

# Memòria Anual d'Activitats

# 2020

---

Aquesta memòria resumeix totes les accions i activitats realitzades al Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció Primerenca durant l'any 2020

Centre Universitari de  
Diagnòstic i Atenció  
Primerenca (CUDAP)

## **EQUIP DE TREBALL:**

Directora: Sra. Gemma Pastor Cerezuela

Coordinador: Sr. Darío Rico Bañón

Pedagoga: Sra. Yolanda Montoro García

Logopèdia: Sra. Paloma Pastor de Juanes

Fisioteràpia: Sra. Leticia Ribelles Llobregat i Sra. Esther Ronda Vallés.

Tècnics i tècniques d' atenció primerenca: Sra. Ruth Ruiz Cerezo

Sra. Helena Pastor Tovar

Sra. Celia Mari Alcantud

Administrativa: Sra. Susana Abarca Piquer

Tècnica eventual durant l'any 2020: Sra. Caterina Mascarell Giner

*Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni totalment ni parcialment, i tampoc registrada en, o transmesa per un sistema de recuperació d'informació, en cap forma ni per cap mitjà, ja siga fotomecànic, fotoquímic, electrònic, per fotocòpia o per qualsevol altre mitjà, sense el permís previ de l'autor/dels autors.*

**Dipòsit Legal: V.1467-2012**

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

## Taula de continguts

Taula de continguts .....	3
1.- Presentació .....	4
2.- Entitat, denominació del servei i nombre de places concertades .....	4
2.1. Entitat .....	5
2.2. Servei d' atenció primerenca i nombre de places concertades. ....	7
3.- Objectius i activitats realitzades.....	7
3.1- Atenció directa .....	8
3.2- Activitats d'informació i sensibilització.....	9
3.3- Formació estudiants .....	10
4. - Resultats obtinguts: nombre de persones ateses i característiques de les persones. ....	11
5.- Satisfacció de les persones usuàries .....	17
6.- Conclusions .....	19

## 1.- Presentació

Durant l'any 2020 s'han prestat els serveis habituals i propis d'atenció precoç al CUDAP en compliment del que s'estableix en els **protocols d'actuació del Concert de Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives** i segons el model del Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001:2015.

**Durant el període de confinament** degut a la pandèmia per la COVID-19, es va tractar de continuar donant l'atenció a totes les famílies ateses al CUDAP. Es va mantindre la comunicació constant amb elles a través de trucades telefòniques, WhatsApp, correu electrònic i a través de l'entorn Google Suite i totes les eines que suporta (videotrucades, xat, repositoris de dades...). Es va optar, en molts casos, per implementar la teleintervenció com una manera de continuar atenent les famílies. Al juny es va tornar a les sessions presencials, amb una sèrie de mesures recollides en el pla de contingència que ha anat actualitzant-se segons l'evolució de la pandèmia.

Com tots els anys, es va administrar l'**enquesta de satisfacció de l'usuari/usuària** (famílies ateses), que té com a objectiu avaluar el grau de satisfacció durant la seua estada al centre i els resultats del qual mostrem en aquesta memòria. De la mateixa manera, s'han avaluat proveïdors, alumnat en pràctiques i també l'equip.

Quant a l'activitat, el Centre ha mantingut l'**atenció 220 dies al llarg del 2020** i, en data 31 de desembre de 2020, es comptabilitzaven un **total de 161 famílies ateses**. Són 18 famílies menys que l'any passat. Això és degut a totes les mesures i protocols que hem hagut d'adoptar en relació amb la pandèmia, amb tot el que està suposant la complexitat de la situació i la manera com ha afectat els nostres processos.

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:

- 13-01-2020. El Consell de centre.
- 25-05-2020. L' Assemblea d'usuaris/es.

Finalment, en l'apartat de conclusions, a manera de resum, es comenten les dades més destacades de la memòria d'aquest any tan peculiar.

## 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 i que desenvolupa 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 de transferència, divulgació, difusió, democratització cultural, formació i solidaritat.

### ÀREES D'ACTUACIÓ

1. Cultura i formació, que engloba l' **Àrea d'Activitats Musicals** (Orquestra Filharmònica de la Universitat de València, Orfeó Universitari de València, Escola Coral La Nau, Club Coral de la Nau Gran i Colla de Dolçaines), la **Col·lecció Martínez Guerricabeitia i exposicions** (arts plàstiques), **patrimoni cultural** (programes de catalogació i restauració del patrimoni), arts escèniques (teatre), **alumni UV i voluntariat cultural** (participació universitària i ciutadana), el **Centre Internacional de Gandia** (Universitat d'Estiu de Gandia, postgraus i cursos), el **Centre de Documentació Europea** (informació i documentació), **l'hemeroteca digital i el Projecte Futura**.

**2. Serveis universitaris**, mitjançant l'**Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral (OPAL)** de la Universitat de València i la **Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat de la Universitat de València (UPD)**.

**3. Solidaritat**, que inclou l'**Àrea de Cooperació** (Càtedra UNESCO d'Estudis sobre el Desenvolupament de la Universitat de València, sensibilització, beques, Programa 0,7 i InfoSud-Servei d'Informació i Documentació) i el **Centre Universitari de Diagnòstic i Atenció Primerenca (CUDAP)**.

## SERVEIS GENERALS

Els serveis generals desenvolupen una labor de suport administratiu, informàtic, jurídic i de comunicació a les tres àrees de la FGUV, així com a diversos projectes i programes de la UV atès 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 la gestió de personal, entre altres funcions.
- 2. Màrqueting i Comunicació**, que dissenya i desenvolupa accions 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 emet la seua opinió sobre els diferents vessants civils, mercantils i administratius i de la normativa específica del sector fundacional.

## CONSTITUCIÓ DE LA FUNDACIÓ

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

## **2.2. Servei d'atenció precoç i nombre de places concertades**

El centre 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: 2653). Al març de 2008, la Conselleria de Benestar Social autoritza el seu funcionament mitjançant la 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 precoç a les instal·lacions del carrer Guàrdia Civil. Obri les seues portes al setembre de 2008.

L'any 2011 el centre s'inscriu com a servei sanitari en el Registre Autòmic de Centres, Serveis i Establiments Sanitaris de la Comunitat Valenciana, segons el Decret 176/2004- DOGV núm. 4854, d'1 d'octubre de 2004 amb el número: 10573. L'any 2014 la titularitat i la gestió del CUDAP passa a la FGUV.

**Al CUDAP hi ha 70 places concertades.**

## **3.- Objectius i activitats realitzades**

Per a entendre els objectius del CUDAP és necessari definir en termes generals quina és la finalitat de l'atenció precoç. S'entén per atenció precoç el *“conjunt d'actuacions planificades amb caràcter global i interdisciplinari per a 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 precoç és que **els xiquets i les xiquetes que presenten trastorns en el seu desenvolupament o tenen risc de patir-los, reben, seguint un model que considera els aspectes biopsicosocials, tot allò que, des del vessant preventiu i assistencial, pot potenciar la seua capacitat de desenvolupament i de benestar i possibilitar 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 duen a terme en atenció precoç han de considerar, no només la xiqueta o el xiquet, sinó també la família i el seu entorn.

En aquest sentit, les activitats que s'han realitzat són les següents:

### **Atenció directa:**

Programa global d'atenció, que tracta el xiquet o la xiqueta i la família, basat en els diferents protocols d'intervenció que tenen com a objectiu diagnosticar, avaluar i 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).

### **Sensibilització i informació:**

Dins de les accions del CUDAP tenen especial rellevància les relacionades amb campanyes de sensibilització i informació sobre diferents trastorns del desenvolupament. Aquestes accions estan dirigides al públic en general i són de caràcter preventiu. Es tracta de sensibilitzar professionals i famílies perquè estiguen vigilants de manera que, si apareix algun problema o conducta no normativa, puguem consultar amb professionals i posar mesures al més aviat possible.

### **Formació:**

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

## **3.1- Atenció directa**

En l'**apartat 4** d'aquesta memòria s'expliquen totes les accions que s'han dut a terme per a dur a terme l'atenció de les famílies que han acudit al nostre servei.



## 3.2- Activitats d'Informació i sensibilització

### Web del CUDAP i xarxes socials

La pàgina web del CUDAP i la pàgina de Facebook compleixen la labor de prevenció primària i secundària a través de tot el material gratuït i accessible (documents, llibres, vídeos) que aporta. L'any 2020, concretament el 29 de gener, vam ampliar la nostra presència en les xarxes socials amb l'accés a la plataforma Instagram.

Durant l'any 2020, la pàgina de Facebook del CUDAP ha aconseguit durant un total de 2.038 seguidors, amb 2.024 indicadors de "m'agrada". La mitjana d'abast de les publicacions és de 616. Les persones seguidores d'aquesta pàgina són majoritàriament dones, un 87% enfront del 12% d'homes.

L'aplicació d'Instagram se salda amb un total de 41 publicacions i 233 seguidors. Quant al perfil de les persones que ens segueixen, un 90,5% són dones i un 9,5% homes. Les edats estan al voltant d'un 39,8% en persones entre els 25 i 34 anys i un 37,6% entre els 35 i 44 anys.

Al llarg de l'any 2020, la pàgina web del CUDAP ha rebut més d'11.000 visites, en les quals els usuaris han visitat 19.669 pàgines. Hem aconseguit més de 8.400 nous usuaris que han realitzat més de 7.500 consultes al nostre apartat de documents i recursos.

Durant l'exercici 2020 s'han organitzat i realitzat un total de 3 tallers dirigits a famílies (2 d'ells en línia), amb una assistència de 73 famílies en total.

TALLER	OBJETIUS	DATA	ASISTENTS	Visualitzacions
Control d'esfínters (PDF i vídeo explicatiu) <a href="https://youtu.be/Tnyqgw8i8-I">https://youtu.be/Tnyqgw8i8-I</a>	Orientacions per a famílies sobre el procés de control d'esfínters	18/04/20	35	470
Taller introductor "Disciplina positiva"	Proporcionar recursos per a millorar la qualitat de les relacions amb els/as fills/as	04/02/20	18	Presencial
Taller Suports visuals <a href="https://youtu.be/cZL_TUZcvT8">https://youtu.be/cZL_TUZcvT8</a>	Comprendre com aplicar els suports visuals a casa	18/05/20	20	292

S'han realitzat diferents visites guiades al Centre per a informar sobre la xarxa de centres d'atenció primerenca a la Comunitat i, concretament, sobre el funcionament del CUDAP i la seua metodologia d'intervenció.

S'han atès visites de:

- Universitat de València (Facultat de Psicologia): una persona. Objectiu: conèixer el funcionament d'un CDIAT i ser coneixedor del seu objectiu.
- Universitat Miguel Hernández d'Elx: dues persones. Objectiu: visita d'observació al centre per a conèixer l'organització i l'estructura del centre i poder prendre referències per a replicar el servei en la Facultat de Psicologia d'Elx.

### 3.3- Formació estudiants

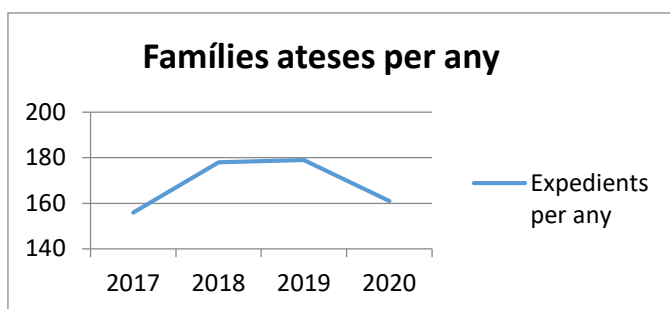
En la taula 1 es mostra la titulació, el nombre d'alumnes i el total d'hores de l'alumnat de diverses titulacions que ha realitzat pràctiques al CUDAP durant l'any 2020. Segueix la nostra aposta per donar formació pràctica als futurs professionals del sector.

TITULACIÓ	NOMBRE D'ALUMNES	TOTAL HORES
Grau de Fisioteràpia	3	300
Grau de Psicologia	1	280
Màster propi en Desenvolupament Infantil i Atenció Primerenca	3	450
Màster universitari en Educació Especial	1	180
Màster universitari en Recuperació Funcional en Fisioteràpia	1	135
Màster universitari en Psicopedagogia	2	300
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1645</b>

Taula 1. Atenció alumnat de pràctiques

## 4. - Resultats obtinguts: nombre de persones ateses i característiques de les persones

Comencem aquesta secció d'estadístiques mostrant l'evolució del nombre de famílies ateses en els últims 4 anys.



TOTAL EXPEDIENTS ANUALS			
2017	2018	2019	2020
156	178	179	161

Taula 2: Evolució de famílies ateses per any

De les noves sol·licituds que acudeixen al centre d'atenció primerenca mostrem en la taula 3 l'edat i el sexe d'altres donades al servei en els últims 4 anys.

	EXPEDIENTS ACTIUS NOUS											
	2017			2018			2019			2020		
	H	D	TOTAL	H	D	TOTAL	H	D	TOTAL	H	D	TOTAL
0-1 anys	8	9	13	16	11	27	16	7	23	9	2	11
1-2 anys	10	6	16	13	7	20	13	1	14	7	6	13
2-3 anys	16	4	20	19	8	27	10	3	13	2	3	5
3-4 anys	7	3	10	4	1	5	2	0	2	11	3	14
4-5 anys	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0
5-6 anys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>22</b>	<b>59</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>81</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>43</b>

Taula 3: Distribució d'expedients nous actius ateses per edat i sexe

En la figura 1 es mostren les causes o dificultats principals d'ingrés per les qual les famílies són derivades al CUDAP.

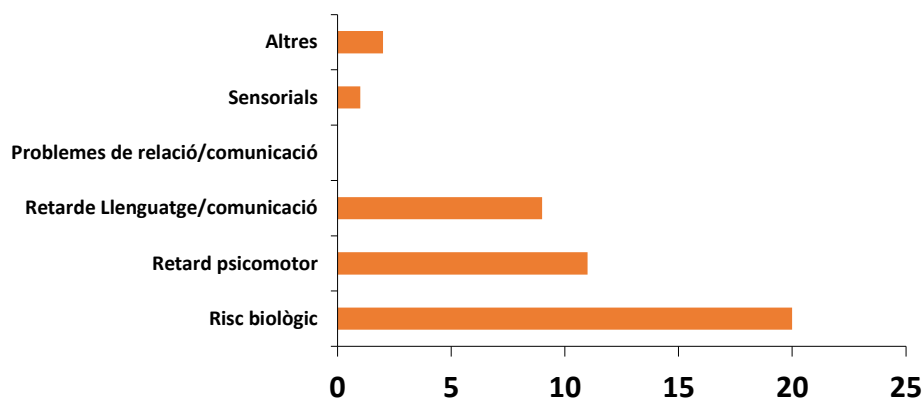


Figura 1. Distribució del nombre de casos nous atesos segons causa d'ingrés 2020

Durant l'any 2020 es van produir **42 baixes al CUDAP**. En la taula 4 es mostra per any el motiu de baixa en el servei.

BAIXES EN EL SERVEI				
MOTIU	2017	2018	2019	2020
Aconseguir la normalitat	8	2	19	13
Derivació a un altre servei	8	16	26	20
Defunció	0	0	0	0
Incompliment Reglament Règim Interior i/o normativa aplicable	0	0	1	2
Per edat i disposar de recursos necessaris en educació	27	22	2	2
Voluntària: Incompatibilitat amb l'horari escolar	2	1	3	0
Voluntària: motius personals	11	9	8	5
Voluntària: trasllat de domicili	2	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>42</b>

Taula 4. Distribució de nombre de baixes en el centre per motiu d'eixida

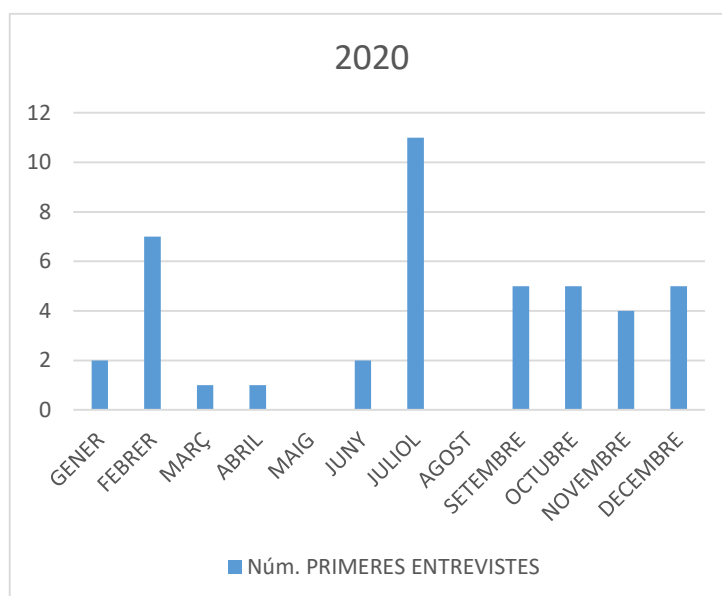
En la taula 5 es mostren els casos atesos en funció del seu domicili. Els codis postals de major aflluència de famílies són el 46009 i el 46019.

<b>Núm. USUARIS/ES totals (baixes i actius) DURANT L'ANY</b>	
<b>VALÈNCIA</b>	<b>111</b>
<b>ÀREA METROPOLITANA</b>	<b>48</b>
<b>CASTELLÓ</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

**Taula 5. Distribució de casos segons domicili**

En les taules següents es recull la informació relativa a: la distribució del nombre de primeres entrevistes del programa d'acolliment durant l'any 2020 per mesos (taula 6), la distribució de les accions del programa de detecció, avaluació i diagnòstic (taula 7), la distribució del nombre d'accions/hores dins del programa de psicomotricitat i fisioteràpia (taula 8), la distribució del nombre d'accions en el programa de comunicació i llenguatge (taula 9), la distribució del nombre d'accions en el programa d'estimulació sensorial/cognitiva (taula 10), la distribució del nombre de sessions realitzades en grup i els beneficiaris per mes (taula 11) i la distribució d'accions del programa d'atenció sociofamiliar (taula 12).

<b>NOMBRE PRIMERES ENTREVISTES 2020</b>	
GENER	2
FEBRER	7
MARÇ	1
ABRIL	1
MAIG	0
JUNY	2
JULIOL	11
AGOST	0
SETEMBRE	5
OCTUBRE	5
NOVEMBRE	4
DECEMBRE	5
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>



**Taula 6. Distribució del nombre de primeres entrevistes del programa d'acolliment durant l'any 2020 per mesos.**

2020	COORDINACIÓ D'ÀREA	ENTREVISTES DEVOLUCIÓ	PROVES DIAGNÒSTIQUES
GENER	25	18	15
FEBRER	13	15	20
MARÇ	43	21	15
ABRIL	21	3	0
MAIG	62	0	0
JUNY	38	4	14
JULIOL	34	23	23
AGOST	4	3	1
SETEMBRE	24	2	15
OCTUBRE	31	26	32
NOVEMBRE	30	27	29
DESEMBRE	18	23	10
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>165</b>	<b>174</b>

Taula 7. Distribució de les accions del programa de detecció, avaluació i diagnòstic: coordinació d'àrea (reunió dels professionals després de l'avaluació del xiquet o xiqueta), entrevistes de devolució (reunió amb la família per a explicar l'avaluació realitzada) i proves diagnòstiques/avaluació (totes les proves, tests, escales, qüestionaris administrats per a avaluar el xiquet/la xiqueta i la família).

Programa de psicomotricitat i fisioteràpia						
2020	SESSIONS PROGRAMADES	SESSIONS REALITZADES	SESSIONS ANUL·LADES			ACCIONS
			PROFESSIONAL JUSTIFICAT	XIQUET/A JUSTIFICAT	XIQUET/A INJUSTIFICAT	COORDINACIÓ ALTRES PROFESSIONALS
GENER	143	107	6	21	0	9
FEBRER	163	121	14	20	1	7
MARÇ	158	108	0	15	0	35
ABRIL	142	129	0	0	0	13
MAIG	203	172	0	0	0	31
JUNY	209	175	0	0	3	31
JULIOL	226	198	0	5	4	19
AGOST	32	28	0	1	0	3
SETEMBRE	117	104	0	1	1	11
OCTUBRE	141	119	0	7	0	15
NOVEMBRE	166	142	1	6	0	17
DESEMBRE	109	91	0	6	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>1809</b>	<b>1494</b>	<b>21</b>	<b>82</b>	<b>10</b>	<b>202</b>

Taula 8. Distribució del nombre d'accions/hores dins del programa de psicomotricitat i fisioteràpia.

Programa de comunicació i llenguatge						
2020	SESSIONS PROGRAMADES	SESSIONS REALITZADES	SESSIONS ANUL-LADES			ACCIONS
			PROFESSIONAL JUSTIFICAT	XIQUET/A JUSTIFICAT	XIQUET/A INJUSTIFICAT	COORDINACIÓ ALTRES PROFESSIONALS
GENER	78	56	4	14	3	1
FEBRER	89	69	0	15	3	2
MARÇ	68	56	0	7	0	5
ABRIL	72	65	0	0	0	7
MAIG	101	83	0	0	0	18
JUNY	95	90	0	0	0	5
JULIOL	89	84	0	0	1	4
AGOST	0	0	0	0	0	0
SETEMBRE	43	34	3	3	0	3
OCTUBRE	35	29	2	1	0	3
NOVEMBRE	37	28	0	2	1	6
DESEMBRE	54	45	0	4	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>	<b>639</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>59</b>

Taula 9. Distribució del nombre d'accions en el programa de comunicació i llenguatge

Programa d'estimulació sensorial i/o cognitiva						
2020	SESSIONS PROGRAMADES	SESSIONS REALITZADES	SESSIONS ANUL-LADES			ACCIONS
			PROFESSIONAL JUSTIFICAT	XIQUET/A JUSTIFICAT	XIQUET/A INJUSTIFICAT	COORDINACIÓ ALTRES PROFESSIONALS
GENER	225	181	6	18	3	17
FEBRER	259	216	19	16	4	4
MARÇ	186	142	12	17	3	12
ABRIL	213	200	0	0	0	13
MAIG	292	262	0	0	0	30
JUNY	258	249	0	1	0	8
JULIOL	251	227	0	7	1	16
AGOST	16	16	0	0	0	0
SETEMBRE	169	150	1	5	0	13
OCTUBRE	228	198	0	8	1	21
NOVEMBRE	248	223	0	14	0	11
DESEMBRE	244	216	5	16	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>2589</b>	<b>2280</b>	<b>43</b>	<b>102</b>	<b>13</b>	<b>151</b>

Taula 10. Distribució del nombre d'accions en el programa d'estimulació sensorial/cognitiva

SESSIÓ DE GRUP		
2020	NRE. SESSIONS	BENEFICIARIS/ES PER SESSIÓ/MES
GENER	4	36
FEBRER	4	36
MARÇ	2	18
ABRIL	-	-
MAIG	-	-
JUNY	-	-
JULIOL	-	-
SETEMBRE	-	-
OCTUBRE	-	-
NOVEMBRE	-	-
DESEMBRE	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>90</b>

Taula 11. Distribució del nombre de sessions realitzades en grup i persones beneficiàries per mes. La sessió de grup és una sessió que es realitza els dimecres a primera hora, el grup és de 5 xiquets o xiquetes amb almenys tres professionals i l'objectiu és treballar les habilitats socials, el llenguatge i la comunicació principalment. (Suspensa en març i encara per reprendre per les mesures Covid).

Atenció a les famílies del servei					
2020	ACOLLIMENT	ASSESSORAMENT FAMILIAR	ACCIONS TERAPEÚTIQUES	Escoles de famílies	
				ACCIONS	BENEFICIARIS
GENER	2	31	6	-	-
FEBRER	7	30	6	1	18
MARÇ	1	138	32	-	-
ABRIL					35
	1	180	38	1	
MAIG	0	133	104	1	20
JUNY	2	65	162	-	-
JULIOL	11	40	149	-	-
AGOST	0	8	8	-	-
SETEMBRE	5	36	63	-	-
OCTUBRE	5	46	37	-	-
NOVEMBRE	4	40	25	-	-
DESEMBRE	5	24	35	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>771</b>	<b>665</b>	<b>3</b>	<b>73</b>

Taula 12. Distribució d'accions del programa d'atenció sociofamiliar



1. **Les accions d'acolliment:** són les realitzades en el moment d'entrada del xiquet o xiqueta en el CUDAP. Durant una única sessió s'explica a pares, mares o cuidadors/cuidadores habituals les normes de funcionament del centre i s'intenta equilibrar les expectatives. A més, es recullen les preocupacions i necessitats de la família.
2. **Assessorament familiar:** poden ser informals, cada vegada que les famílies requereixen algun tipus d'informació sobre la xiqueta o el xiquet, a l'eixida o durant cada sessió de treball o terapèutiques.
3. **Accions terapèutiques:** Les sessions terapèutiques estan planificades i poden tindre diferents objectius com disminuir l'ansietat, planificació la modificació o adaptació de l'entorn, millorar les competències de pares i mares en el tractament de la xiqueta o xiquet, etc.
4. **Escoles de famílies:** Les escoles de famílies són reunions formals amb pares/mares de xiquets i xiquetes que presenten una mateixa problemàtica i que persegueixen optimitzar esforços i aprofitar l'experiència i interacció que es produeix entre iguals.

## 5.- Satisfacció de les persones usuàries

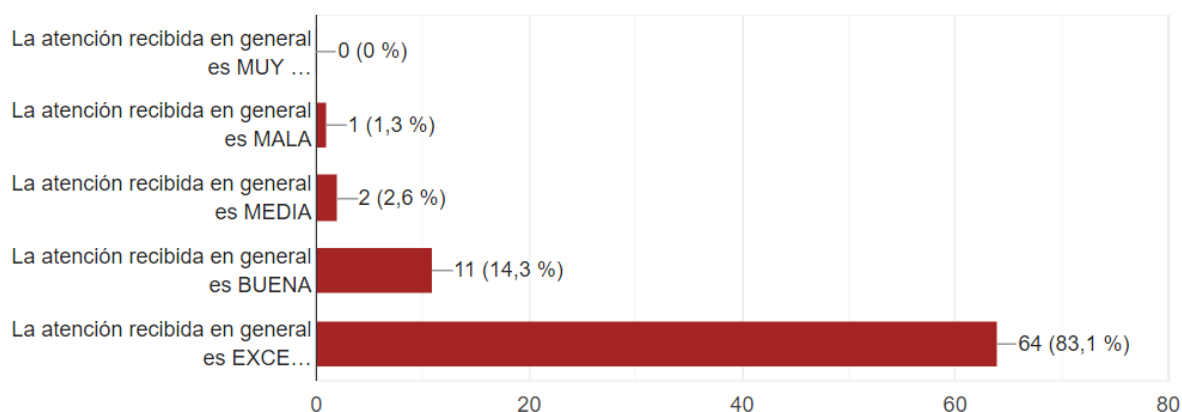
La satisfacció dels usuaris i usuàries en el Servei d'Atenció Primerenca es defineix com la mesura d'eficàcia del sistema per excel·lència, un concepte clau que emmarca la labor professional i que deriva directament de la percepció de les persones usuàries sobre la qualitat del servei, les característiques 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 farà 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 perceba així.

A aquest efecte, es facilita puntualment el qüestionari a les famílies que causen baixa durant l'exercici i, de manera general, a finals d'any a les famílies dels expedients actius, amb la pretensió de recollir les impressions i opinions que tenen sobre el treball realitzat i els aspectes generals del centre. És una enquesta totalment anònima que consta de 19 preguntes amb resposta de tria múltiple amb 5 alternatives, estructurada en seccions que coincideixen amb els diferents processos dins del centre (informació i acolliment, avaluació, intervenció, coordinació,

instal·lacions) i una pregunta final de resposta oberta per a indicar suggeriments i millores. En l'any 2020 l'han respost 77 famílies, per la qual cosa s'ha vist incrementat el percentatge de participació respecte a l'any passat. Els resultats obtinguts són, en general, molt satisfactoris i les famílies valoren positivament els diferents moments pels quals van passant, tal com es pot observar en la gràfica relativa a la pregunta final del qüestionari, que es presenta en la figura 2.

#### 19.- PREGUNTA FINAL: En general, considero la atenció rebuda en el CUDAP:

77 respuestas



**Figura 2. Resultats obtinguts en la pregunta final del qüestionari de satisfacció**

De l'anàlisi dels 28 suggeriments realitzats per les famílies s'extrau que, majoritàriament, són mostres d'agraïment cap a l'equip. La resta d'aportacions fan referència a temes recurrents com l'obertura del centre a la vesprada, augmentar la quantitat i l'horari de sessions, hi ha altres qüestions més puntuals com la comunicació familiar i la coordinació amb altres professionals. Així mateix, un suggeriment ha manifestat el biaix que es produeix en realitzar el qüestionari en època de pandèmia perquè aquesta situació condiona, en gran mesura, les respostes.

En qualsevol cas, l'equip està duent a terme una acció formativa encaminada a millorar aspectes que tenen a veure amb la interacció i la comunicació amb les famílies (l'escolta empàtica, els filtres mentals, etc.).

## 6.- Conclusions

En resum, enguany s'han atès 161 xiquets/xiquetes i les seues famílies, i ha disminuït el nombre de famílies ateses enfront de l'any anterior. El que s'ha mantingut és una mitjana de 120 xiquets/xiquetes al mes. Enguany, la pandèmia ha obligat a prendre moltes mesures que de la mateixa manera han compromès el funcionament habitual del CUDAP. Entre aquestes mesures cal destacar el temps dedicat a la neteja, la limitació d'aforaments, la reducció de sales d'intervenció per temes de ventilació o la impossibilitat de treballadores en situació de risc per a fer sessions presencials. Tota aquesta situació ha fet en molts moments complexa l'atenció a les famílies. Tot i així, l'equip ha fet un gran esforç per mantindre la qualitat del servei que presta a les famílies, la qual cosa es veu reflectida en la informació reportada per les famílies del centre, que han percebut en quasi tots els casos que l'atenció rebuda al CUDAP ha sigut excel·lent o bona.

Durant l'any 2020, els motius més comuns contemplats pel grup de pediatria en la sol·licitud de derivació al centre han sigut el risc biològic i el retard psicomotor. I la causa de baixa més habitual ha sigut la "derivació a un altre servei", que succeeix quan el xiquet o la xiqueta compta amb els suports necessaris al centre escolar on se l'atén i es valora que se seguisca la intervenció des del context educatiu, juntament amb l'objectiu d' "aconseguir la normalitat" que és quan superen les dificultats per les quals els van derivar al Centre d'Atenció Primerenca.

Enguany les accions de prevenció primària i de secundària es realitzen a través del Sistema de Detecció Primerenca de la nostra pàgina web i tota la informació actualitzada de vídeos, documents que allotgem en la pàgina web, Facebook i Instagram. Enguany, a causa de les circumstàncies, s'ha augmentat considerablement aquest tipus de canals.

L'Òrgan de Participació Social, que naix com a eina de participació per a les famílies en el funcionament del centre, s'ha reunit en dues ocasions durant l'any. Respecte a l'avaluació anual de satisfacció de les famílies ateses, el 83,1% de les famílies considera que l'atenció rebuda en el centre és "excel·lent", i un 14,3% pensa que és bona. Entenent que aquestes dues puntuacions són adequades, el 97,4% de les famílies estan satisfetes amb l'atenció rebuda, la qual cosa, segons la nostra opinió, reflecteix que s'han complert els objectius de treball en el centre.