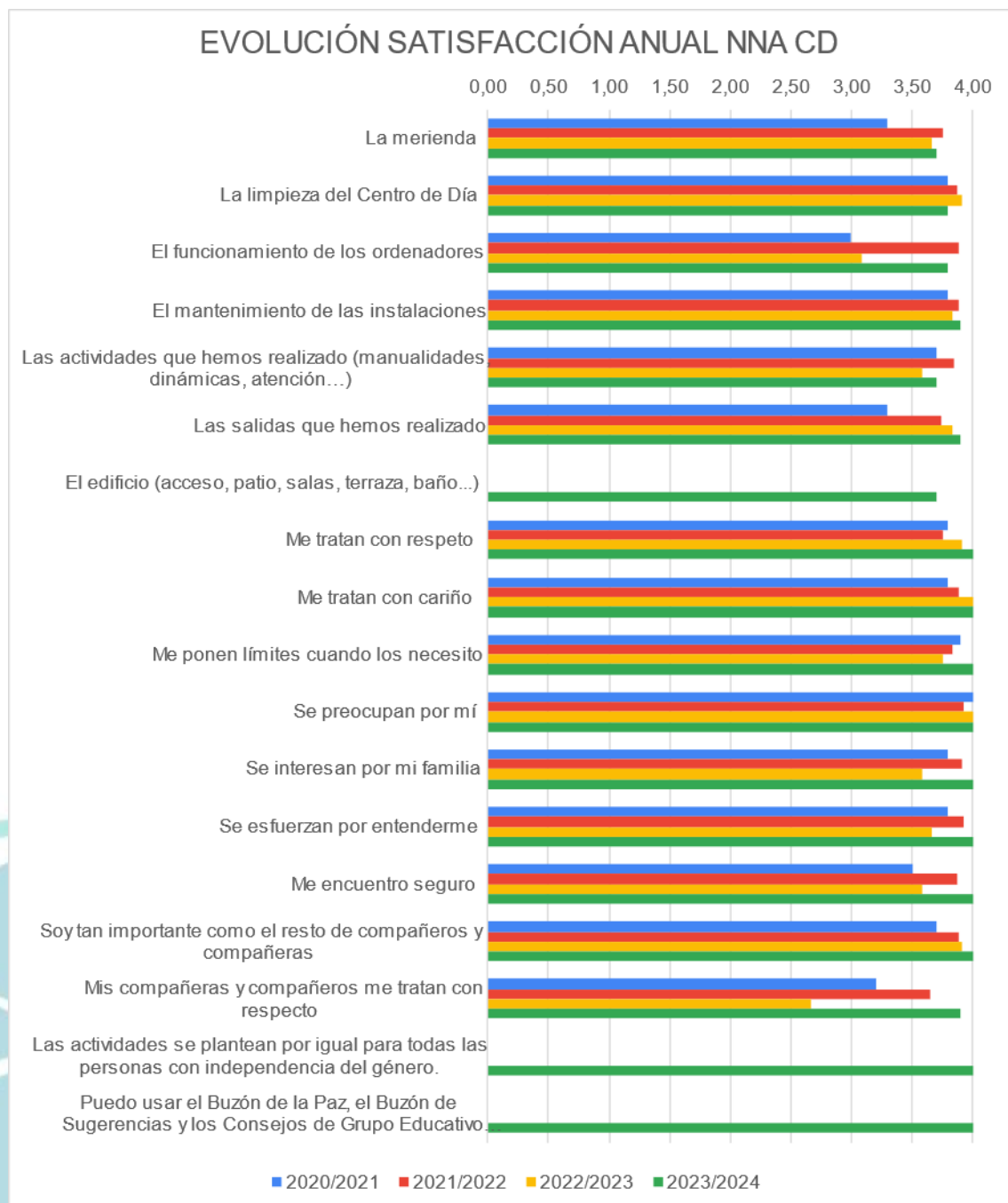
Tabla 4. Satisfacción de las niñas, niños y adolescentes atendidos en el CD.

Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La merienda	10	4	4	4
La limpieza del Centro de Día	10	4	4	4
El funcionamiento de los ordenadores	10	3	4	3.9
El mantenimiento de las instalaciones	10	4	4	4
Las actividades que hemos realizado (manualidades, dinámicas, atención...)	10	3	4	3.9
Las salidas que hemos realizado	10	3	4	3.9
El edificio (acceso, patio, salas, terraza, baño...)	10	4	4	4
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	4	4	4
Se interesan por mi familia	10	4	4	4
Se esfuerzan por entenderme	10	4	4	4
Me encuentro seguro	10	4	4	4
Soy tan importante como el resto de compañeros y compañeras	10	4	4	4
Mis compañeras y compañeros me tratan con respecto	10	3	4	3.9
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	10	4	4	4

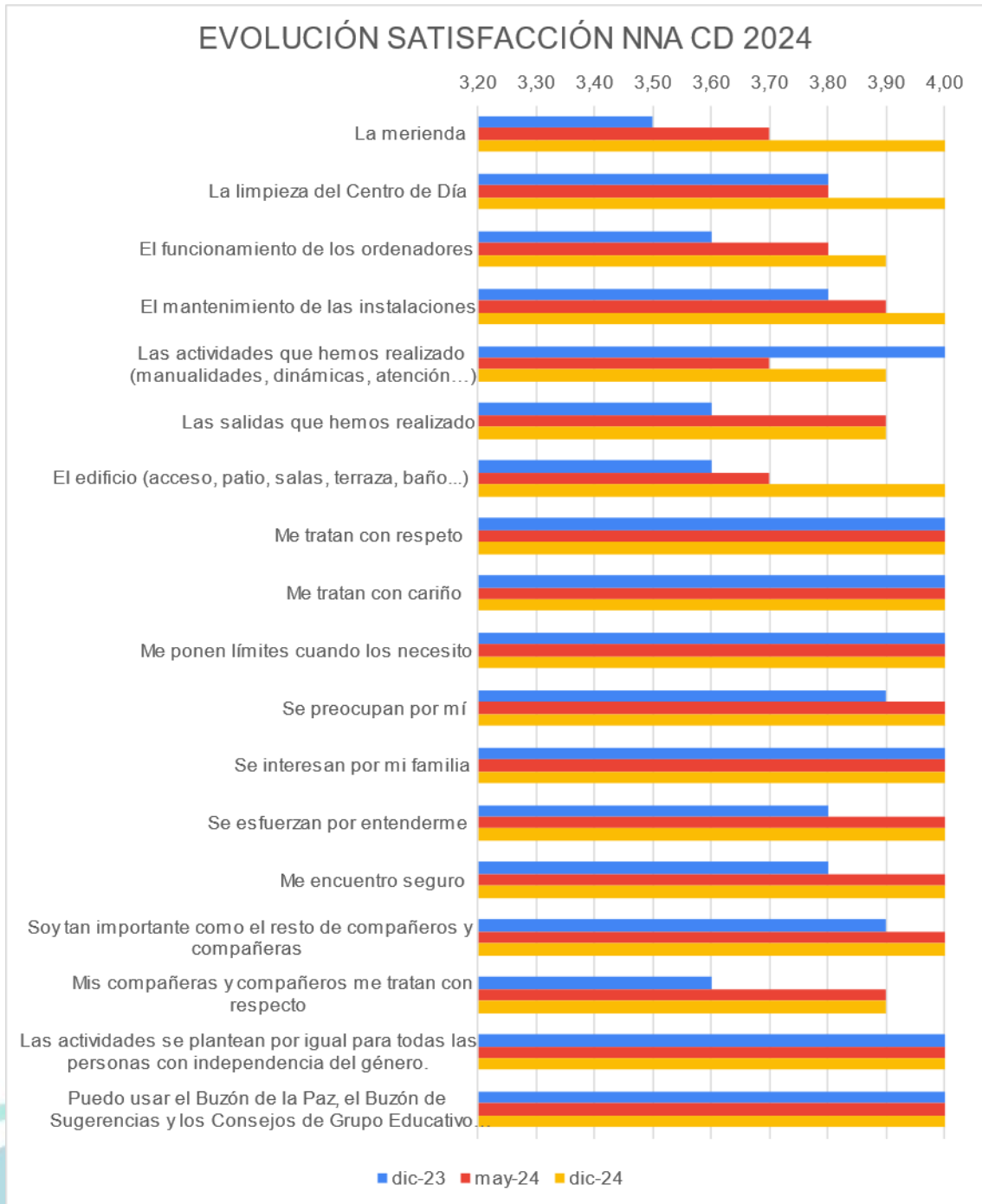
interesan y hacer propuestas.				
-------------------------------	--	--	--	--

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 noviembre, 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 noviembre de 2024 es de 4 (mínimo 0 y máximo 4); y por otra parte, la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 4 (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.

Tras el análisis de los datos aportados en la Gráfica 1 y 2 se alcanzan resultados positivos.

- Se observa que hay una tendencia positiva en lo que respecta a la valoración que realizan del servicio a nivel general, puntuando los ítems mas bajos con 3,9 (el funcionamiento de los ordenadores, las actividades realizadas, las salidas realizadas y el respeto entre los niños, niñas y adolescentes). A pesar de ello, el valor sigue siendo alto, muy próximo al 4.

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

Durante el 2024 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 2024.

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

Valoración	2023	2024
Satisfacción general	8.66	9.94
Satisfacción con las actividades	8.60	9.75
Satisfacción con las instalaciones	8.20	10
Satisfacción con las personas profesionales	8.90	10

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 vertebró 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 se ha observado en esta última medición en el propio trato que se dan unas personas a otras en el tiempo de Centro de Día.

