7.5.1 PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo del presente procedimiento es definir el sistema de medición y determinación del grado de satisfacción de nuestros usuarios, percepción con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos del producto y del servicio prestado por la entidad Padisbalta.

Este procedimiento se aplica a todos los usuarios a los cuales la Asociación les presta sus servicios, de forma que se recabe la percepción de los usuarios, tras el servicio prestado.

2.- RESPONSABILIDADES

Junta Directiva	• Analizar y utilizar la percepción del usuario, junto con el equipo de profesionales, para establecer un cauce de mejora continua a través de la retroalimentación del usuario • Hacer llegar el **cuestionario satisfacción del usuario** que corresponda. • Archivar la percepción del usuario (**cuestionarios de satisfacción del usuario**) • Recabar y registrar (totalizar el cómputo de la importancia y

3.- DESARROLLO

El equipo de profesionales de la Asociación (Psicólogo o Trabajadora Social) es el encargado de hacer llegar tanto a la persona usuaria, como a sus familiares los formatos **SATISFACCIÓN DEL USUARIO y SATISFACCIÓN DEL USUARIO (FAMILIA)**, por lo tanto, también se responsabilizarán de recoger la percepción de ambos grupos para ser valorados.

Para hacer llegar los formatos se utilizarán los canales de comunicación como el correo electrónico o se hará presencialmente.

Se valorará la satisfacción de al menos el 80% de las personas usuarias de Padisbalta. Con respecto a la satisfacción de los familiares, se intentará que no sea nunca inferior a un 70% del total de familias para velar por una muestra representativa.

Los Valores **DE SATISFACCIÓN de personas usuarias y familiares será** tomado en cuenta para analizar y planificar futuras actuaciones tendentes a eliminar los posibles usuarios insatisfechos.

Fundamentalmente, se tendrán en cuenta:

a) Observaciones y datos de interés expresados por el usuario.
b) Puntuación media obtenida frente a valoración máxima posible (4).

Serán Usuarios insatisfechos cuando la puntuación media sea inferior a 2,33, o su porcentaje sea inferior al 60%.

El cuestionario de satisfacción se enviará una vez al año, pudiéndose variar esta frecuencia cuando sea necesario (un proyecto específico, cuya justificación así lo requiera) o cuando los resultados analizados resulten "preocupante" a criterio de la Junta Directiva.

3.- **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Todos los documentos necesarios en este Procedimiento se relacionan a continuación:

- Cuestionario Satisfacción del Usuario
- Cuestionario Satisfacción del Usuario Familias
- Valoración de la satisfacción del usuario