

Seafi

Servicio Específico de Atención a la Familia e Infancia

Memoria 2017

Algorfa | Jacarilla | Redován | San Miguel de Salinas

www.mancomunidadlavega.es

Indice

01. Presentación y elementos relevantes de la actuación del servicio.

02. El Servicio en Cifras

- Beneficiarios/as del Servicio
- Datos de Gestión

03. Recursos

- Recursos Humanos
- Formación Continua
- Recursos materiales

04. Evaluación/Observaciones.

05. Anexo I (tabla familias con objetivo inicial, resultado, problemática principal,..)

06. Anexo II (informe resultados encuestas satisfacción familias).

01. Presentación y elementos relevantes de la intervención.

El SEAFI está dirigido a la atención prioritaria de aquellas familias en las que los menores están en situación de riesgo o bien con expedientes de protección, en cuyo caso son muchos los expedientes que llevan aparejado la adopción de una medida jurídica de protección por parte de la Dirección Territorial de Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas. Como decimos, estas familias son objeto de actuación prioritaria, pero el SEAFI está abierto a la atención de cualquier padre, madre o tutor que considere que precisa de orientación y apoyo en el ejercicio de su rol y responsabilidad como cuidador.

La intervención familiar que se lleva a cabo en el servicio se entiende como una medida de protección que consiste en restablecer y facilitar el adecuado ejercicio de las funciones parentales, familiares y sociales que permitan, potencien y optimicen el desarrollo integral y comunitario de los niños, niñas y adolescentes.

- ✓ El SEAFI MLV ha atendido en 2017 a **61 familias** de los cuatro municipios que componen la mancomunidad.
- ✓ **Beneficiarios totales** de las intervenciones, **228**.
- ✓ Los **menores impactados** han sido **110**, de los cuales **26** han tenido **expediente de protección**, bien de dirección territorial de igualdad y políticas inclusivas o bien de fiscalía de menores.
- ✓ Con medida jurídica de protección en forma de **acogimiento familiar o residencial** se han atendido **11** menores, todos con una situación jurídica de desamparo.
- ✓ En 2017 sólo se ha realizado **una propuesta de desamparo** a la dirección territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas, trabajando por tanto, casi en un 100% de los casos la **preservación familiar** de los menores en sus familias.
- ✓ El 21% de las familias (**13**), eran **casos de familias de ciudadanos extranjeros**, respondiendo a la realidad socio-demográfica del territorio sobre el que actúa la mancomunidad.
- ✓ Las **atenciones** totales realizadas han sido **1004**.

Destacamos en esta presentación aspectos relevantes relacionados con la intervención del SEAFI, más allá de las cifras estadísticas, que podemos ver en el siguiente apartado del servicio en cifras.

Recursos Humanos.

Este año 2017, el equipo MLV ha incorporado a su plantilla 2 educadoras sociales, lo que ha permitido el refuerzo importante del trabajo realizado desde el servicio de atención a la familia e infancia, ampliando y mejorando las atenciones realizadas en muchos de los casos.

Convenios con centros de formación.

El SEAFI de MLV, como en años anteriores, ha seguido facilitando y se ha enriquecido con la participación de alumnado en prácticas; en este año 2017 se ha contado con 1 alumno del Grado en Trabajo Social de la **Universidad de Murcia**.

Este alumnado permite especialmente, en relación con las familias y menores impactados, una atención más continuada de nuestro servicio, así como un contacto más estrecho también con aquellos agentes de red que tienen que ver con estos casos, en especial, con los centros escolares. Las familias han aceptado sin problemas la intervención de estos agentes externos al servicio y ha sido de aprovechamiento para todas las partes implicadas, familias, seafi y alumnado.

Seafi's en red.

El SEAFI de la Mancomunidad La Vega puso en marcha en 2013 un grupo cerrado de facebook, compuesto por profesionales de SEAFI, en su mayoría, aunque abierto a la participación de otros técnicos que trabajan en el ámbito de la intervención con familia e infancia. El grupo lo componen ahora mismo **59 miembros** (8 nuevas altas en 2017), y cuenta con profesionales de las tres provincias de la comunidad valenciana. En su mayoría son psicólog@s y trabajadores/as sociales, pero como indicamos antes también participan profesoras de universidad, educadoras, enfermeras.

Con esta herramienta estamos COMPARTIENDO, experiencias de trabajo, información de interés sobre nuestro ámbito profesional (libros, noticias, artículos de opinión, manuales, guías,...), inquietudes y/o problemas comunes.

<https://www.facebook.com/groups/seafisenred/>



El SEAFI en la web de mancomunidad.

Además del grupo de Facebook indicado anteriormente, el SEAFI mantiene actualizado su sitio web en internet, en la página web de la Mancomunidad La Vega, donde se ofrece la siguiente información y servicios:

- **Información sobre características y forma de acceso al servicio.**
- **Consulta Online**, la web permite la posibilidad de poder hacer cualquier consulta relacionada con familia e infancia a la población general a través de internet.
- **Información relacionada**, con familia y menores de nuestra propia entidad y que podemos encontrar también en nuestra web.
- **Acceso a protocolos en materia de menores.**
- **Acceso a las Hojas de Notificación de posibles situaciones de desprotección infantil.**
- **Memorias.**
- **Acceso directo al grupo de facebook SEAFI'S en Red.**

<https://www.mancomunidadlavega.es/atencion-especializada/seafi-servicio-especializado-de-atencion-a-la-familia-e-infancia/>



The screenshot shows the website interface for SEAFI. At the top, there is a navigation menu with categories: PERSONAS Y COLECTIVOS, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA, SERVICIOS Y PROGRAMAS, GOBIERNO/TRANSPARENCIA, and MUNICIPIOS. Below the menu, the main heading reads "SEAFI. SERVICIO ESPECÍFICO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA E INFANCIA". A sub-heading below that says "INICIO / ATENCIÓN ESPECIALIZADA / SEAFI. SERVICIO ESPECÍFICO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA E INFANCIA". On the left, there is a sidebar menu under "ATENCIÓN ESPECIALIZADA" with options: SEAFI. Servicio Específico de Atención a la Familia e Infancia, Atención y Motivación al adolescente, Atención a la Dependencia, Integración y Diversidad Intercultural, Atención Jurídica, and Unidad de Prevención de. The main content area features a photograph of a family and a text block stating: "El Servicio de Específico de Atención a la Familia e Infancia (SEAFI), está formado por un equipo multidisciplinar, cuyo objeto es la intervención de forma integral en núcleos familiares con menores en situaciones de riesgo y/o con medida jurídica de protección." Below the photo, it says "Objetivo General".

Díptico del servicio (*nuevo).

Con la finalidad de dar mayor difusión al servicio, a final del año 2017 se termina de elaborar un díptico informativo, con el que sumamos un nuevo recurso de comunicación dirigido a la comunidad y que pretende favorecer el conocimiento de nuestro servicio y por tanto el acceso al mismo. (ver en anexos)



The flyer is titled "SEAFI Servicio de Atención a la Familia e Infancia" and is from "MANCOMUNIDAD LA VEGA". It includes the website "www.mancomunidadlavega.es" and lists the municipalities: Algorfa, Jacarilla, Redován, and San Miguel de Salinas. The flyer is divided into several sections:

- ¿A quién va dirigido?**: A familias que quieren APOYO Y ASESORAMIENTO para el desarrollo óptimo de sus hijos e hijas.
- ¿Qué hacemos?**:
 1. Apoyamos a padres, madres y cuidadores a potenciar sus capacidades y habilidades para la crianza.
 2. Les apoyamos en la resolución de dudas, conflictos o determinadas temáticas que nos plantean.
 3. Trabajamos la gestión emocional y el establecimiento en niños, niñas y adolescentes.
 4. Dotamos a las familias de recursos, mediante escuela de padres, terapia individual y familiar para garantizar el desarrollo saludable de los menores.
 5. Asesoramos a familias asignadas sobre recursos municipales y les resolvemos cualquier duda.
 6. Trabajamos en red con otras entidades: I.S. Asociaciones, ONGs, Hospitales, Centros de Salud, Colegios, etc. manteniendo una comunicación fluida con los profesionales, para no duplicar recursos y que los resultados sean un buen funcionamiento familiar.
- ¿Cómo funciona?**: El equipo del SEAFI está formado por psicólogo, educadora social e trabajadora social, especialistas en intervención familiar, que realizan orientación, mediación y trabajo. Trabajamos en equipo con los demás recursos y profesionales de la Mancomunidad La Vega, para así garantizar una atención integral a cada una de las familias que atendemos. Nuestro horario se adapta a las necesidades de las familias.
- ¿Dónde estamos?**: La atención se realiza en las dependencias de los servicios sociales municipales.
- ¿Cómo se solicita?**: A través del teléfono o directamente de su municipio:
 - Servicios Sociales Algorfa T. 965783540
 - Servicios Sociales Jacarilla T. 965772149
 - Servicios Sociales Redován T. 965785000
 - Servicios Sociales San Miguel T. 965723115
- Info. en**: seafi@mancomunidadlavega.es
- Cita Previa online**: www.gestionesociallavega.es

 At the bottom, it says "SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA E INFANCIA" and "www.mancomunidadlavega.es".

servicio de atención a la familia e infancia

Formación Continua.

Este año los técnicos del servicio han participado en acciones de formación continua, como viene siendo habitual, de cara a no perder nunca el pulso a las nuevas tendencias en atención, a los nuevos problemas o retos, teniendo esto siempre un impacto positivo en la calidad de nuestro trabajo diario con las familias.

Se ha participado en jornadas y varios cursos de formación, presencial y de teleformación. (ver detalle en apartado de recursos humanos)

Actividades comunitarias.

El SEAFI colabora en el diseño y puesta en marcha de acciones de la mancomunidad que tienen impacto en los padres y en los menores, como son talleres escolares en primaria y secundaria, acciones de sensibilización, talleres de padres u otros.

Estas acciones se llevan a cabo en estrecha coordinación con los compañeros de los equipos municipales de Servicios Sociales de Base, así como con los de otros servicios especializados de nuestra entidad como son: PANGEA, UPCCA, u otros. No trabajamos en compartimentos estancos, lo hacemos con total coordinación y en procesos siempre de sinergias que hacen que nuestro trabajo sea más productivo y enriquecedor.

En este sentido, destacamos este año la puesta en marcha de un programa socio-educativo de carácter preventivo que tiene como objetivos principales favorecer la mejora de la convivencia escolar, fomentar relaciones saludables entre el alumnado, que éstas se desarrollen sin conflictividad y/o sin violencia, construyendo entre todos una cultura de escuela integradora. Se fundamenta en los valores del respeto mutuo, la responsabilización, la reparación y la resolución cooperativa de cualquier situación de conflicto, bien sea ésta entre el propio alumnado o de este con el profesorado. Se trabaja con el alumnado de primaria, en especial con 5º y 6º curso y con 1º y 2º de ESO.



Trabajo en red.

Desde siempre el trabajo en red ha sido un elemento clave en nuestra intervención con nuestras familias, como pensamos no podía ser de otra manera.

En este sentido, hacemos un trabajo de coordinación con aquellos agentes de otros sistemas que tienen o pueden tener un papel importante en la atención a las familias/menores.

Especialmente nos coordinamos con:

- los cuatro centros educativos de primaria de nuestros cuatro municipios (profesorado, dept. de Orientación y equipos directivos).
- los cuatro centros educativos de secundaria de referencia de nuestros municipios (profesorado, dept. de Orientación y equipos directivos)
- los servicios de pediatría de los cuatro municipios.
- los servicios de seguridad ciudadana (policía local, guardia civil).
- las Oficinas de Víctimas del Delito de la comarca (Orihuela y Torrevejea).
- las dos UCA's de referencia de nuestros municipios, (Orihuela y Torrevejea)
- las unidades de trabajo social de los dos hospitales de referencia (Vega Baja y Torrevejea).
- la USMI, unidad de salud mental infanto-juvenil del Hospital Vega Baja, Orihuela.
- los técnicos de menores de la Dirección Territorial de Alicante, de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas (de los distintos servicios, protección de menores, acogimiento familiar, unidad de centros,...)
- otros,...

Relacionado con este apartado indicar que se han recibido y atendido 16 hojas de notificación de posible situación de desprotección infantil, 6 del ámbito educativo, 3 del ámbito sanitario y 7 del ámbito policial. La distribución de estas notificaciones fue la siguiente: 5 en San Miguel de Salinas, 2 en Jacarilla, 2 en Algorfa y 7 en Redován.

Nuevas Propuestas de actuación de cara a 2018.

1.- Nuestro SEAFI, como antes decíamos, en coordinación con otros compañer@s de otros servicios de la Mancomunidad La Vega trabaja en la consecución en 2018 del reconocimiento como entidad que ha adoptado un ENFOQUE DE INTERVENCIÓN que favorece el ejercicio de una **PARENTALIDAD POSITIVA**, entendida ésta como **"el comportamiento de los padres fundamentado en el interés superior del niño, que cuida, desarrolla sus capacidades, no es violento y ofrece reconocimiento y orientación que incluyen el establecimiento de límites que permitan el pleno desarrollo de los niños, niñas y adolescentes"**. (Recomendación 19- 2006 del Comité del Consejo de Ministros del Consejo de Europa).



INFORME DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN "Protocolo de buenas prácticas en el enfoque de la parentalidad positiva"

**MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES "LA VEGA" (SERVICIO
ESPECÍFICO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA E INFANCIA (SEAFI))**

16/09/2017

**PARTE 1. BUENAS PRÁCTICAS EN EL SERVICIO DESDE EL ENFOQUE DE LA
PARENTALIDAD POSITIVA**

2.- Teniendo en consideración lo anteriormente citado respecto del desarrollo de actuaciones para la promoción de la Parentalidad Positiva, se pretende generar una **Escuela de Familias Permanente**, que permita cumplimentar las actuaciones de intervención familiar de carácter individual y/o familiar, abierta a todo tipo de familias, no solo aquellas que puedan estar en situación de vulnerabilidad y/o conflicto.

Formación



Escuela de familia "Educando en positivo"

Espacio de aprendizaje y reflexión para padres y madres sobre el cuidado y atención de sus hijos de acuerdo a los principios de la parentalidad positiva

02. El Servicio en Cifras

— Beneficiarios/as del Servicio

SEAFI	Familias atendidas	Familias extranjeras	Menores atendidos	Total beneficiarios
Algorfa	9	2	15	29
Jacarilla	12	2	20	45
Redován	20	4	40	76
San Miguel de Salinas	20	5	35	78
Total MLV	61	13	110	228

- Menores con expediente de medida jurídica de protección, de Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, cuyas familias son atendidas por el SEAFI.

SEAFI	Acogimientos familiares, familia extensa o afín	Acogimientos familiares, familia educadora	Acogimientos residenciales	Total menores
Algorfa	2			3
Jacarilla	-	-	-	-
Redován	2		3	6
San Miguel de Salinas	2			2
Total MLV	6		3	11

- Menores con expediente de Fiscalía de Menores cuyas familias han sido atendidas por el SEAFI:
 - Redován: 1
 - San Miguel: 3
 - Algorfa: 1
 - Jacarilla: 1

- Menores con expediente de protección pero sin resolución de medida jurídica:
 - Redován: 3
 - Jacarilla: 1
 - San Miguel: 10
 - Algorfa: 1

- Total de menores con expediente de protección de Fiscalía o de Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, 26.
 - Algorfa: 4
 - Jacarilla: 1
 - Redován: 9
 - San Miguel: 12

- Familias beneficiarias de otros servicios, recursos y/o prestaciones específicos de SS.SS.

SEAFI	Algorfa	Jacarilla	Redován	S Miguel	Total
Ayudas Económicas: Prestaciones Económicas Individualizadas/ Programa Banco de Alimentos/ Renta Garantizada de Ciudadanía/ Ayudas Acogimiento/otras	5	2	9	6	22
Servicio Atención a mujeres Víctimas de Violencia de Género MLV/Telealarma	2	1	3	4	10
Servicio para la Prevención e Inclusión Social MLV	1	1	3	3	8
UPCCA (Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas)		2		3	5

- Familias usuarias de otros recursos de red.

SEAFI	Algorfa	Jacarilla	Redován	S Miguel	Total
Unidad de Conductas Adictivas (UCA)		2		4	6
Unidad de Psiquiatría Infanto-Juvenil (USMI) Hospital Vega Baja	1	2	4	2	9
I. Espill (abusos sexuales)			1		1

— **Datos Técnicos de Gestión**

SEAFI Total Atenciones: MLV	Presenciales	Telefónicas	Visitas a domicilio	Coordinación de Red
1004	352	223	102	327

SEAFI Total Atenciones:	Presenciales	Telefónicas	Visitas a domicilio	Coordinación de Red	totales
Algorfa	23	13	5	29	70
Jacarilla	41	42	19	36	138
Redován	145	102	51	177	475
San Miguel	143	66	27	85	321
MLV	352	223	102	327	1004

SEAFI	Altas	Cierres	Situaciones al cierre
Algorfa	5	5	1 favorable 4 abandonos (2 por traslado residencia)
Jacarilla	5	3	1 favorable 2 abandonos
Redován	5	8	5 favorable 3 abandono (2 por traslado residencia)
San Miguel de Salinas	9	8	5 favorable 3 abandono (1 por traslido residencia)
Total MLV	24	24	12 favorables 12 abandonos (5 por traslado residencia)

Recursos Materiales:	El SEAFI, es un servicio que realiza sus atenciones en las <u>dependencias municipales</u> de servicios sociales generales de los 4 municipios de la mancomunidad. Los técnicos disponen del <u>soporte informático</u> necesario para el registro de sus atenciones y demás tareas propias del puesto y de servicio de telefonía móvil.
-----------------------------	---

04. EVALUACIÓN/OBSERVACIONES.

- En cuanto a las **problemáticas principales** que nos han planteado la familias que han causado alta en 2017, han sido las siguientes, atendiendo a las categorías que señala el **Protocolo de Actuación de los SEAFI'S, (Dirección General del Menor GVA, Nov-2014)**.

Problemática principal	Nº
1. Características individuales de los padres o cuidadores principales que influyen en su capacidad parental: dificultades emocionales, déficits intelectuales, desconocimiento de pautas educativas, uso de métodos de disciplina inadecuados, trastornos psicológicos, adicciones...	6
2. Dinámica relacional familiar disfuncional: interacción cuidador/niño, relación de pareja conflictiva, violencia género, separación/divorcio conflictivo, violencia intrafamiliar (entre otros miembros), conflicto con el entorno familiar inmediato	5
3. Dificultades en las relaciones paterno-filiales: conductas desafiantes de los hijos, desobediencia, problemas de disciplina, no aceptación de normas y límites, violencia filio-parental.	-
4. Dificultades en el acogimiento en familia extensa: interferencias de la familia de origen, dificultad para atender las necesidades educativas, emocionales y relacionales del menor.	1
5. Sintomatología conductual y psicológica del menor: problemas de conducta (no atribuibles a falta de habilidades parentales), dificultades emocionales y de autocontrol, inicio de cuadros depresivos y tentativas de suicidio, problemas de adaptación al entorno educativo, abandono escolar, falta de hábitos y rutinas, inicio de consumo de tóxicos.	12

- En cuanto a **indicador de cobertura**, se ha atendido el **100% de las solicitudes de intervención** por el SEAFI, no teniendo por tanto en la actualidad lista de espera para la atención especializada a familias en nuestra entidad. (se han atendido 9 casos más que el año anterior).
 - La media de casos atendidos por mes ha sido de 38 .

- En cuanto a **indicador de resultados**, destacar que:
 - se han hecho 12 cierres (de 24) con valoración técnica favorable, motivados por una situación de mejoría de la situación familiar y/o del menor. Por otro lado, se han producido otros 12 cierres por abandono, esto es que dejan de acudir a intervención familiar, si bien hay que destacar que de estos 5 han sido por traslado de residencia de la unidad familiar.
 - Por otro lado, la entidad realiza encuestas a las familias, a través de personal distinto al del servicio de SEAFI, para conocer su grado de satisfacción con el servicio prestado, y que nos permite mantener el feedback continuado con los usuarios y llevar a cabo la mejora continua de nuestro trabajo. En concreto se encuestaron a 25 de las familias. (VER INFORME DE RESULTADOS EN ANEXO II).

Equipo SEAFI MLV

ANEXO. MEMORIA SEAFI MLV 2017

DATOS DE TODOS LOS EXPEDIENTES DE 2017.

Nº de familias atendidas	61
Nº de menores en situación de riesgo atendidos	84
Nº de menores con medida jurídica de protección atendidos	26

DATOS DE LOS EXPEDIENTES CERRADOS EN 2017.

Nº de expediente Seafi	OBJETIVOS					RESULTADOS					Duración intervención	Problemática principal*	
	PF	RF	NNF	PE	Otros	PF	RF	NNF	PE	Propuesta desamparo			Otros
211	X					X						3 años	5
255	X					X						4 meses	3
249	X					X						5 meses	5
258	X					X						3 meses	5
241	X					X						13 meses	5
159	X					X						5 años y 9 meses	1
250	X					X						5 meses	3
238	X					X						1 año y 4 meses	1
225	X					X						2 años y 2 meses	2
239	X					X						1 año y 3 meses	3
242	X					X						1 año y 1 mes	5
253					X						X	5 meses	4
248	X					X						11 meses	5
257	X					X						6 meses	5
262	X					X						6 meses	5
227	X					X						2 años y 11 meses	5
254	X					X						1 año y 1 mes	5
263	X					X						10 meses	5
212	X					X						1 mes	5
207	X					X						3 años y 11 meses	5
185	X					X						4 años y 9 meses	2
193	X					X						4 años y 5 meses	1
220	X					X						3 años y 4 meses	1

												meses	
244	X					X						1 año y 9 meses	2
Total: 24	23			1		23					1		

PF: Preservación familiar

RF: Reunificación familiar

NNF: Incorporación a un nuevo núcleo familiar

PE: Preparación para la emancipación

*Problemática principal:

1. Características individuales de los padres o cuidadores principales que influyen en su capacidad parental: dificultades emocionales, déficits intelectuales, desconocimiento de pautas educativas, uso de métodos de disciplina inadecuados, trastornos psicológicos, adicciones...
2. Dinámica relacional familiar disfuncional: interacción cuidador/niño, relación de pareja conflictiva, violencia género, separación/divorcio conflictivo, violencia intrafamiliar (entre otros miembros), conflicto con el entorno familiar inmediato.
3. Dificultades en las relaciones paterno-filiales: conductas desafiantes de los hijos, desobediencia, problemas de disciplina, no aceptación de normas y límites, violencia filio-parental.
4. Dificultades en el acogimiento en familia extensa: interferencias de la familia de origen, dificultad para atender las necesidades educativas, emocionales y relacionales del menor.
5. Sintomatología conductual y psicológica del menor: problemas de conducta (no atribuibles a falta de habilidades parentales), dificultades emocionales y de autocontrol, inicio de cuadros depresivos y tentativas de suicidio, problemas de adaptación al entorno educativo, abandono escolar, falta de hábitos y rutinas, inicio de consumo de tóxicos.

C. METODOLOGÍA.

Trabajamos a nivel individual y familiar, con sesiones de orientación y terapia en las oficinas de servicios sociales o bien en los domicilios de las familias, en las que abordamos habilidades personales y sociales con los padres, así como el afrontamiento de situaciones de estrés. Nuestra orientación terapéutica es cognitivo-conductual.

Por otro lado, y como indicábamos antes, trabajamos a nivel comunitario, realizando siempre que es preciso un trabajo de coordinación con los profesionales de las diferentes áreas que tienen participación en la recogida de información, valoración, intervención y seguimiento de los casos.

D. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

El SEAFI usa como recurso fundamental para el seguimiento y la evaluación, tanto inicial como final, la entrevista, así como el análisis de la información procedente de otros agentes de red que están implicados en los casos.

Usamos para el registro de nuestras actuaciones documentos informáticos alojados en la intranet de nuestra entidad, donde se anotan los aspectos que se consideran más destacados de la intervención.

Por otro lado, cuando se considera pertinente, en función de cada caso, se utilizan tests psicológicos de valoración de aspectos concretos de los perfiles psicológicos de las personas objeto de intervención.

Desde hace ya varios años, venimos realizando encuestas de satisfacción del servicio, a las familias objeto de intervención; es para nosotros un aspecto importantísimo tener el feed-back de nuestros usuarios, y de gran utilidad para llevar a cabo un proceso de mejora continua en nuestro trabajo. Este año hemos encuestado a 25 familias usuarias del servicio, de los diferentes municipios de la mancomunidad. Estas encuestas de calidad las llevan a cabo, por supuesto, personas ajenas al equipo del SEAFI.

Informe resultados 2017

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS

La “Encuesta de evaluación de satisfacción de las familias” se administra con el fin de conocer la satisfacción de éstas con la atención recibida por parte del Servicio de Específico de Atención a la Familia e Infancia (SEAFI) de la Mancomunidad La Vega.

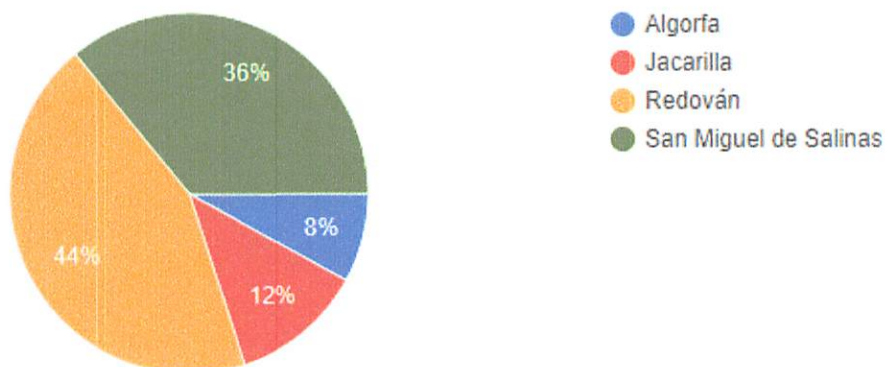
1. MÉTODO DE ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA

Durante la segunda quincena de diciembre de 2017, se ha contactado con 25 familias atendidas por el SEAFI en los municipios de Algorfa, Jacarilla, Redován y San miguel de Salinas.

Se han realizado un total de 25 entrevistas telefónicas a familias, con el fin de conocer su evaluación y satisfacción con el servicio recibido por parte del SEAFI.

2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Han sido entrevistadas un total de 25 familias atendidas por el SEAFI: 2 familias de Agorfa, 3 familias de Jacarilla, 11 familias de Redován y 9 de San miguel de Salinas.



3. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA

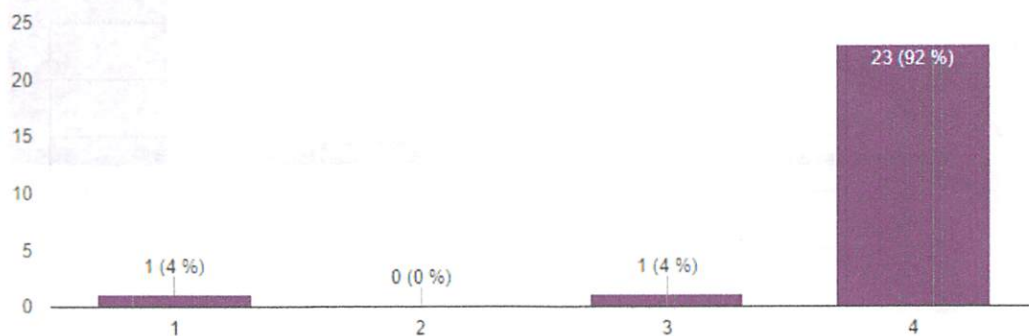
La “Encuesta de evaluación de satisfacción de las familias” consta de 5 ítems con formato de respuesta escala likert de 1 a 4, siendo: 1 muy mal, 2 mal, 3 bien y 4 muy bien.

Los aspectos evaluados son el trato recibido por parte del personal del servicio, la competencia profesional de éstos, la percepción de la familia de mejora en su situación familiar en general o de alguno de los miembros en particular, la adecuación de las instalaciones y del horario de atención. Se ha reservado un espacio donde se ha podido añadir alguna sugerencia, queja, aportación, agradecimiento, etc. respecto a la atención recibida por el servicio.

4. RESULTADOS

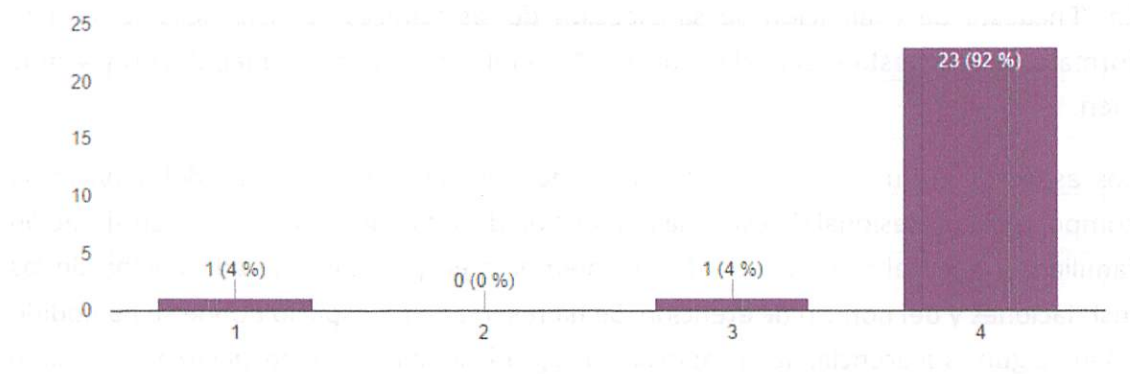
Ítem 1:

La atención, el trato recibido del personal del servicio le ha parecido:



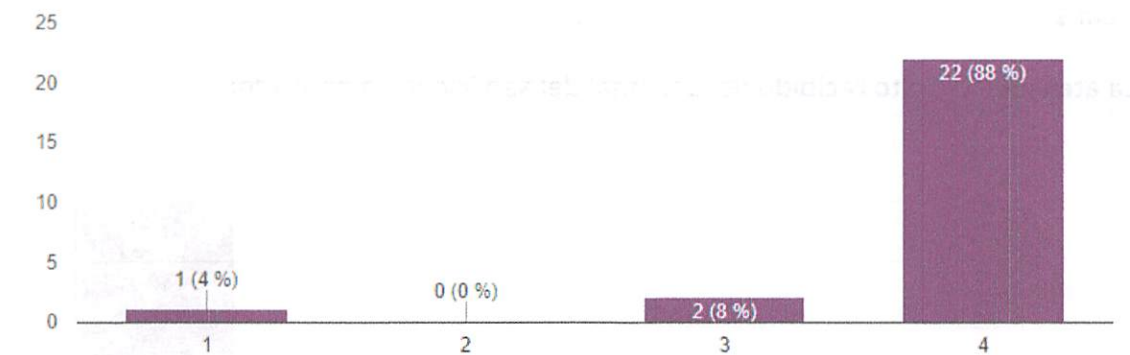
Ítem 2:

Considera que los técnicos le han atendido con la suficiente competencia profesional



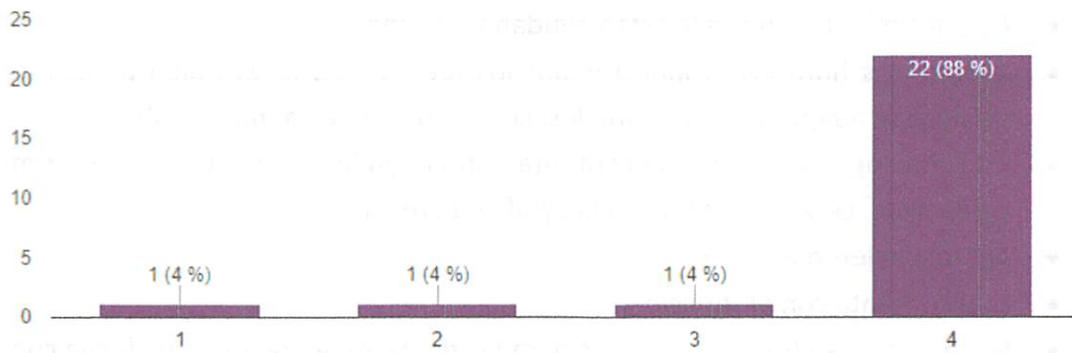
Ítem 3:

Considera que el servicio ha ayudado o está ayudando a una mejora de la situación familiar en general o de alguno de sus miembros en particular



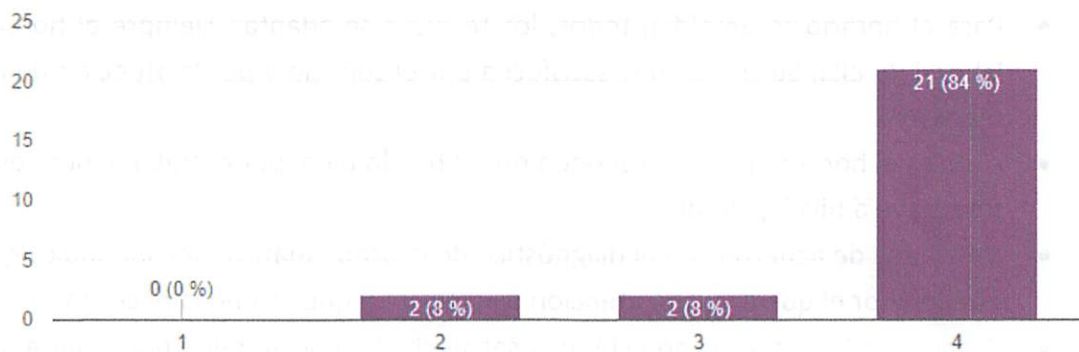
Ítem 4:

Las instalaciones donde ha sido atendido le parecen adecuadas



Ítem 5:

Los horarios en los que ha sido atendido le parecen adecuados



Ítem 6:

OBSERVACIONES: Alguna sugerencia, aportación, queja, agradecimiento...

- Agradecida por la atención, ayuda y apoyo recibido. Pide que no le quiten el servicio, para ella es imprescindible y lo valora muy positivamente.
- Agradecida, siempre que ha necesitado algo ha tenido a los técnicos.
- Agradecida por la atención recibida y el trato
- Muchísimo agradecimiento, muy contenta con los técnicos y con todo
- Se adaptan muy bien en horario para las citas. Agradecida porque está muy bien atendida. Personal muy accesible y disponible.
- Son flexibles en horario y se adaptan. Está muy contenta desde el principio.
- Agradecimiento hacia todos. Se adaptan al horario de la familia.

- Agradecida por todo y por todos.
- Está muy satisfecha, está muy bien atendida.
- Agradecimiento porque le están ayudando mucho.
- A veces los horarios propuestos por los técnicos no le van bien pero, éstos, siempre se adaptan y son puntuales. Le tratan bien, está muy satisfecha.
- Está muy agradecida y muy contenta con la ayuda que recibe, se siente muy agradecida. Le va muy bien con la ayuda que recibe.
- Agradecimiento por todo.
- Está contenta con el servicio.
- Se adaptan a su horario, se siente agradecida. Se muestra muy satisfecha con el servicio. Agradecerles lo que se esfuerzan por ayudarles.
- Le han atendido adecuadamente, está muy satisfecha.
- Agradecida por el servicio.
- Está muy satisfecha, recibe asesoramiento adecuado, se siente muy cuidada.
- Para el horario se amoldan todos, los técnicos se adaptan siempre al horario laboral de ella. Se siente muy satisfecha por el servicio y por la atención de los técnicos.
- A veces el horario que les proponen no les ha ido bien, por el trabajo, pero está satisfecha a nivel general.
- No estaba de acuerdo con el diagnóstico de la problemática familiar, indica que es el menor el que necesita atención psicológica y que ella no la necesita.
- Respecto a los horarios no está muy satisfecho ya que se tiene que ceñir a dos días a la semana que están en San Miguel. Desearía está atendida más días a la semana, por si hay una urgencia. Pide ampliar horarios. Por lo demás está muy satisfecha.
- Satisfecho a nivel general.
- Satisfecho con las atenciones, indica que los trámites son muy lentos.
- Nada malo que decir, le están ayudando mucho.

5. CONCLUSIONES

La evaluación dada por las familias atendidas por el SEAFI de la Mancomunidad de la Vega se describe a continuación:

Respecto a la valoración del personal, esta es muy positiva por parte de las familias. Las personas entrevistadas se muestran altamente satisfechas con “la atención, el trato recibido del personal del servicio” y “la competencia profesional de los técnicos”, puntuando ambos aspectos con una puntuación media de 3´8 sobre 4 puntos.

Respecto a la percepción de “mejora de la situación familiar en general o de alguno de sus miembros en particular”, las personas entrevistadas se han mostrado muy satisfechas, percibiendo una mejora en su situación tras la intervención del SEAFI, dando una puntuación media de 3´8 sobre 4 puntos.

Respecto a la valoración de “la adecuación de las instalaciones y de los horarios de atención”, esta es positiva, teniendo ambos aspectos una puntuación media de 3´8 sobre 4 puntos. Ya que las familias son atendidas en 4 municipios distintos y por lo tanto en 4 instalaciones distintas, cabe desglosar las puntuaciones medias por centro. En Algorfa y Jacarilla, las familias entrevistadas valoran las instalaciones como adecuadas, dando la máxima puntuación. En Redován, las familias entrevistadas valoran las instalaciones como adecuadas, dando una puntuación media de 3´9 sobre 4. Y en San Miguel de Salinas, las familias entrevistadas también valoran las instalaciones como adecuadas, dando, en este caso, una puntuación media de 3´4 sobre 4.

Como aportaciones, quejas, agradecimientos y sugerencias, cabe mencionar un casi unánime agradecimiento por parte de las familias, por el trato recibido del personal técnico del servicio y por parte de la ayuda que sienten, que algunas familias llegan a apuntar como imprescindible, en este momento de sus vidas. Otro aspecto que destacan las familias es la facilidad de adaptación por parte de los técnicos para adecuarse al mejor horario para las familias, siendo un aspecto muy positivamente valorado por éstas.

A nivel general, las familias entrevistadas manifiestan sentirse muy satisfechas con el servicio recibido por el SEAFI en la Mancomunidad La Vega.

En Redován, a 11 de enero de 2018