

Fundació General

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

**Centre Universitari de Diagnòstic
i Atenció Primerenca [CUDAP]**

MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2022

Aquesta memòria resumeix totes les accions i activitats
realitzades en el Centre Universitari de Diagnòstic
i Atenció Primerenca durant l'any 2022

Centre concertat



**GENERALITAT
VALENCIANA**



**SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS**

EQUIP DE TREBALL:

Directora: Gemma Pastor Cerezuela.

Psicòleg: Darío Rico Bañón.

Pedagoga: Yolanda Montoro García.

Logopeda: Paloma Pastor de Juanes.

Fisioterapeutes: Leticia Ribelles Llobregat i Esther Ronda Vallés.

Tècniques d'atenció primerenca: Ruth Ruiz Cerezo, Helena Pastor Tovar i Celia Mari Alcantud.

Administrativa: Susana Abarca Piquer.

Tècniques eventuals durant l'any 2022: Belén Núñez, Jéssica Arroyo, Ana Cuesta.

Aquesta publicació no es pot reproduir ni totalment ni parcialment, ni tampoc registrar ni transmetre en o per un sistema de recuperació d'informació de cap forma ni per cap mitjà, ja siga fotomecànic, fotoquímic, electrònic, per fotocòpia o qualsevol altre sense el permís de l'autor o els autors.

© Universitat de València Estudi General
Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció Primerenca
<http://cudap.uv.es/>

Taula de continguts

1.- Presentació	4
2.- Entitat, denominació del servei i nombre de places concertades	5
2.1. Entitat	5
2.2. Servei d'atenció primerenca i nombre de places concertades.....	6
3.- Persones ateses: nombre i característiques de les persones ateses.....	7
3.1. Total per edat i sexe de tots els expedients actius del període.....	7
3.2. Motiu de derivació al Centre	7
3.3. Motiu d'alta en el Centre	8
4.- Objectius i activitats realitzades.....	8
4.1- Activitats.....	10
4.1.1.- Activitats d'informació i sensibilització.....	10
4.1.2.- Formació.....	12
4.1.3. – Atencions prestades	13
4.2.- Objectius i propòsits.....	17
5.- Memòria econòmica.....	18
6.- Avaluació dels serveis prestats.....	19
7.- Conclusions sobre els objectius i la satisfacció.....	21

1.- Presentació.

Durant l'any 2021 s'han prestat els serveis habituals i propis d'atenció primerenca en el CUDAP complint amb el que s'estableix en els protocols d'actuació del Concert de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i ajustant-nos al model del sistema de gestió de qualitat ISO 9001:2015.

En aquest període s'han consolidat altres formes d'intervenció (iniciades l'any anterior amb les famílies), que han resultat en molts casos efectives. La teleintervenció i l'intercanvi de vídeos de contextos familiars ens ha permés treballar amb les famílies sense la necessitat de la presencialitat. Això ha suposat avantatges de diversos tipus, com evitar a la família desplaçaments, reduir riscos de contagis i la possibilitat d'estar dins del context familiar per ser més conscients de les seues necessitats i, d'aquesta manera, facilitar a les famílies estratègies més adaptades a la seua situació. En general, s'han tractat de combinar les intervencions en el centre amb la teleintervenció.

Com tots els anys, es va passar l'enquesta de satisfacció de l'usuari/ària (famílies ateses), que té com a objectiu avaluar el grau de satisfacció durant l'estada al centre, els resultats de la qual vam mostrar en aquesta memòria. De la mateixa manera, s'han avaluat proveïdors, alumnes en pràctiques i el personal de l'equip.

Quant a l'activitat, el Centre **ha mantingut l'atenció 220 dies al llarg de l'any**, amb un horari de dilluns a divendres, de 9 a 18 hores.

Durant aquest any s'han atés **203** famílies.

D'altra banda, seguint les normes establertes en el Concert, i dins d'una dinàmica de comunicació i **participació de les persones usuàries** en el funcionament del centre, l'Òrgan de Participació s'ha reunit en dues ocasions:

- Dia 14 de juliol de 2022, el Consell de Centre.
- Dia 14 de desembre de 2022, assemblea de persones usuàries.

Cal destacar l'escassa presència de les famílies usuàries en l'assemblea.

2.- Entitat, denominació del servei i nombre de places concertades.

2.1. Entitat.

La Fundació General de la Universitat de València (d'ara en avant FGUV), d'acord amb l'article 7 dels seus Estatuts, té com a missió fonamental cooperar en el compliment dels fins de la Universitat de València (d'ara en avant UV). Aquesta és una tasca que realitza mitjançant l'encàrrec de gestió de la UV a través de tres grans àrees d'actuació i dels seus serveis generals.

L'experiència i el coneixement de l'entorn sociocultural, formatiu i docent, així com de l'àmbit de la cooperació universitària al desenvolupament, proporcionen a la FGUV les eines necessàries per a configurar-se com un pont entre la Universitat de València i la societat quant a transferència, divulgació, difusió, democratització cultural, formació i solidaritat.

ÀREES D'ACTUACIÓ

1. Acció cultural i formativa, que engloba **Activitats Musicals** (Orquestra Filharmònica de la Universitat de València, Orfeó Universitari de València, Escola Coral de la Nau, Club Coral de la Nau Gran i Colla de Dolçaines), **Art Contemporani i Col·lecció Martínez Guerricabeitia i Exposicions** (arts plàstiques), **Patrimoni Cultural i Científic** (programes de catalogació i restauració del patrimoni), **Promoció Cultural i Exposicions**, **Arts Escèniques** (teatre), **Aula de Cinema**, **Observatori Cultural**, **Alumnes UV i Voluntariat Cultural** (participació universitària i ciutadana), **UVGandia** (Universitat d'Estiu de Gandia, postgraus i cursos), **el Centre de Documentació Europea** (informació i documentació), **Digitalització**, **Escola de Pensament Lluís Vives i Arxiu Valencià del Disseny**.

2. Serveis especialitzats, mitjançant la gestió del Servei Universitari d'Ocupació (**UVOcupació**), el Servei Universitari **UVdiscapacitats**, que naix amb la finalitat de vetlar pel principi d'igualtat d'oportunitats i la no discriminació de persones amb discapacitat, la **Nau Menuda i la Nau Jove**, la **Tenda de la UV** i el **Programa Incorporació a la UV**.

3. Solidaritat, que inclou el **Centre de Documentació InfoSud** i la gestió del **Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció Primerenca (CUDAP)**.

SERVEIS GENERALS

Els serveis generals desenvolupen una labor de suport administratiu, informàtic, jurídic i de comunicació en les tres àrees de la FGUV, així com en diversos projectes i programes de la UV atés l'encàrrec de gestió d'aquesta institució acadèmica.

Els serveis generals de la FGUV són:

- 1. Administració** (Comptabilitat i Fiscal, Recursos Humans i Tresoreria), dedicat a les tasques comptables, fiscals, de control pressupostari i de gestió de personal, entre altres funcions.
- 2. Màrqueting i comunicació**, que dissenya i desenvolupa les tasques de màrqueting, imatge, publicitat, comunicació i difusió de les activitats i projectes de l'entitat.
- 3. Informàtica**, que dona suport tècnic informàtic a tots els departaments, programes i àrees de la Fundació General.
- 4. Jurídic**, que elabora dictàmens i dona la seua opinió sobre els diferents vessants civils, mercantils i administratius i sobre la normativa específica del sector fundacional.

CONSTITUCIÓ DE LA FUNDACIÓ

La Universitat de València constituí la FGUV, inscrita en el Registre de Fundacions de la Comunitat Valenciana, al juny de 1983 amb un fons inicial aportat per Joaquín Maldonado Almenar.

2.2. Servei d'atenció primerenca i nombre de places concertades.

El CUDAP naix per un acord de col·laboració entre la Universitat de València i la Conselleria de Benestar Social, signat amb data de 28 de març de 2006 (centre d'acció social, amb el núm. de registre 2.653). Al març de 2008 autoritza el seu funcionament la Conselleria de Benestar Social (resolució 228/2008, de 28 de març de 2008). Per a això, la Universitat de València adequa l'antiga Escola de Fisioteràpia al nou Servei de Diagnòstic i Atenció Primerenca en les instal·lacions del carrer Guàrdia Civil, i obre les portes al setembre de 2008.

L'any 2014 la titularitat i la gestió del CUDAP passa a la FGUV.

Les places concertades en el CUDAP són setanta.

3.- Persones ateses: nombre i característiques de les persones ateses.

La població atesa en el servei està formada per xiquetes i xiquets de 0 a 6 anys amb trastorns en el neurodesenvolupament o amb risc de presentar-ne, amb una derivació des de l'àmbit sanitari.

Durant l'any 2022 s'han atés **203 persones**.

3.1. Total, per edat i sexe de tots els expedients actius del període.

De tots els expedients actius durant el 2022, la taula següent mostra la distribució segons l'edat (a data de 31 de desembre de 2022) i el sexe dels usuaris i de les usuàries.

	Xiquet	Xiqueta	Total
0-1 anys	15	6	21
1-2 anys	16	10	26
2-3 anys	33	11	44
3-4 anys	40	11	51
4-5 anys	18	10	28
5-6 anys	22	11	33

Taula 1. Distribució d'expedients actius per edat i sexe.

3.2. Motiu de derivació al Centre.

A continuació es detallen les causes o dificultats principals d'ingrés per la qual les famílies són derivades al CUDAP.

Motiu derivació	Nre. usuaris/àries
1. Prematuritat	13
2. Trastorn del desenvolupament motor	10
3. Trastorns sensorials (visual, auditiu)	1
4. Trastorns psicomotors	13
5. Trastorns en el desenvolupament cognitiu	7
6. Trastorns en el desenvolupament del llenguatge	23
7. Trastorns en l'expressió somàtica	0
8. Trastorns emocionals	0
9. Trastorns de la conducta	0
10. Trastorns de la relació i comunicació	7
11. Risc sociofamiliar	0
12. Altres	1
13. Risc biològic	10
Total	85

Taula 2. Distribució dels casos nous atesos segons la causa d'ingrés en 2022.

3.3. Motiu de l'alta en el Centre.

Durant el 2022 hi ha hagut **54 altes**. En la taula 3 es mostren segons el motiu.

Motiu alta	Nre. usuaris/àries
1. Evolució adequada / compensar dèficits	16
2. Escolarització	0
3. Derivació a altres recursos	8
4. Alta voluntària	11
5. Abandó del tractament	0
6. Trasllat a un altre centre atenció primerenca	3
7. Defunció	0
8. Situacions excepcionals	3
9. Incompliment de normes i condicions	0
10. Duplictat en l'atenció	7
11. Major de 6 anys	6
12. Altres	0
TOTAL	54

Taula 3. Distribució de les altes en el centre.

4.- Objectius i activitats realitzades.

Per a entendre els objectius del CUDAP és necessari definir en termes generals quina és la finalitat de l'atenció primerenca. S'entén per atenció primerenca el "*conjunt d'actuacions planificades amb caràcter global i interdisciplinari per donar resposta a les necessitats transitòries o permanents originades per alteracions en el desenvolupament o per deficiències en la primera infància*".

El principal objectiu de l'atenció primerenca és que **els/les xiquets/es que presenten trastorns en el seu desenvolupament o tenen risc de patir-ne reben, seguint un model que considere els aspectes biopsicosocials, tot allò que en el vessant preventiu i assistencial pugua potenciar la seua capacitat de desenvolupament i de benestar, possibilitant així de la forma més completa la seua integració en el medi familiar, escolar i social, així com la seua autonomia personal**. Totes les accions i intervencions que es fan en atenció primerenca han de considerar no sols el/la xiquet/a, sinó també la família i el seu entorn.

En aquest sentit les activitats que es realitzen són les següents:

Informació i sensibilització:

Entre les accions del CUDAP tenen especial rellevància les relacionades amb campanyes d'informació i sensibilització sobre atenció primerenca i sobre diferents trastorns del desenvolupament. Aquestes accions estan dirigides al públic en general i són de caràcter preventiu.

L'objectiu d'aquesta mena d'activitats és sensibilitzar els professionals i les famílies perquè estiguen vigilants, de manera que si apareix algun problema o conducta no normativa puguem consultar amb professionals i posar mesures al més prompte possible, a més de conèixer l'atenció primerenca com un recurs per a les famílies que la necessiten.

Formació

El Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció primerenca, en col·laboració amb els diferents departaments responsables, planificarà les accions formatives i estades de pràctiques per a l'alumnat de la UV i col·laborarà en el desenvolupament d'estudis de postgrau en aquesta especialitat.

D'altra banda, el mateix equip de professionals també planificarà i rebrà la formació necessària per a desenvolupar el seu treball.

Aquest tipus d'activitats compleix un **doblet objectiu**: d'una banda, la formació de futurs professionals de l'atenció primerenca i, d'una altra, la formació i millora contínua dels professionals del centre amb la finalitat d'oferir a les persones ateses pràctiques basades en les proves científiques.

Atenció a les persones usuàries

Programa global d'atenció dirigit a les famílies amb fills i filles que presenten un trastorn del desenvolupament o risc de presentar-ne, amb l'objectiu de valorar, millorar o potenciar les diferents àrees de desenvolupament evolutiu de la persona (cognició, comunicació, relacions socials, desenvolupament motor, adaptació a l'entorn, hàbits per a la vida diària) i capacitar per als diferents contextos.

En l'atenció a les persones usuàries es desenvolupen principalment tres **PROGRAMES**:

- **Acompanyament familiar**: orientació, informació i assessorament a les famílies amb la finalitat de capacitar i empoderar per reorganitzar la dinàmica familiar.
- **Valoració**: valoració funcional de les necessitats del xiquet i de la xiqueta, així com de les manifestades per la família.
- **Intervenció**: disseny d'un pla d'intervenció individualitzat i la seua posada en pràctica en col·laboració amb la família i els professionals d'altres entitats.

En l'apartat 4.2.- **OBJECTIUS I PROPÒSITS** s'indiquen els objectius que persegueixen aquestes activitats.

4.1- Activitats.

4.1.1.- Activitats d'informació i sensibilització.

- **Web del CUDAP i xarxes socials**

La **pàgina web** del CUDAP, la pàgina de facebook i instagram compleixen la labor de la prevenció primària i secundària a través de tot el material gratuït i disponible (documents, llibres, vídeos) que aporten.

La pàgina de **facebook** del CUDAP ha tingut aquest any un total de **4.546 seguidors i seguidores**. Les persones seguidores d'aquesta pàgina són en la seua majoria dones, quasi el 90%, enfront del 10% d'homes, aproximadament. L'aplicació d'**instagram** se salda amb un total de **58 publicacions** i ha tingut 1.515 seguidors i seguidores.

Durant aquest any, la **pàgina web** del CUDAP ha rebut **18.165 visites**, de les quals **16.234 foren nous usuaris i noves usuàries**. Les persones usuàries han visitat **26.457 pàgines**.

- **Visites externes i altres activitats.**

Durant aquest any s'han programat cinc visites externes. D'aquestes, se n'han fet quatre (màster d'educació especial, Centre Aire Infantil, Syndeo i màster d'optometria de la Universitat de València), amb un total de 68 persones beneficiàries. La visita concertada amb l'IES Doctor Faustí Barberá, d'Alaquàs, s'anul·là per causa de les inclemències meteorològiques.

ENTITAT	DATA	ASSISTENTS	REALITZADA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA	17 MAIG	27	<input checked="" type="checkbox"/>
ALUMNES DEL MÀSTER D'EDUCACIÓ ESPECIAL	21 JULIOL	2	<input checked="" type="checkbox"/>
AIRE INFANTIL	11 NOVENBRE	29	<input checked="" type="checkbox"/>
IES DOCTOR FAUSTÍ BARBERÁ ALAQUAS	11 NOVENBRE	1	<input checked="" type="checkbox"/>
SYNDEO	30 NOVENBRE	9	<input checked="" type="checkbox"/>

Taula 4. Visites externes.

D'altra banda, es van fer quatre activitats més:

ACTIVITAT	PERSONA ENCARREGADA	DATA	PERSONES BENEFICIÀRIES
<i>FISIOTERÀPIA EN ATENCIÓ PRIMERENCA. MODEL CENTRAT EN LA FAMÍLIA</i>	Esther Ronda	18 MAIG	Alumnes de tercer i quart del grau de fisioteràpia
<i>PETTITS GRANS HEROIS</i>	Laura Zaragoza Yolanda Montoro	9 FEBRER	Cent persones assistents
Comunicació i pòster en les setenes Jornades d'Atenció Primerenca AVAP Comunitat Valenciana – ASINDOWN	Belén Núñez Paloma Pastor Esther Ronda Leticia Ribelles Susana Abarca Gemma Pastor Yolanda Montoro	2 i 3 JUNY	Seguidors i seguidores de la pàgina d'instagram
DIA DE L'ATENCIÓ PRIMERENCA (concurs de dibuixos, fotos somriure, etiqueta #AhoraMásTemprana #DíaNacionalAT,)	Equip CUDAP	16 JUNY	Persones assistents

Taula 5. Activitats.

● Escoles de FAMÍLIA

Les escoles de famílies són reunions formals amb pares/mares/cuidadors principals de xiquets/es que presenten una mateixa problemàtica i que persegueixen optimitzar esforços i aprofitar l'experiència i la interacció que es produeix entre iguals.

Durant el 2022 s'organitzaren i realitzares un total de quatre accions formatives dirigides a famílies.

Formació	OBJECTIUS	DATA	ASSISTENTS VISUALITZACIONS	FORMAT
Control d'esfínters (pdf i vídeo explicatiu https://youtu.be/Tnyqgw8i8-I)	Orientacions per a famílies sobre el procés de control d'esfínters	Any 2022	70	En línia
Taller suports visuals https://youtu.be/cZL_TUZcvT8	Comprendre com aplicar els suports visuals a casa	Any 2022	20	En línia
Dictapicto i el loto d'animals https://youtu.be/J0mVCU79gko	Usem l'app Dictapicto com a suport per a formar frases mentre juguem amb un loto d'animals. És un vídeo d'anar per casa per a mostrar que no fa falta un gran desplegament de mitjans per a aconseguir bons resultats.	Any 2022	89	En línia
La importància de les activitats de la vida diària https://youtu.be/yllzIz5BYlc	Com contribueixen les activitats del dia a dia al desenvolupament infantil	Any 2022	87	En línia
Escola d'escolarització	Explicar el procediment d'escolarització i el protocol de coordinació amb educació.	Gener de 2022	26	Presencial

Taula 6. Escola de famílies.

4.1.2.- Formació.

4.1.2.1.- Formació alumnes de pràctiques.

En la taula 1 es mostra la titulació, el nombre d'alumnes i el total d'hores dels alumnes de diverses titulacions que han realitzat pràctiques en el CUDAP durant l'any 2022. Continua la nostra aposta per donar formació pràctica als futurs i futures professionals del sector.

TITULACIÓ	NRE. D'ALUMNES	TOTAL HORES
Grau de fisioteràpia	1	100
Màster universitari d'especialització en intervenció logopèdica	1	130
Màster universitari d'atenció sociosanitària als dependents	1	150
Màster universitari de psicologia general sanitària	1	200
Màster universitari d'educació especial	2	360
Màster de desenvolupament infantil i atenció primerenca	2	300
TOTAL	8	1.240

Taula 7. Atenció als alumnes de pràctiques.

4.1.2.2.- Formació de l'equip.

En el CUDAP hem apostat per la formació de l'equip propi. L'actualització i el reciclatge s'han de realitzar de manera contínua a fi d'oferir el millor servei als i a les usuaris/àries, per a això s'elabora i organitza un pla de formació.

Hem seguit diversos procediments per a fer accions formatives: 1) accions formatives que organitza i gestiona el CUDAP contractant professionals externs; 2) accions formatives externes al CUDAP, i 3) formació interna.

Durant el 2022 s'han realitzat les accions formatives següents:

Activitat formativa durant el 2022	DURACIÓ CURS
Project ImPACT Beginner e-Course	6 h.
Pla formatiu i de conscienciació en ciberseguretat INCIBE	3 h.
Taller d'aplicació, correcció i interpretació de les escales de Bayley de desenvolupament infantil III	16 h.
Sessió formativa MN PROGRAM	1 h.
Sessió de ciberseguretat. Sessió de reforçament del CUDAP.	1 h.
Escales d'avaluació familiar	3 h.
Prevenió de riscos en llocs d'oficines amb pantalles de visualització i teletreball	3 h.
TOTAL HORES	33 h.

Taula 8. Activitats formatives.

4.1.3.- Atencions prestades.

En aquest apartat s'analitzen les dades generals de l'atenció directa a les famílies en el CUDAP.

4.1.3.1. Nombre d'acolliments al Centre.

En la taula següent es recull la informació relativa a la distribució de les primeres entrevistes del programa d'acolliment durant el segon semestre del 2022, per mesos.

NOMBRE DE PRIMERES ENTREVISTES (acolliments)	
GENER	3
FEBRER	7
MARÇ	4
ABRIL	5
MAIG	13
JUNY	8
JULIOL	4
AGOST	2
SETEMBRE	10
OCTUBRE	4
NOVEMBRE	16
DESEMBRE	9
TOTAL	85

Taula 9. Distribució de les primeres entrevistes del programa d'acolliment en l'any 2022, per mesos.

4.1.3.2. Nombre d'accions directes realitzades.

En aquest apartat es recullen les accions realitzades de manera directa amb el/la xiquet/a, la família, les persones del context i en els diferents entorns (educatiu, domicili de la família o altres contextos significatius del/de la xiquet/a) per cada mes de l'any.

SESSIONS D'ATENCIÓ DIRECTA				
MES	INTERVENCIÓ programada i realitzada	INTERVENCIÓ ENTORN (domicili/centre educatiu/altres)	TELEMÀTICA	TOTAL
GENER	238	5	64	307
FEBRER	266	3	85	354
MARÇ	281	5	66	352
ABRIL	230	13	29	272
MAIG	422	9	63	494
JUNY	441	17	48	506

JULIOL	470	119 x 1,56	55	710.60
AGOST	77	27 x 1,56	13	132.12
SETEMBRE	332	57 x 1,56	52	472.92
OCTUBRE	374	69 x 1,56	30	511.64
NOVEMBRE	395	67 x 1,56	33	532.52
DESEMBRE	345	63 x 1,56	18	461.28
TOTAL	3871	52 + (402 x 1,56)	556	5.106,12

Taula 10. Nombre d'accions d'atenció directa.

Atés que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives valora les intervencions en l'entorn com 1,56 intervenció en el centre, la columna de les intervencions en l'entorn la multipliquem per aquest valor.

4.1.3.3. Nombre de sessions programades i no realitzades.

SESSIONS PROGRAMADES I NO REALITZADES		
MES	*Absentistes (no ve i no justifica)	*Cancel·lades justificades
GENER	-	-
FEBRER	-	-
MARÇ	-	-
ABRIL	-	-
MAIG	-	-
JUNY	-	-
JULIOL	2	119
AGOST	1	20
SETEMBRE	4	70
OCTUBRE	7	71
NOVEMBRE	11	133
DESEMBRE	10	98
TOTAL	35	511

Taula 11. Nombre de sessions programades i no realitzades.
*Aquestes dades es comencen a comptar en el segon semestre.

4.1.3.4. Nombre d'accions indirectes realitzades.

En aquest apartat es recullen les accions realitzades de manera indirecta. Inclouen el treball intern (correcció d'escala de desenvolupament, tests, proves, elaboració de materials per al xiquet o per a la família i la gestió administrativa del centre), les coordinacions que es realitzen amb altres professionals que estan treballant amb la família (especialistes mèdics, treballadors socials, mestres, gabinets privats...) i la coordinació interna, que es refereix a les reunions que realitza el o la professional amb algú de l'equip de professionals del centre.

2022	TREBALL INTERN Correcció proves. Elaboració materials. Gestió centre.	COORDINACIÓ INTERNA	COORDINACIÓ EXTERNA
GENER	91	19	38
FEBRER	91	19	38
MARÇ	97	32	33
ABRIL	57	16	22
MAIG	140	14	29
JUNY	72	20	30
JULIOL	66	25	7
AGOST	8	0	0
SETEMBRE	53	2	4
OCTUBRE	13	2	11
NOVEMBRE	39	0	9
DESEMBRE	32	1	7
TOTAL	759	159	228

Taula 12. Distribució de les accions.

4.2.- Objectius i propòsits.

A continuació s'indiquen els propòsits de cadascun dels tres programes desenvolupats en el CUDAP i el grau de consecució.

ACOMPANYAMENT FAMILIAR		
COMPROMÍS/INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
Oferir una atenció amable i personalitzada a través del diàleg i una comunicació respectuosa. Es recull la puntuació de l'enquesta sobre informació i acolliment.	Igual o superior a	4,98 sobre 5
Reunir-se amb les famílies en despatxos independents per tractar informació personal.	Quatre llocs independents d'atenció a les famílies	Sí
Proporcionar informació específica del servei. Es recull la puntuació en les preguntes 1 i 4 de l'enquesta sobre satisfacció <i>Informació i acolliment</i> .	Igual o superior a	4,91 sobre 5
Garantir la puntualitat en les cites programades. Es recull la puntuació de la pregunta 4 de l'enquesta sobre satisfacció.	4 igual o superior a 4	4,82 sobre 5

Taula 13. Objectius del programa d'acompanyament familiar.

VALORACIÓ		
COMPROMÍS/INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
Oferir a la família informació precisa sobre com és la valoració. Es recull la puntuació en la pregunta 8 de l'enquesta <i>Informació i acolliment</i> i en la pregunta 1 de l'enquesta <i>Valoració</i> .	Igual o superior a	4,78 sobre 5
Recollir de la família la informació i les preocupacions sobre la situació del xiquet o de la xiqueta. Es recull la puntuació en la pregunta 5 de l'enquesta <i>Informació i acolliment</i> i en les preguntes 2 i 5 de l'enquesta de <i>Valoració</i> .	4 igual o superior a 4	4,88 sobre 5
Entregar un informe per escrit que reculli tota la informació sobre la valoració.		100%
Entregar els resultats de la valoració en menys d'un mes	El 80% de les valoracions s'entreguen en menys d'un mes des que s'inicia la valoració	Valoracions realitzades abans del mes: 54. Valoracions realitzades: 66. Percentatge: 81,81% Compliment

Taula 14. Objectius del programa de valoració.

INTERVENCIÓ		
COMPROMÍS/INDICADOR	OBJECTIU	RESULTAT
Treballar sobre el que prioritza la família. Es recull la puntuació en la pregunta 3 de l'enquesta sobre satisfacció.	Igual o superior a	4,8 sobre 5
Oferir estratègies d'actuació a la família. Es recull la puntuació en la pregunta 5 de l'enquesta sobre satisfacció.	4 igual o superior a	4,82 sobre 5
Reunir-se amb professionals d'altres entitats. Es recull la puntuació en les preguntes 8 i 9 de l'enquesta sobre satisfacció.	4 igual o superior a	4,69 sobre 5
Considerar l'entorn pròxim per a una intervenció millor.	4 realitzar entorns	Sí

Taula 15. Objectius del programa d'intervenció.

5.- Memòria econòmica.

A continuació es presenta la memòria econòmica del servei.

CENTRE UNIVERSITARI D'ATENCIÓ PRIMERENCA (CUDAP)					
- EXERCICI - 2022					
	PRESSUPOSTAT	EEXECUTAT		PRESSUPOSTAT	EEXECUTAT
DESPESES ACTIVITAT ASSISTENCIAL	465.550 €	464.099 €	INGRESSOS ACTIVITAT ASSISTENCIAL	465.550 €	464.099 €
DESPESES DE PERSONAL	371.627 €	371.845 €	- Concepte 018	628.800 €	628.776 €
- Salari bàsic	279.268 €	283.720 €	- Subvenció 018 - Des càl patrimonial	87.230 €	86.820 €
- Col·laboració Reg. Social	90.100 €	88.220 €	- Ajuts i altres PGRV		6.000 €
- Pluslletres emeses					
DESPESES GENERALS I AMORTITZACIONS	94.523 €	92.254 €			
Subministraments					
- Material oficina, gràfic, etc...	2.000 €	2.760 €			
- Material adreçat	200 €	400 €			
- Aigua	300 €	750 €			
- Telèfons	800 €	797 €			
- Gas	22.700 €	10.872 €			
Contractes de manteniment, treballs i serveis externs					
- Servei de neteja	8.000 €	8.892 €			
- Acció: Tècnica informàtica i serveis web	2.000 €	1.525 €			
- Assessorament	8.000 €	6.508 €			
- Auditoria qualitat	2.000 €	998 €			
- Seguretat, manteniment...	17.000 €	16.328 €			
- Despeses abonats prevenció i salut	2.000 €	1.210 €			
- Despeses afijades treballs gràfics	300 €	180 €			
- Servei de logotipia	300 €	400 €			
- Col·laboració programari gestió	2.000 €	1.880 €			
Altres despeses					
- Desplaçaments, comissions, etc...	300 €	572 €			
- Divulgació	2.070 €	1.095 €			
Amortitzacions	37.608 €	37.889 €			
DESPESES ACTIVITAT FORMATIVA	- €	- €	INGRESSOS ACTIVITAT FORMATIVA	- €	- €
DESPESES GENERALS	- €	- €	- Matrícula		
Contractes de manteniment, treballs i serveis externs					
- Professors, serveis bancaris					
TOTAL DESPESES	465.550 €	464.099 €	TOTAL INGRESSOS	465.550 €	464.099 €
INVERSIONS	- €	- €			
TOTAL DESPESES I INVERSIONS	465.550 €	464.099 €			

6.- Avaluació dels serveis prestats.

La satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció primerenca es defineix com la mesura d'eficàcia del sistema per excel·lència, un concepte clau que emmarca la labor professional i que deriva directament de la percepció de les persones usuàries sobre la qualitat del servei, les característiques i l'atenció rebuda. En conseqüència, el que opinen les famílies constituirà una informació vital per a saber si s'estan cobrint les seues expectatives o no i fer evident que no és suficient que el nostre sistema funcione, sinó que, a més, és necessari que siga satisfactori per a la família i que aquesta ho veja així.

A aquest efecte, es facilita el qüestionari de satisfacció puntualment a les famílies que són baixa durant l'exercici i, de manera general, a la fi de l'any a les famílies dels expedients actius, amb la pretensió de recollir les impressions i les opinions que tenen les famílies sobre el treball realitzat i els aspectes generals del centre. És una enquesta totalment anònima que consta de catorze preguntes amb resposta de tipus Likert amb cinc alternatives, estructurada en seccions que coincideixen amb els diferents processos en el centre i una pregunta final de resposta oberta per a indicar suggeriments i millores. D'altra banda, es passen dos qüestionaris més, també anònims, que valoren fases molt puntuals del procés d'atenció primerenca, l'acolliment i la valoració inicial. El primer és un qüestionari que es diu *Informació i acolliment*. Té nou preguntes amb resposta de tipus Likert amb cinc alternatives i una pregunta final de resposta oberta per a indicar suggeriments i millores. El segon qüestionari es diu *Fase de valoració*. Té set preguntes amb resposta de tipus Likert amb cinc alternatives i una pregunta final de resposta oberta per a indicar suggeriments i millores.

Durant aquest any han respost **72 famílies el qüestionari de satisfacció general**.

En general, els resultats obtinguts en aquest qüestionari són molt satisfactoris, amb una **mitjana total de tots els ítems (exceptuant la pregunta 14) de 4,83 sobre 5**.

Les famílies valoren positivament els diferents moments o etapes pels quals van passant. En l'ítem 14 de l'enquesta, en què es pregunta com consideren l'atenció rebuda en el CUDAP:

- Seixanta-sis famílies responen que l'atenció rebuda en general és EXCEL·LENT.
- Sis famílies responen que l'atenció rebuda en general és BONA.

D'altra banda, el qüestionari *Informació i acolliment* el responen cinquanta-dues famílies i s'obté una mitjana total de 4,90. El de valoració el responen vint-i-cinc famílies i s'obté 4,82. Totes dues puntuacions són sobre 5.

En la taula següent es recull la puntuació mitjana total de cada qüestionari i la puntuació de les últimes preguntes de cada qüestionari, en les quals les famílies responen com consideren l'atenció rebuda.

PUNTUACIONS DELS DIFERENTS QÜESTIONARIS			
	Satisfacció general	Informació i acollida	Valoració
<i>Mitjana total del qüestionari</i>	4,82	4,90	4,82
<i>En general, considere l'atenció rebuda en CUDAP</i>	4,91	4,96	4,85

Taula 16. Puntuacions qüestionaris.

Per a valorar la **satisfacció general** es recullen les puntuacions de l'ítem 14 del qüestionari de satisfacció.

Per a valorar la **satisfacció amb les activitats** es recullen les puntuacions dels ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9 del qüestionari de satisfacció.

Per a valorar la **satisfacció amb les instal·lacions** es recullen les puntuacions dels ítems 10, 11, 12 i 13 del qüestionari de satisfacció.

Per a valorar la **satisfacció amb els professionals** es recullen les puntuacions de l'ítem 7 del qüestionari de satisfacció i dels ítems 1, 2, 5, 6 i 7 del qüestionari *Informació i acolliment*.

A continuació s'indiquen les puntuacions mitjanes obtingudes en cadascun dels àmbits valorats.

ÀMBIT VALORAT	PUNTUACIÓ MITJANA OBTINGUDA SOBRE 5	PUNTUACIÓ MITJANA OBTINGUDA SOBRE 10
Satisfacció general	4,64	9,28
Activitats	4,84	9,68
Instal·lacions	4,84	9,68
Professionals	4,91	9,82
MITJANA TOTAL	4,81	9,62

Taula 17. Puntuacions mitjanes.

7.- Conclusions respecte dels objectius i la satisfacció.

Durant l'any 2022 s'han atés 203 xiquets i xiquetes i les seues famílies, amb la qual cosa ha augmentant el nombre de famílies ateses enfront d'anys anteriors (aproximadament trenta famílies més). Per la qual cosa s'ha incrementat considerablement la mitjana de xiquets atesos al mes, que passa a 140 usuaris i usuàries al mes.

TOTAL EXPEDIENTS ANUALS			
2019	2020	2021	2022
179	161	171	203

Taula 18. Total expedients anuals.

Aquest any s'ha caracteritzat pel retorn a la normalitat després de la pandèmia i la reestructuració del funcionament del servei per a complir amb els requeriments de la instrucció 3/2022.

En molts moments, aquesta situació ha fet complexa l'atenció a les famílies. Així i tot, l'equip està fent un gran esforç per mantenir la qualitat del servei que presta, la qual cosa es veu reflectida en la informació reportada per les famílies del centre, que han considerat en quasi tots els casos que l'atenció rebuda en el CUDAP ha estat excel·lent o bona. I així ho constaten les puntuacions obtingudes en la satisfacció de les famílies usuàries, que obtenen una mitjana de 9,62 sobre 10.

Quant als objectius/propòsits també podem concloure que les accions dutes a terme són molt eficaces perquè s'han aconseguit el 100% dels propòsits marcats.

No obstant això, cal destacar que malgrat aconseguir una valoració positiva hem apreciat ja un lleuger descens respecte del semestre anterior tant en els indicadors dels objectius com en la satisfacció de les famílies usuàries. En la taula següent es pot veure la diferència entre els índexs de satisfacció entre un semestre i l'altre.

SATISFACCIÓ GENERAL DE LES FAMÍLIES USUÀRIES. MITJANA TOTAL SOBRE 5.	
PRIMER SEMESTRE	SEGON SEMESTRE
4,90	4,76

Taula 19. Puntuació sobre la satisfacció general de les famílies usuàries.

A tall d'exemple, s'indiquen també els indicadors dels objectius/propòsits del programa d'acompanyament familiar.

COMPROMISOS DEL PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT FAMILIAR		
	PRIMER SEMESTRE	SEGON SEMESTRE
PRIMER COMPROMÍS	5	4,86
SEGON COMPROMÍS	4,87	4,72
TERCER COMPROMÍS	5	4,75

Taula 20. Indicadors d'objectius del programa d'acompanyament familiar.

D'altra banda, també ha descendit el nombre d'activitats de formació cursades l'últim semestre de l'any, i això és un problema important per a la millora contínua de l'equip de professionals, que posteriorment redunda en l'atenció a les famílies usuàries.

Tot això ens convida a reflexionar sobre l'equilibri que ha de mantenir el servei entre QUANTITAT/QUALITAT.

Durant el 2022 els **motius més comuns** observats pels i per les pediatres en la sol·licitud de derivació al centre han estat els trastorns en el desenvolupament del llenguatge. La causa d'alta més habitual ha estat la d'“evolució adequada/compensar dèficits” i després la de “alta voluntària”.

L'Òrgan de Participació Social que naix com a eina per a l'activitat de les famílies en el funcionament del centre s'ha reunit en dues ocasions.

Respecte a l'**avaluació anual** sobre la satisfacció de les famílies ateses, el 91,7% d'aquestes consideraren que l'atenció rebuda en el centre és excel·lent i un 8,3% pensaren que és bona.