

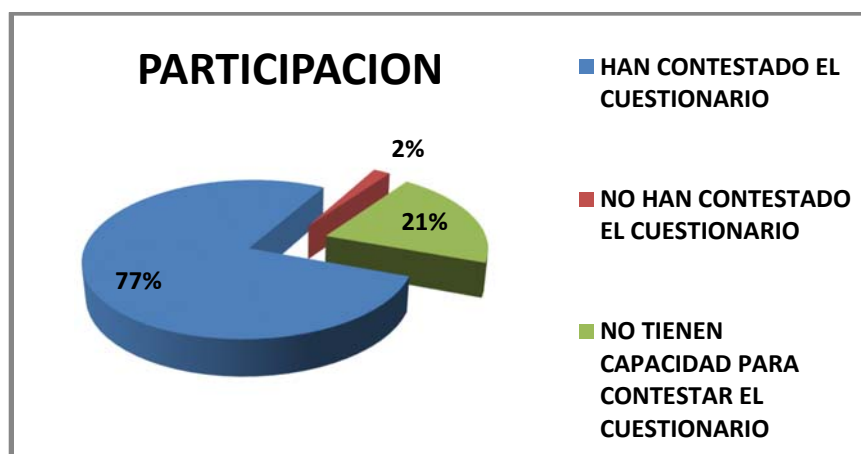
El método elegido para la obtención de información relativa a la percepción de los clientes (personas usuarias y sus familias) con respecto al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental por parte de la organización ha sido mediante cuestionarios de evaluación de la satisfacción (E-Q-P1-Fr1, E-Q-P1-Fr2 y E-Q-P1-Fr3) quedando establecido en el procedimiento de “Medición de la Satisfacción” (E-Q-P1), en cumplimiento del punto 9.1. de la norma UNE-EN-ISO 9001:2.015.

Por otro lado, se incluye en el análisis de la satisfacción 2021, los resultados obtenidos en los cuestionarios de Identificación de Riesgos Psicosociales (E-Q-P1-Fr4) que ha realizado el personal de ASPROMIN.

1. ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS USUARIAS

El Cuestionario de Satisfacción se les ha pasado a todas las personas usuarias de ASPROMIN, excluyendo a las personas usuarias del CAIT por cuestiones de edad (menores de 6 años).

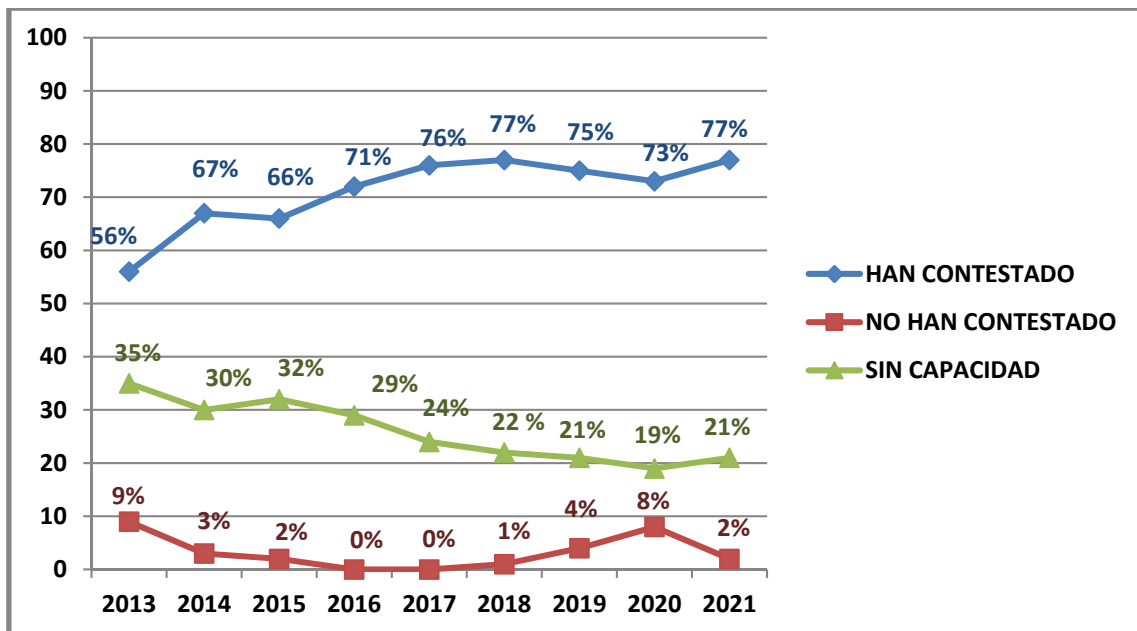
El número de personas usuarias que han realizado el cuestionario de satisfacción ha sido 79 de un total de 102 usuarios. Teniendo en cuenta las características del colectivo (personas con discapacidad intelectual), 21 de las personas usuarias presentan niveles de apoyos muy elevados que les impiden completar el cuestionario. 2 de las personas usuarias no han contestado el cuestionario al no asistir al centro durante el periodo de evaluación.



Participación 2021. Personas Usuarias

El Cuestionario de Satisfacción para las personas usuarias (E-Q-P1-Fr2) ha sido adaptado a las características de colectivo mediante la utilización de un lenguaje simplificado y a través de pictogramas para facilitar su comprensión.

El cuestionario está compuesto por 4 preguntas de tipo cerrada y respuesta múltiple, cuyo rango va desde el “0” Nada/Mal, “1” Regular a “2” Mucho/Bien, y de un espacio donde las personas usuarias puedan expresar aquellas aportaciones y/o aspectos que cambiarían o mejorarían respecto a la calidad de los servicios que la entidad les presta.



Evolución de la Participación. Personas Usuarias

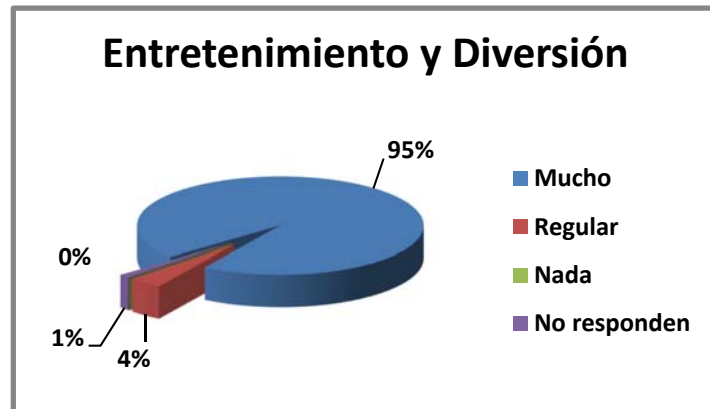
Pregunta nº 1. En general, ¿Te gusta tu centro?

Del total de las personas usuarias que han completado el cuestionario de satisfacción, 71 han respondido “Mucho”, 8 “Regular” y 0 “Nada”. La media de puntuación obtenida en esta pregunta es de **1,90 sobre 2** (ver Tabla 1).



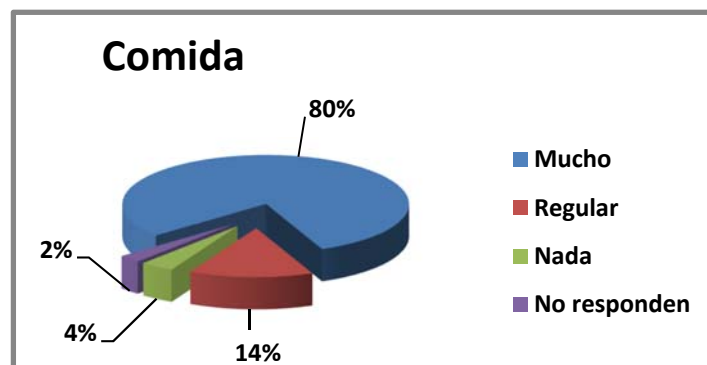
Pregunta nº 2. ¿Te gustan las actividades de entretenimiento y diversión que organiza el centro?

En cuanto a la satisfacción con las actividades programadas de ocio, 75 personas usuarias han respondido "Mucho", 3 "Regular", ninguna "Nada" y 1 "No Responde". La puntuación media es de **1,96 sobre 2** (ver Tabla 1).



Pregunta nº 3. ¿Te gusta la comida que ofrece el centro?

Respecto a la satisfacción con la comida, 63 de las personas usuarias han respondido "Mucho", 11 "Regular", 3 "Nada" y 2 "No Responden". Esta pregunta obtiene **1,78 puntos sobre 2** (ver Tabla 1).



Pregunta nº 4. ¿Cómo atienden a tus necesidades el personal del centro?

Con respecto a la satisfacción con la Atención recibida, 75 de las personas usuarias responde "Bien", 3 "Regular" y 1 "Mal", alcanzándose una media de puntuación de **1,94 sobre 2** (ver Tabla 1).



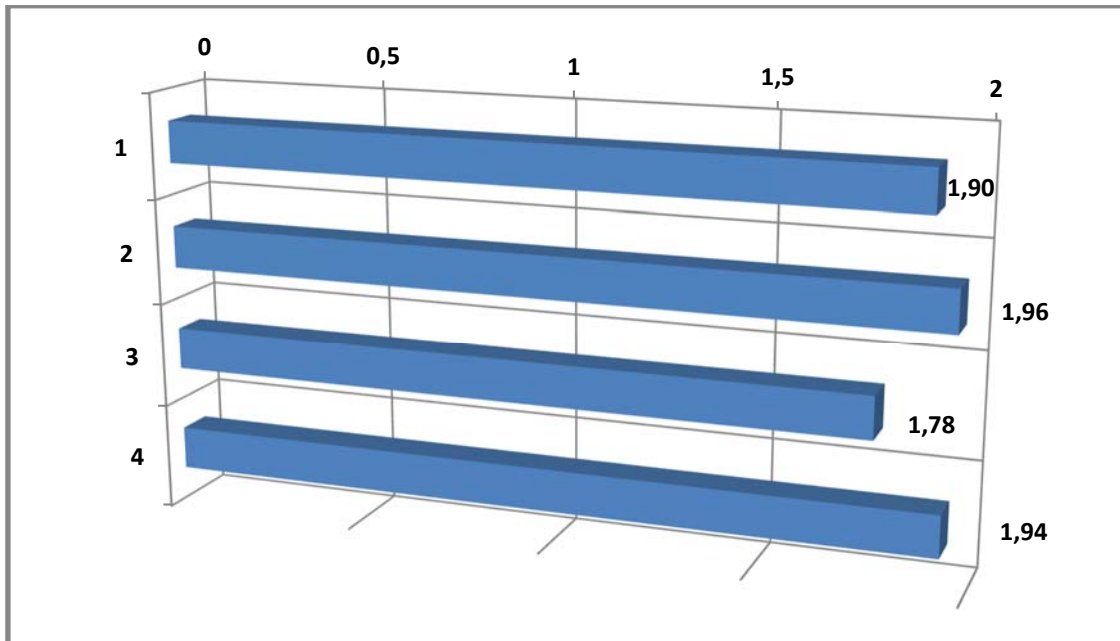
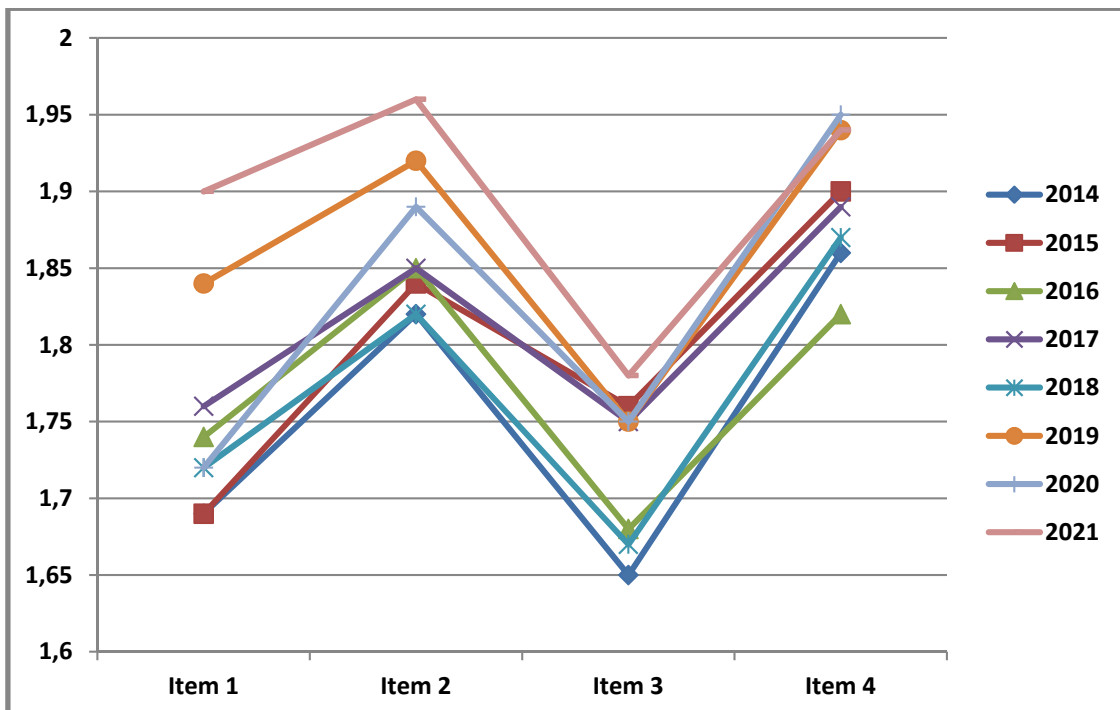


Tabla 1. PUNTUACION MEDIA POR PREGUNTAS



Evolución de la Puntuación Media por Pregunta. Personas Usuarias

1.2. En el apartado de “aportaciones” las personas usuarias destacan:

Al margen de las 4 preguntas que componen el cuestionario de satisfacción, se ha considerado importante dejar un espacio para que las personas usuarias, que lo consideren, puedan expresar sus aportaciones de mejora.

Las cuestiones que han destacado las personas usuarias están relacionadas principalmente con **el menú, el uso de los móviles y las nuevas tecnologías, tener más variedad de actividades deportivas (gimnasio, piscina climatizada, montar a caballo), de ocio y tiempo libre (merenderos), así como organizar más salidas y excursiones.**

1.3. Aspectos a destacar en el análisis de la satisfacción de las personas usuarias:

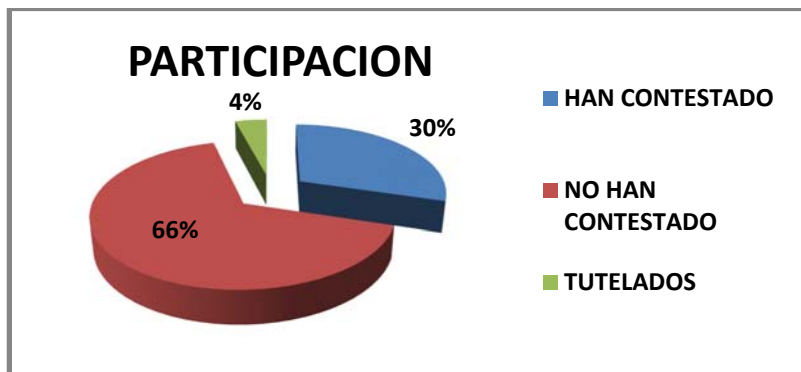
1. Entre los Objetivos de Calidad marcados para el periodo 2021-2022 nos proponemos *“Mantener el % de personas usuarias satisfechas por encima del 90%”*. Para la medición de este objetivo tomamos como referencia el ítem nº 1, en el cual se obtiene una puntuación media de **1,90 sobre 2**, además al **90%** de las personas usuarias les gusta “mucho” y al **10%** “regular” su centro, por lo que podemos dar por cumplido el Objetivo.
2. Los valores medios en todos los ítems se sitúan por encima de **1,78 puntos sobre 2**. Teniendo en cuenta la escala (0-0,5= Nada Satisfecha; 0,5-1=Poco Satisfecha; 1-1,5= Satisfechas; 1,5-2=Muy Satisfechas) y según las puntuaciones medias obtenidas en los 4 ítems podemos considerar que las personas usuarias se encuentran **Muy Satisfechas**.
3. Se aprecia una **disminución del 6%** en el **porcentaje de personas usuarias que no han respondido** al cuestionario debido principalmente a la reapertura del CO tras haber estado cerrado debido a la evolución de la situación epidemiológica provocada por la pandemia de Covid_19, así como a otros usuarios que permanecieron en sus domicilios y no asistieron al centro.

4. Se percibe un **aumento** en el porcentaje de **personas usuarias que presentan unos niveles de apoyos elevados** que le impida responder el cuestionario por si mismo o con ayuda, que supone un **aumento del 2%** respecto al año anterior. En la misma línea, existe un **aumento del 4%** de las **personas usuarias que han responden el cuestionario**.

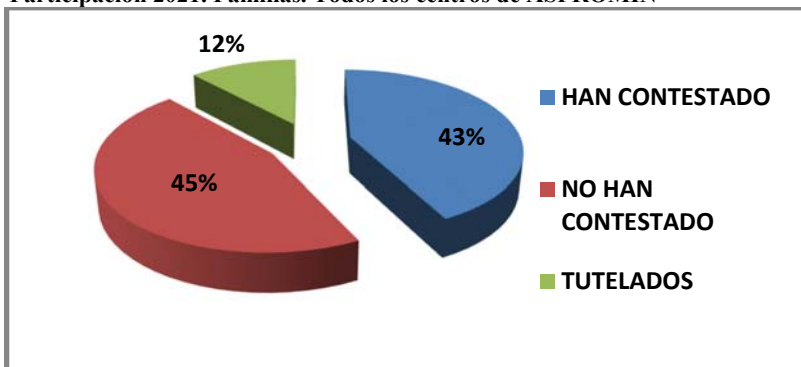
2. ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LAS FAMILIAS

Los Cuestionarios de Satisfacción para Familiares (E-Q-P1-Fr1 y E-Q-P1-Fr3) se le ha facilitado a todas las familias de las personas usuarias de los centro y servicios que presta ASPROMIN, a través de correo postal o personalmente en sus visitas a nuestras instalaciones

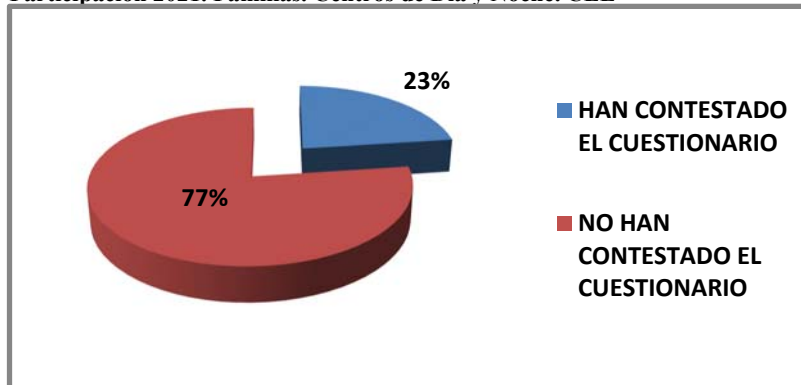
El número de familias que han completado el cuestionario de satisfacción ha sido 87 de un total de 294 familias, lo que supone el 30%. 194 familias no completado el cuestionario lo que supone un 66% y 12 personas usuarias están tutelados por la organización, un 4% del total.



Participación 2021. Familias. Todos los centros de ASPROMIN



Participación 2021. Familias. Centros de Día y Noche. CEE



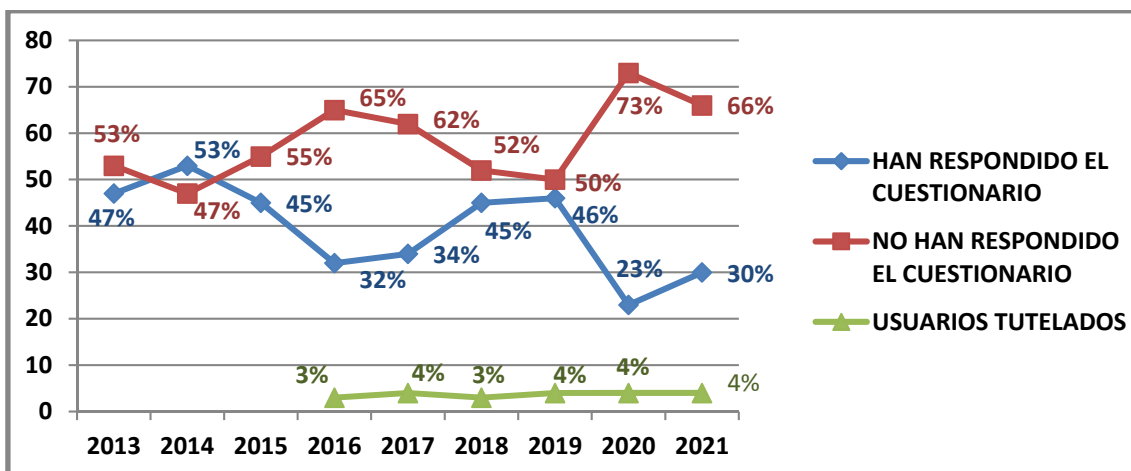
Participación 2021. Familias. CAIT

El Cuestionario de Satisfacción para Familiares (E-Q-P1-Fr1) está compuesto por 6 preguntas de tipo cerrada, donde en 5 de ellas se da la posibilidad a los entrevistados de valorar entre 0 (puntuación mínima) y 10 (puntuación máxima) la calidad de los servicios y de una pregunta de respuestas de alternativa simple (dicotómica SI / NO) donde los familiares deben mostrar si recomiendan nuestros servicios o no.

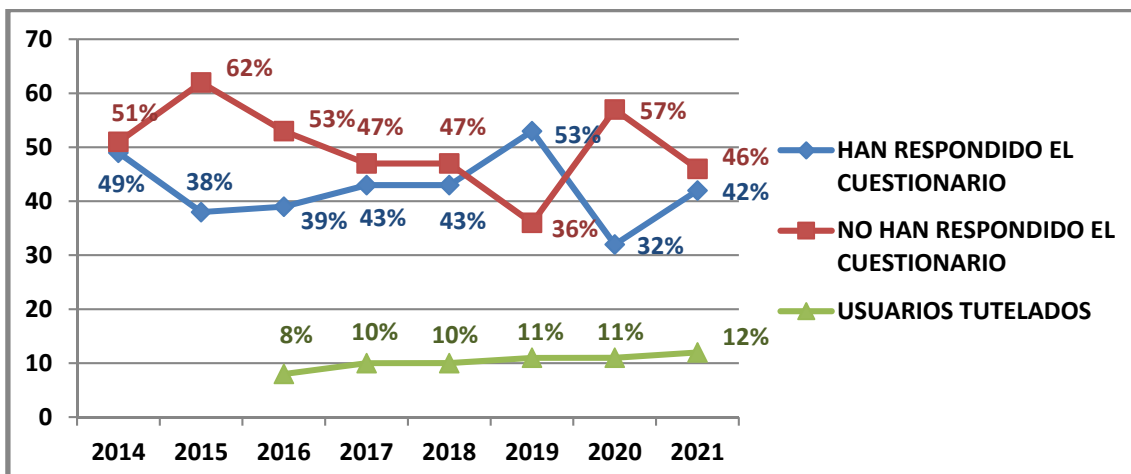
El Cuestionario de Satisfacción para Familiares específico del CAIT (E-Q-P1-Fr3) está compuesto por 14 preguntas de tipo cerrada, donde en 13 de ellas se da la posibilidad a los entrevistados de valorar entre 0 (puntuación mínima) y 10 (puntuación máxima) la calidad de los servicios y de una pregunta de respuestas de alternativa simple (dicotómica SI / NO) donde los familiares deben mostrar si recomiendan nuestros servicios o no.

Además, ambos cuestionarios cuentan con un apartado de observaciones donde los familiares pueden expresar aquellos aspectos a destacar que consideren oportunos.

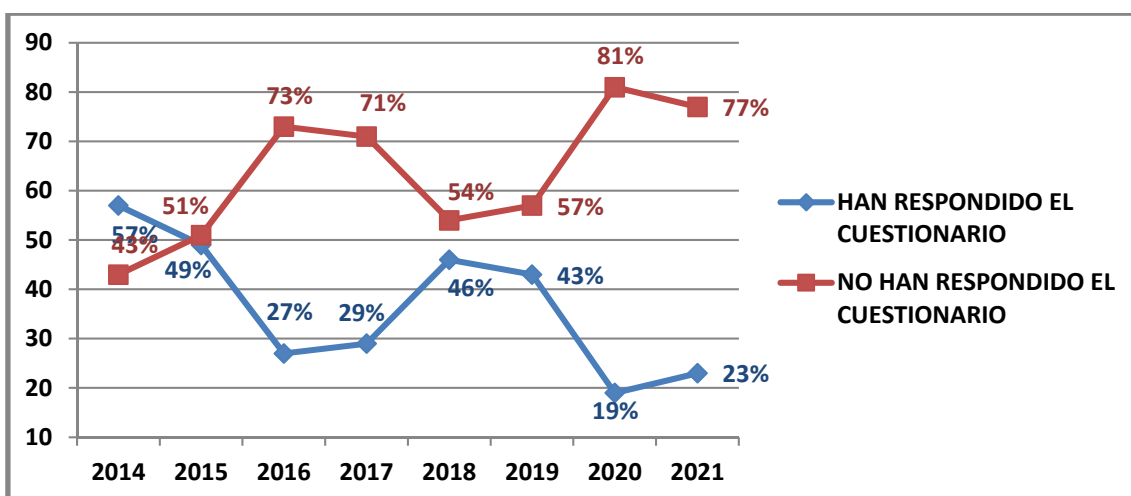
Para el análisis de los datos obtenidos en los Cuestionarios de Satisfacción para Familiares, se ha establecido un análisis sectorizado en que se han extraído los datos separando por un lado los Centros de Día y Noche junto con el CEE y por otro lado al CAIT, lo cual nos aporta un mayor acercamiento a la realidad de cada servicio, además, el Cuestionario de Satisfacción para Familiares del CAIT tiene ítems que están vinculados a indicadores que miden la eficacia de los procedimientos claves de este servicio.



Evolución de la Participación. Familias. Todos los centros de ASPROMIN



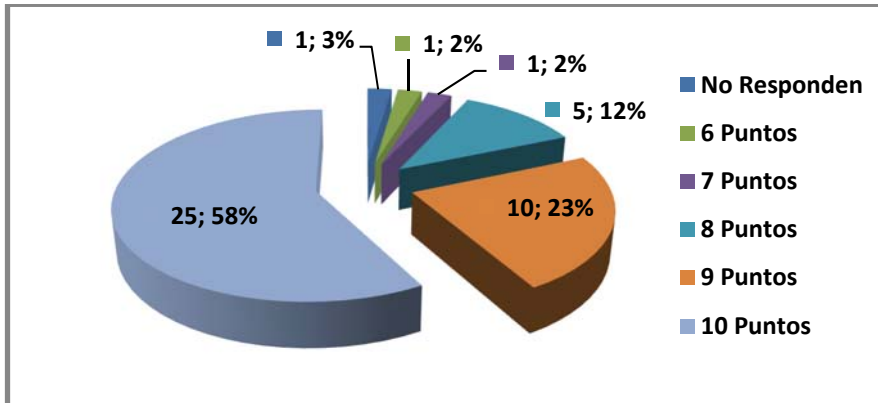
Evolución de la Participación. Familias. Centros de Día y Noche. CEE



Evolución de la Participación. Familias. CAIT

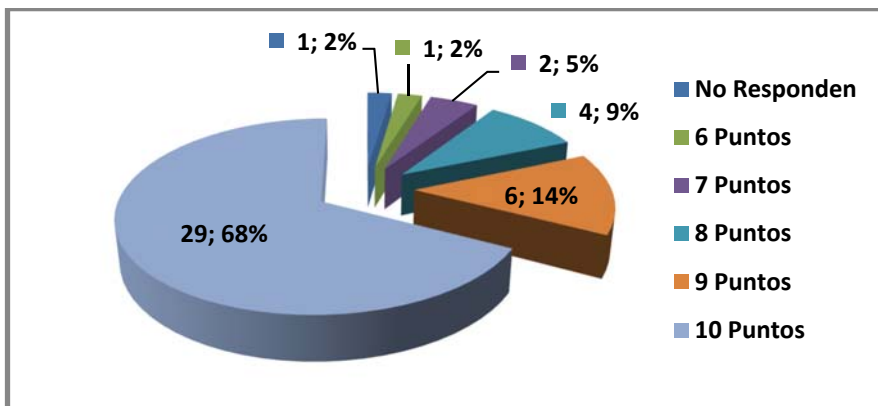
2.1. ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LAS FAMILIAS. CENTROS DE DIA Y NOCHE Y CENTRO DE EDUCACION ESPECIAL.

Pregunta nº 1. Valore la satisfacción general de nuestro servicio.



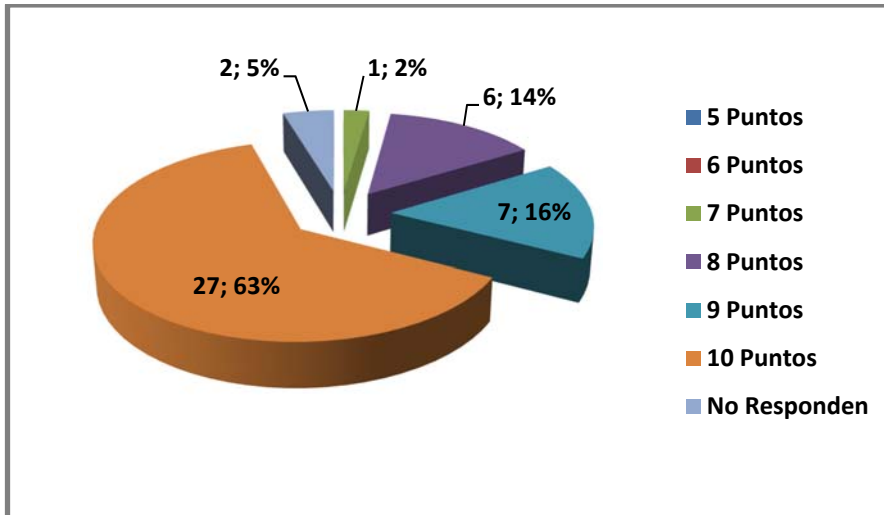
Satisfacción General. Centros de Día y Noche. CEE

Pregunta nº 2. Valore la calidad del servicio prestado por nuestros profesionales (disponibilidad, dedicación, eficiencia, preparación,...)



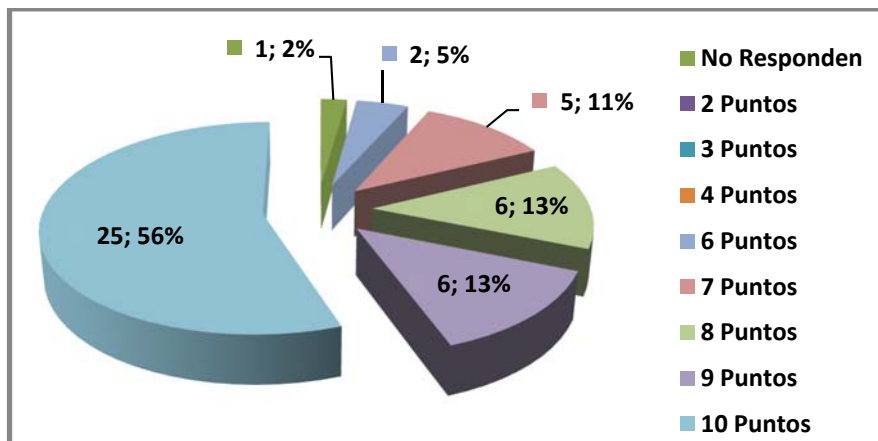
Profesionales. Centros de Día y Noche. CEE

Pregunta nº 3. Valore nuestro cumplimiento en cuanto a lo pactado en el contrato firmado con nuestro centro, así como el lo establecido en el Reglamento de Régimen Interno.



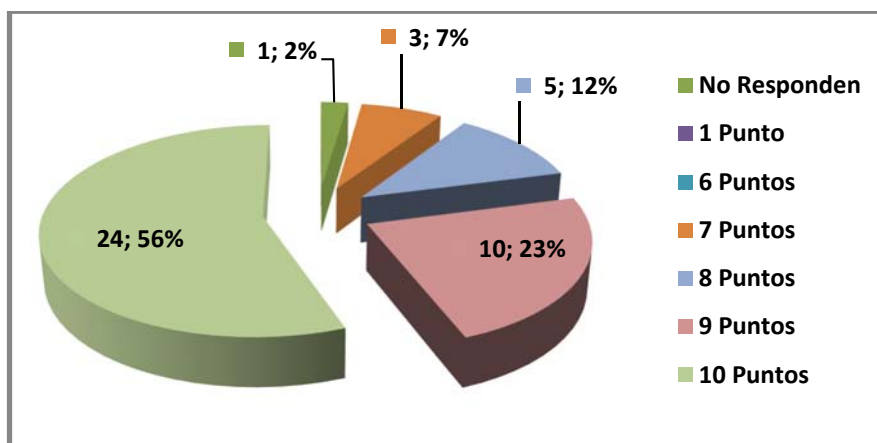
Cumplimiento. Centros de Día y Noche. CEE

Pregunta nº 4. Valore la información de soporte ofrecida (cursos, documentación entregada, información relativa a la evolución de su hijo/a...)



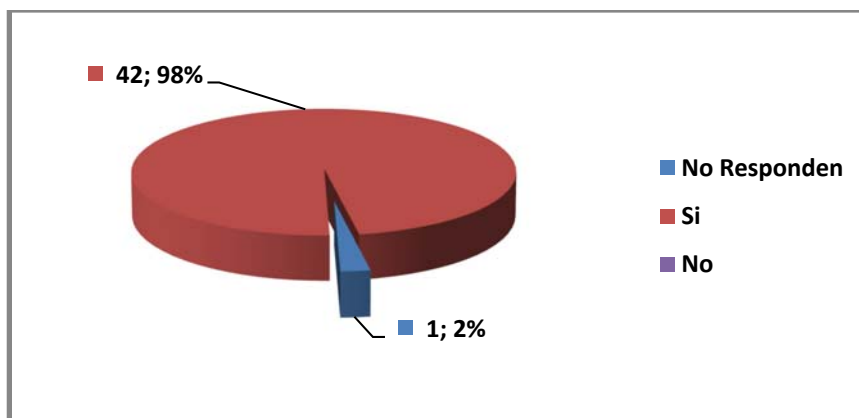
Información. Centros de Día y Noche. CEE

Pregunta nº 5. Valore el cumplimiento de los objetivos que se marcaron al llegar a nuestro centro.



Expectativas. Centros de Día y Noche. CEE

Pregunta nº 6. ¿Recomendaría nuestros servicios?



Recomendación. Centros de Día y Noche. CEE

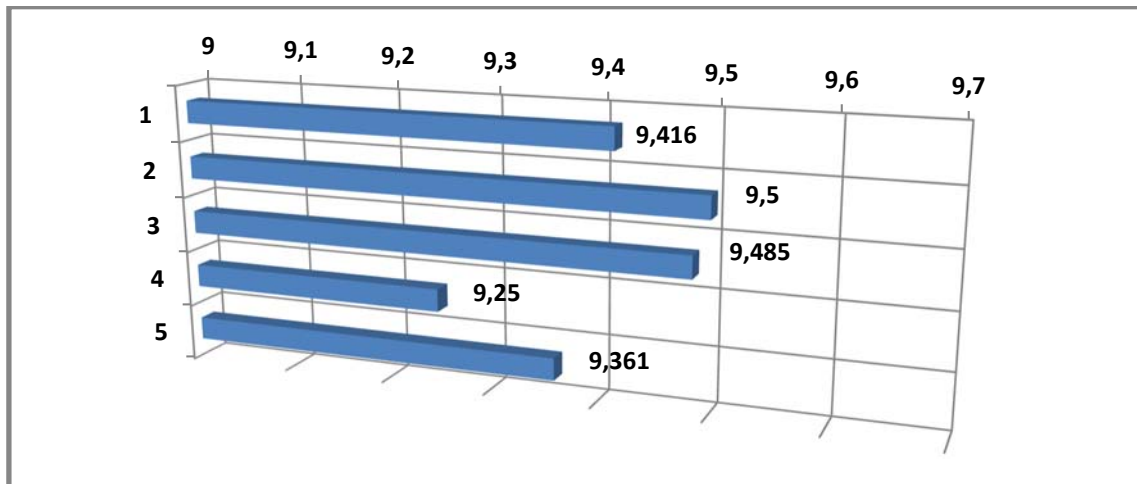
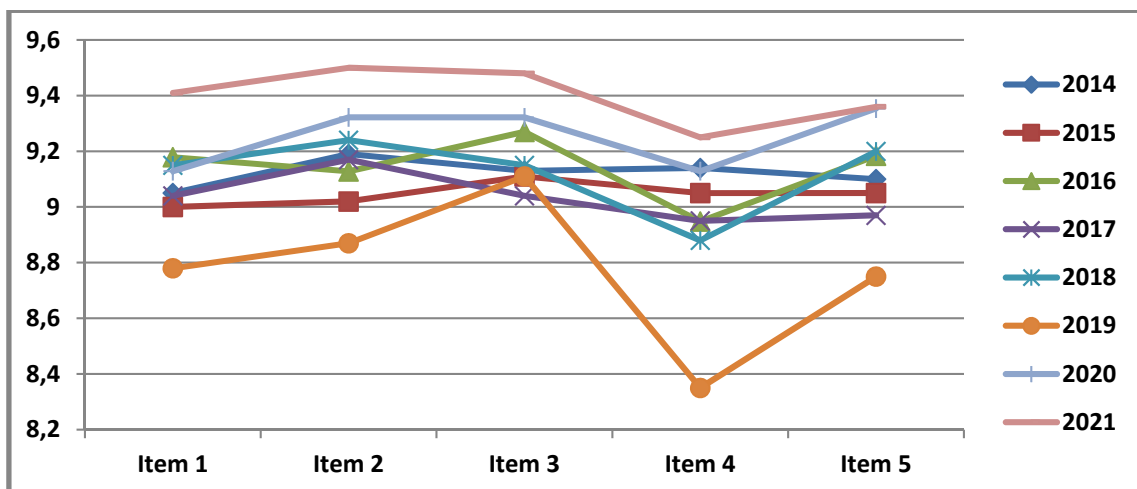
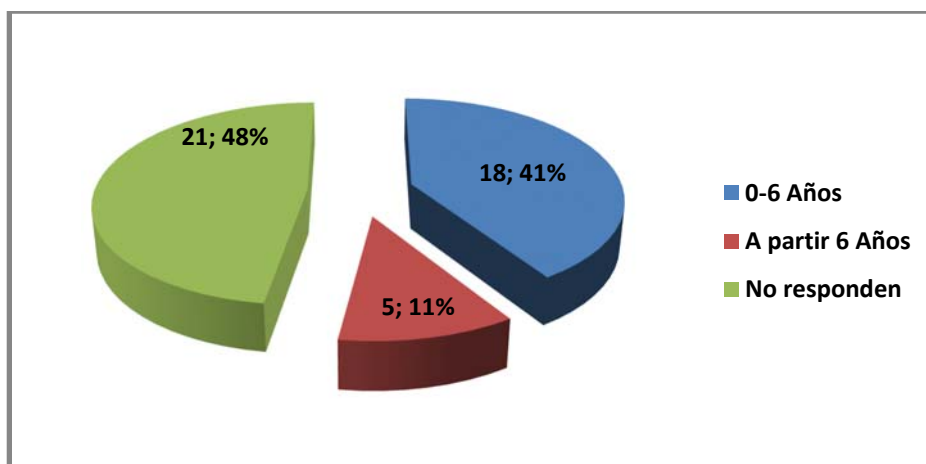


Tabla 2.1. PUNTUACION MEDIA POR PREGUNTAS. Centros de Día y Noche. CEE

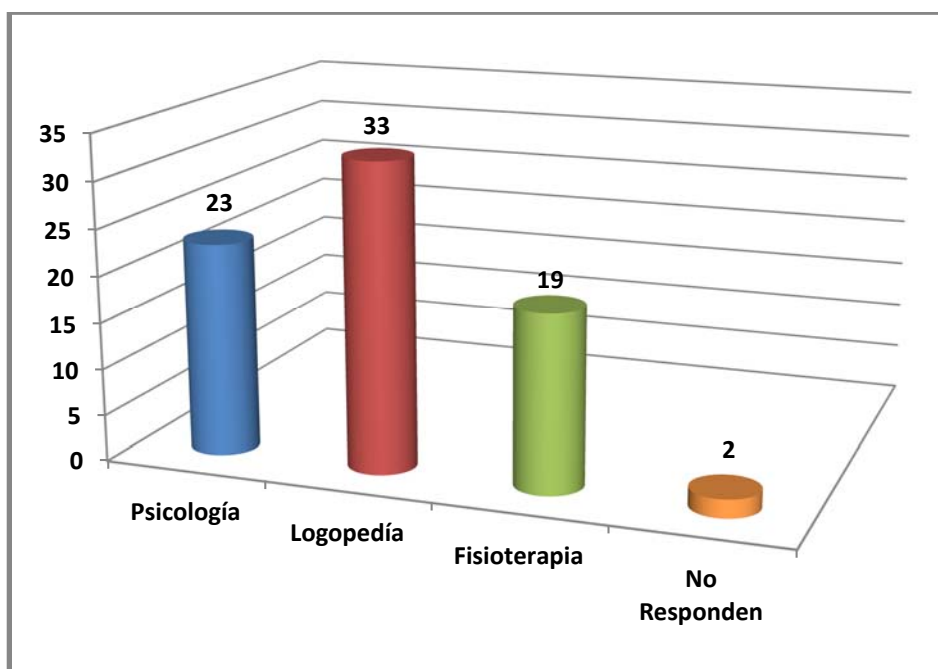


Evolución de la Puntuación Media por Pregunta. Familias. Centros de Día y Noche. CEE

2.2. ANALISIS DE LA SATISFACCION DE LAS FAMILIAS – CENTRO DE ATENCION INFANTIL TEMPRANA.

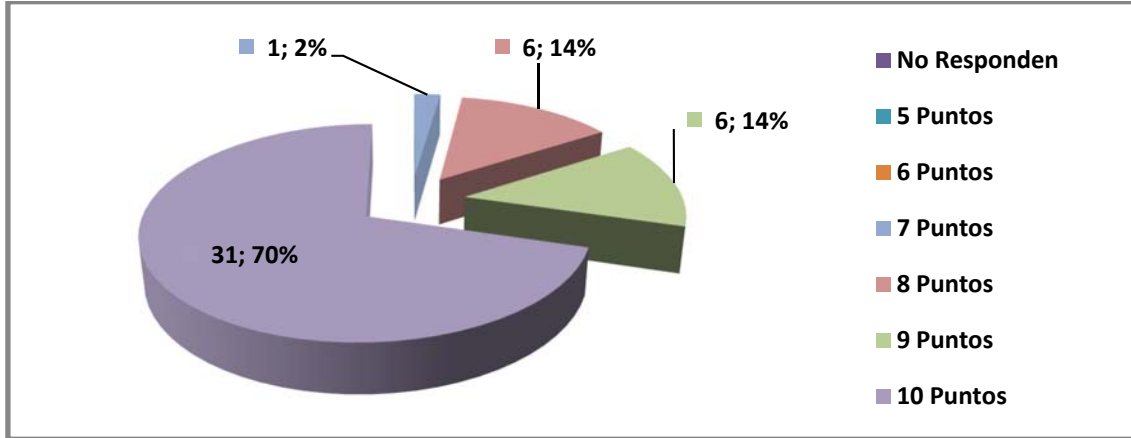


Tipo de Intervención. CAIT



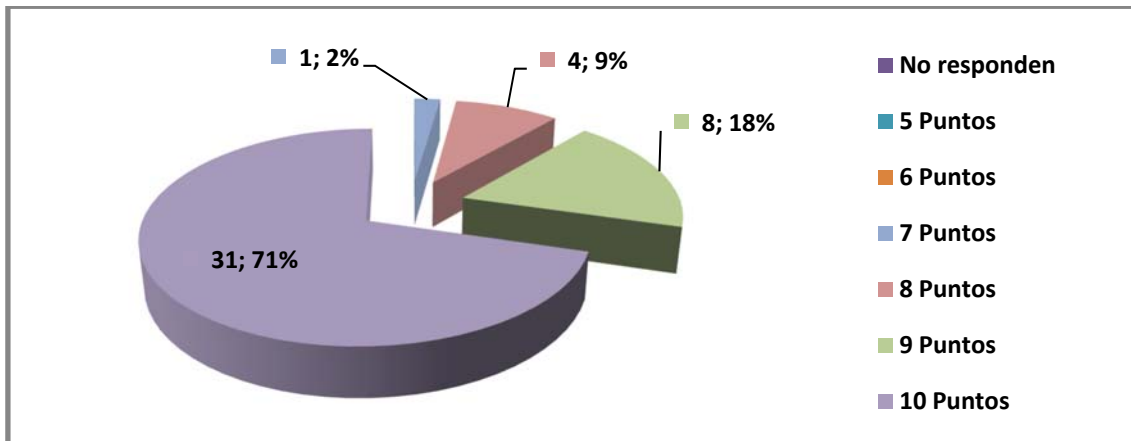
Tipo de Servicio. CAIT

Pregunta nº 1. Valore el tiempo de espera para la realización de la entrevista inicial.



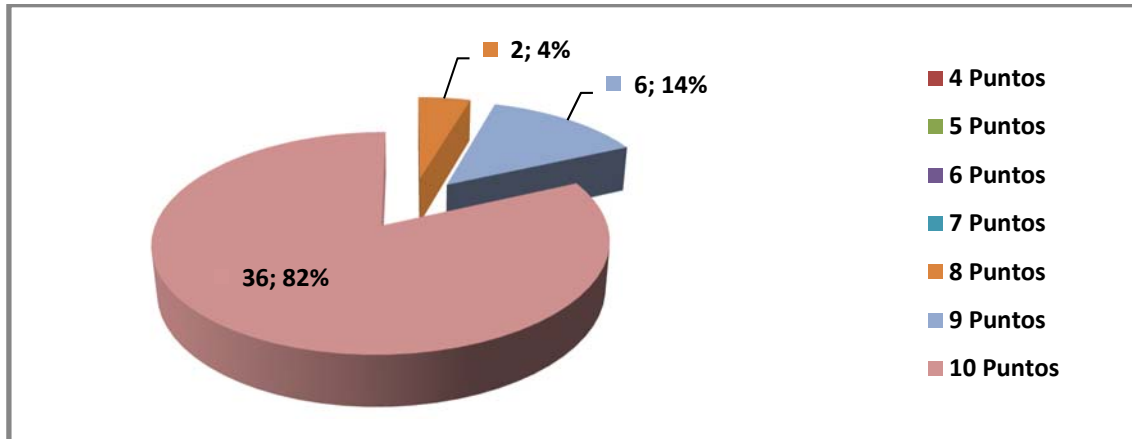
Tiempo de Espera. CAIT

Pregunta nº 2. Valore la información recibida una vez realizada la valoración inicial de su hijo/a.



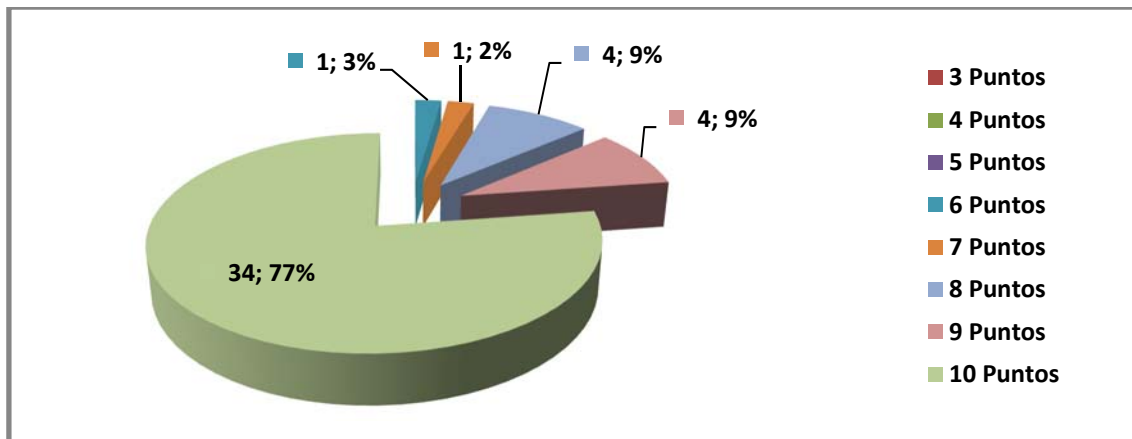
Información Inicial. CAIT

Pregunta nº 3. Valore la información recibida respecto a la intervención con su hijo/a.



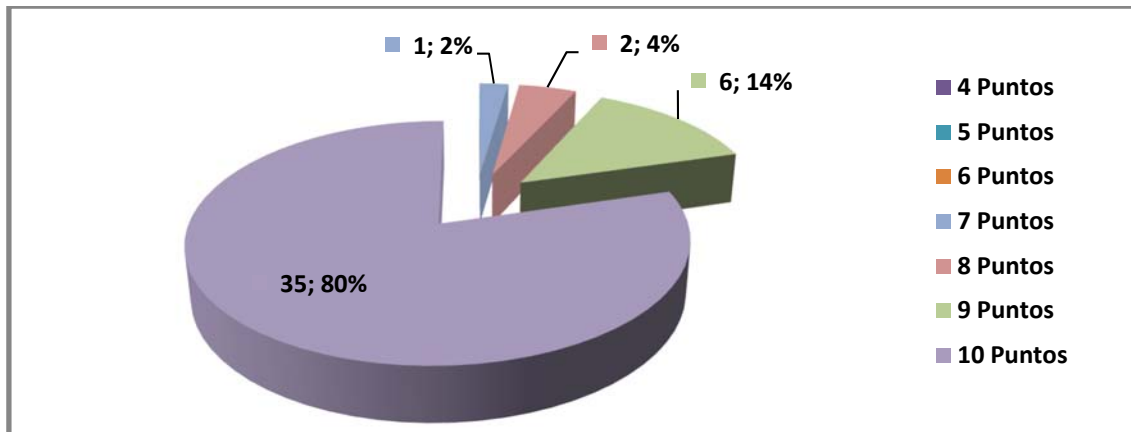
Información sobre Intervención. CAIT

Pregunta nº 4. Valoren como familiares como de participes se sienten en el proceso habilitador de nuestro/a.



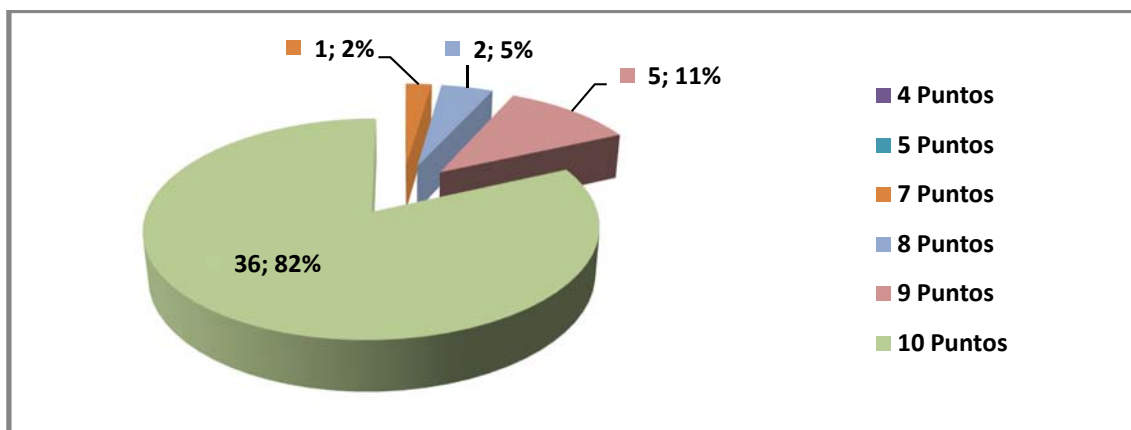
Participación en el Proceso. CAIT

Pregunta nº 5. Valore como se muestra de receptivo el personal ante las peticiones de los familiares.



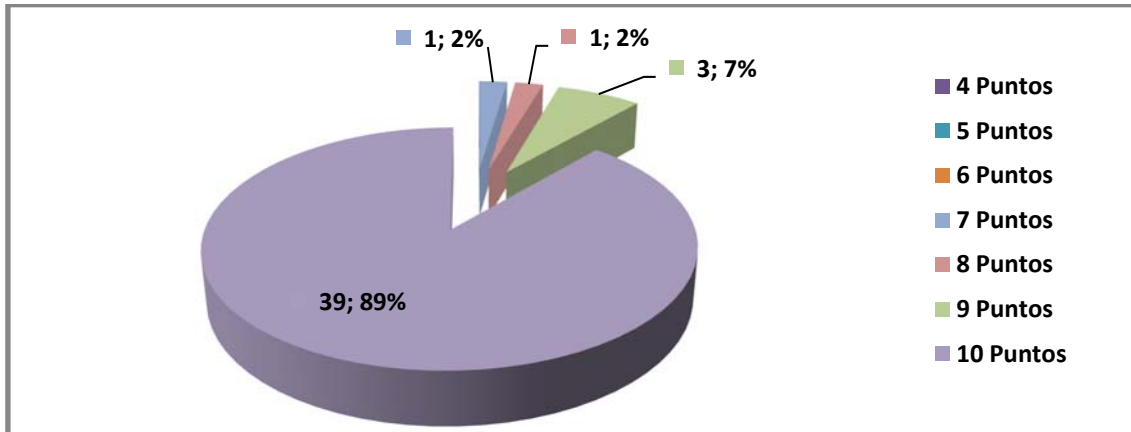
Receptividad del Personal. CAIT

Pregunta nº 6. Valore las respuestas dadas a las dudas y orientaciones recibidas en las sesiones de tratamiento.



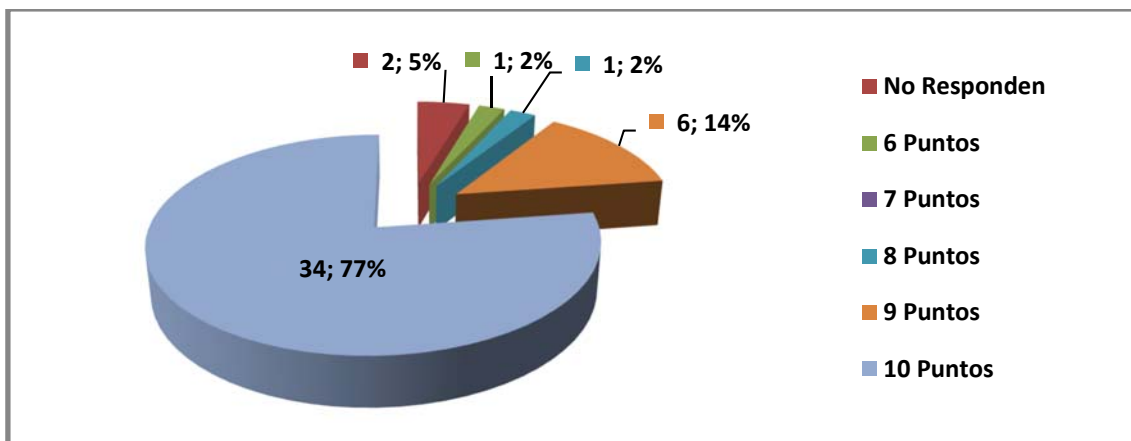
Respuestas a Dudas y Orientaciones. CAIT

Pregunta nº 7. Valore la satisfacción con el trabajo que el/la/los terapeutas realizan con su hijo/a.



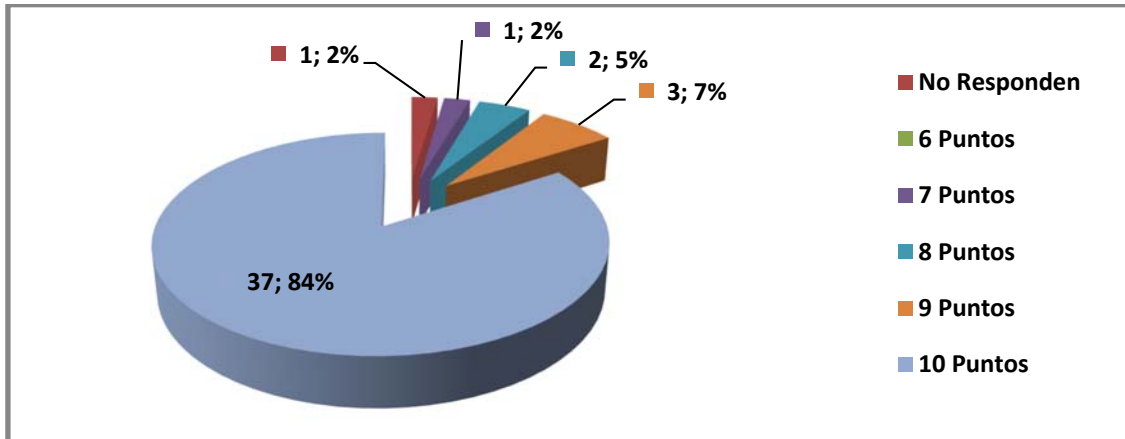
Satisfacción con Terapeutas. CAIT

Pregunta nº 8. Valore el estado general de las instalaciones (limpieza, luz, temperatura, etc.) y si los medios materiales son los adecuados.



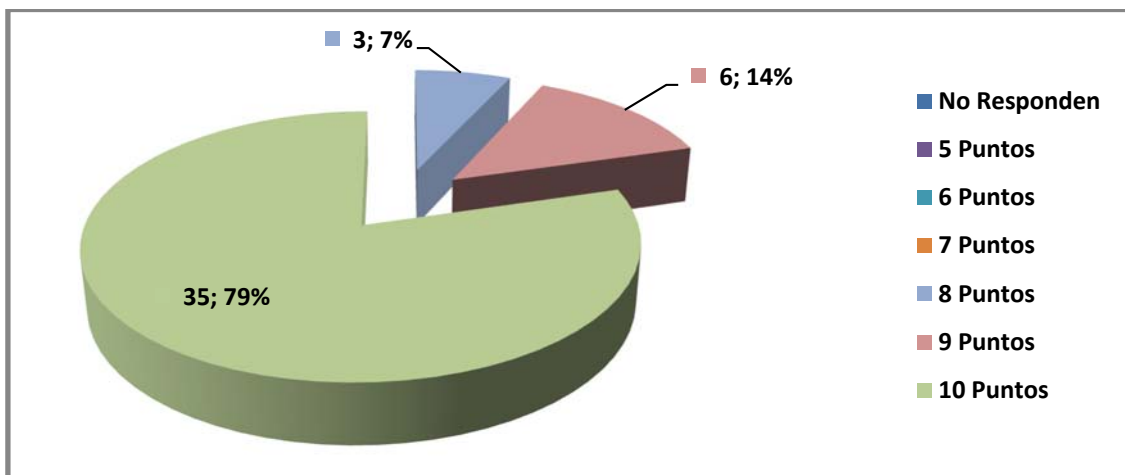
Instalaciones. CAIT

Pregunta nº 9. Valore la respuesta y la disponibilidad del servicio de administración.



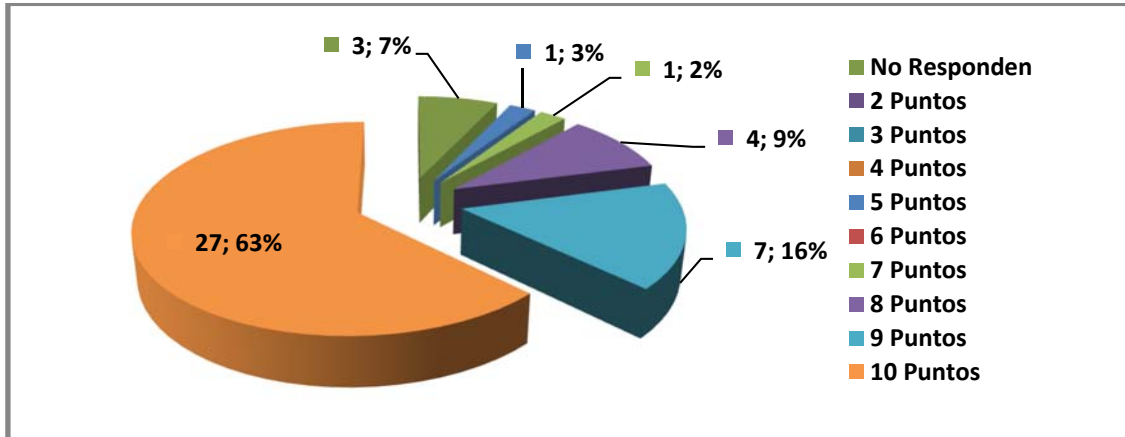
Administración. CAIT

Pregunta nº 10. Valore nuestro cumplimiento en cuanto a lo pactado en el contrato firmado con nuestro centro, así como el lo establecido en el Reglamento de Régimen Interno.



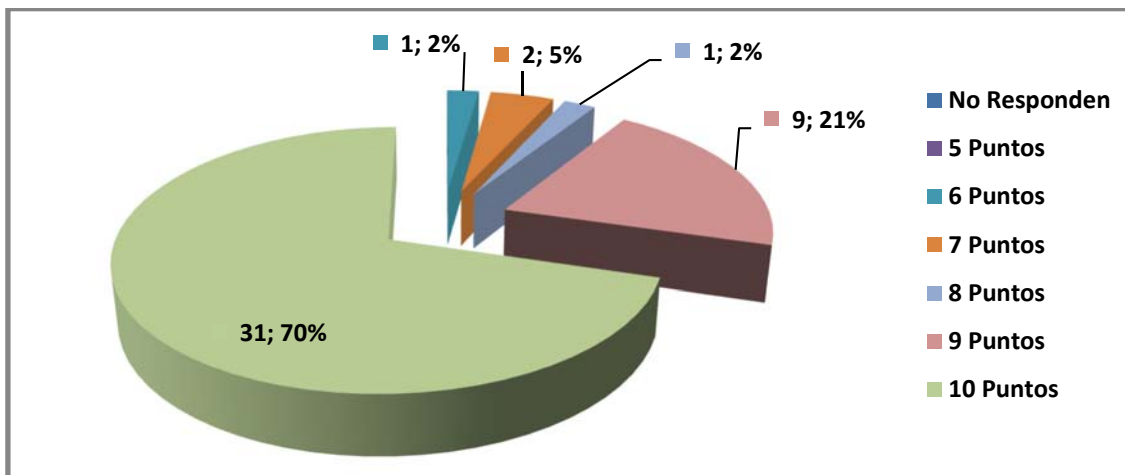
Cumplimiento. CAIT

Pregunta nº 11. Valore la información de soporte ofrecida sobre cursos, documentación entregada.



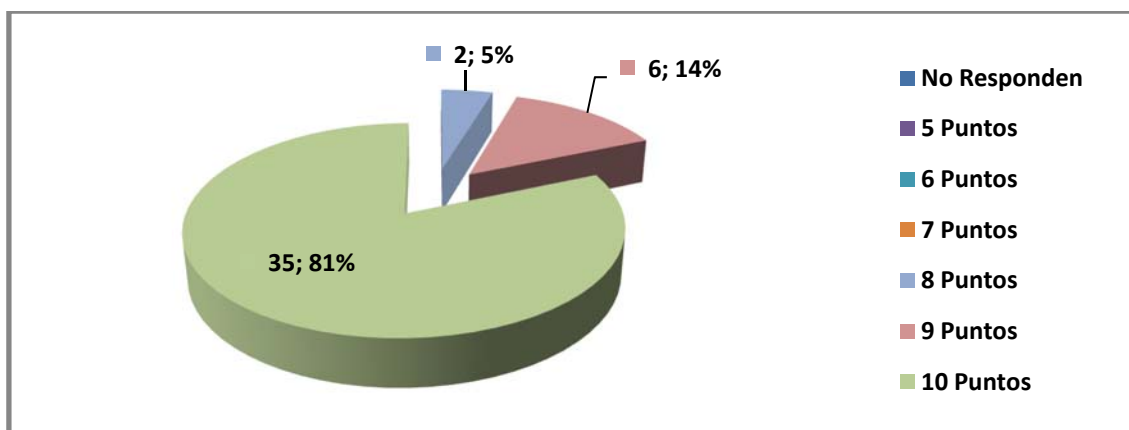
Información. CAIT

Pregunta nº 12. Valore el cumplimiento de los objetivos que se marcaron al llegar a nuestro centro.



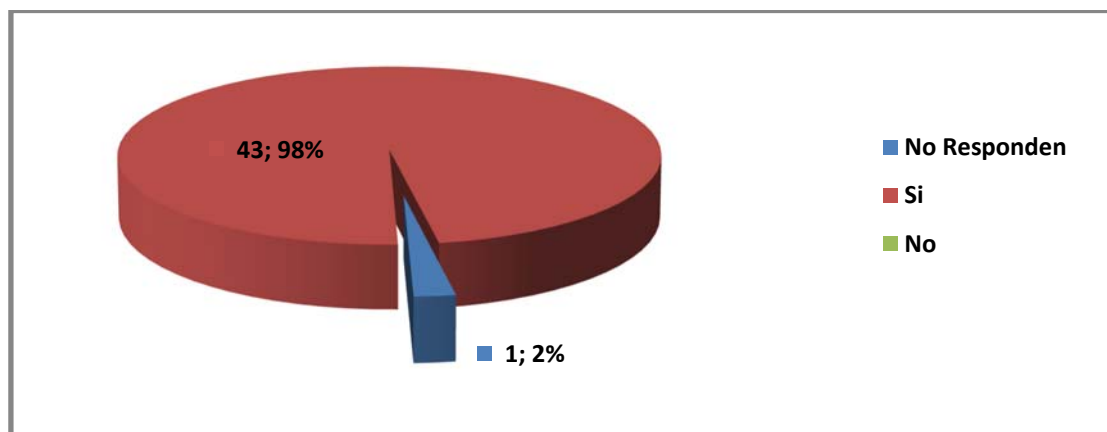
Expectativas. CAIT

Pregunta nº 13. Valore la satisfacción general de nuestro servicio.



Satisfacción General. CAIT

Pregunta nº 14. ¿Recomendaría nuestros servicios?



Recomendación. CAIT

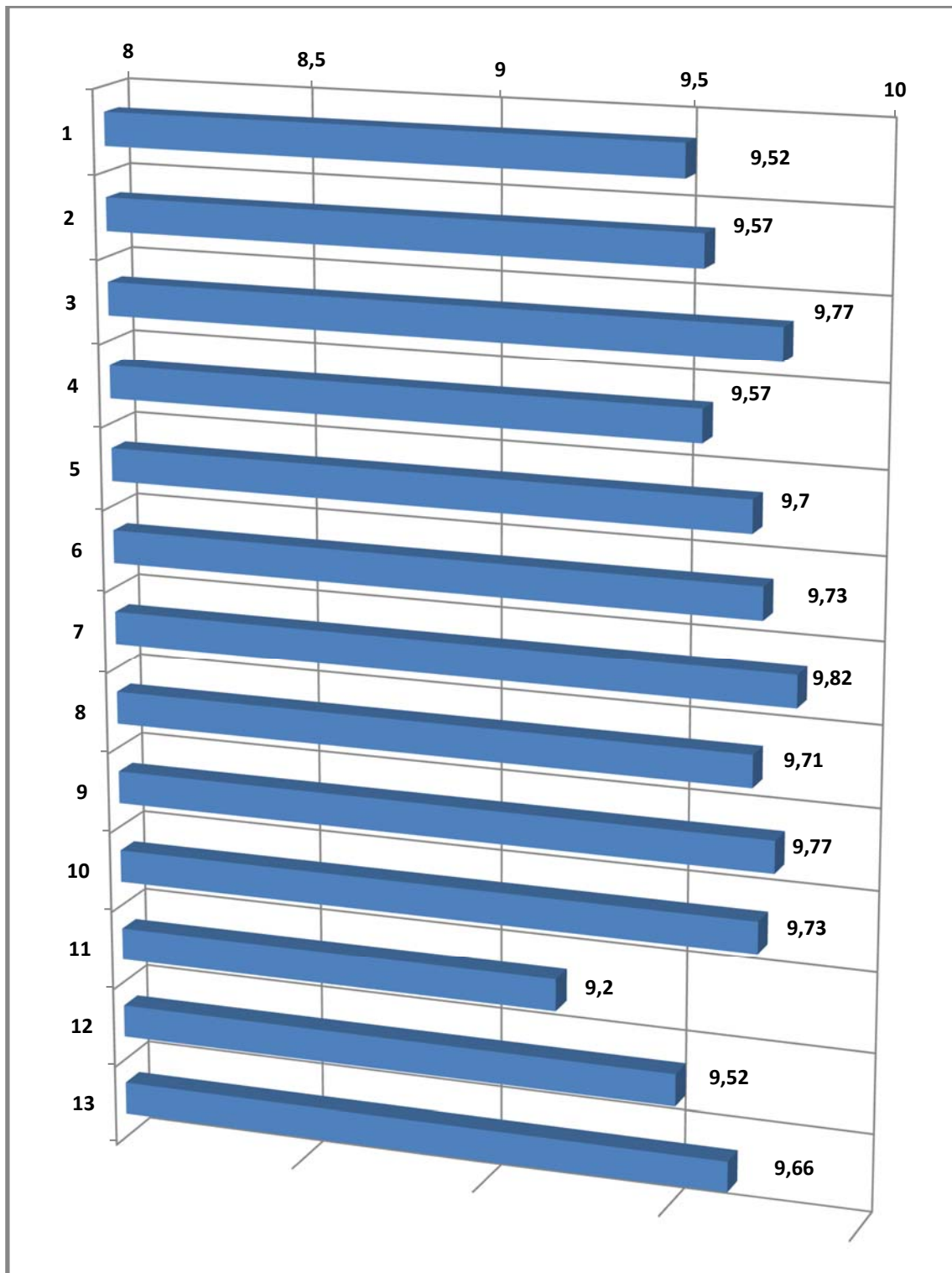
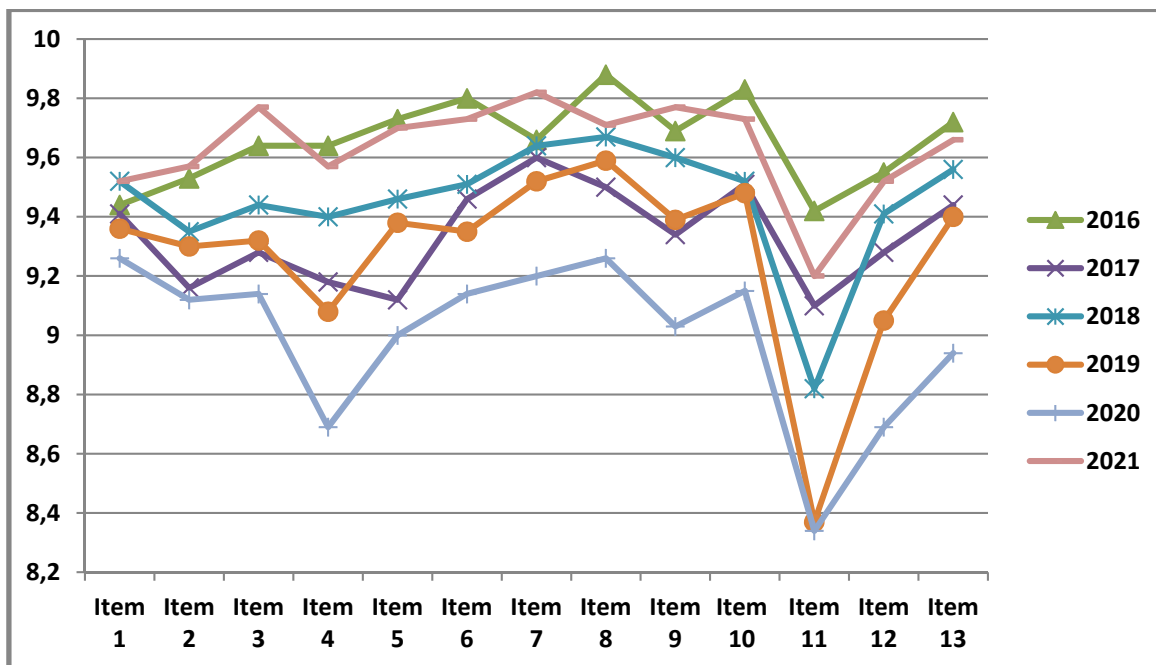


Tabla 2.2. PUNTUACION MEDIA POR PREGUNTAS. CAIT



Evolución de la Puntuación Media por Pregunta. Familias CAIT

2.3. En el apartado de observaciones, los familiares de las personas usuarias destacan aspectos relacionados con:

Al margen de las preguntas que componen los cuestionarios de satisfacción, se ha considerado importante dejar un espacio para que las familias de las personas usuarias, que lo consideren, puedan expresar las observaciones que crean oportunas.

Las cuestiones que han destacado están relacionadas con:

- *SOLO DECIROS GRACIAS Y SOBRE TODOS PARA ANABEL, POR SU ENTREGA Y PROFESIONALIDAD. GRACIAS.*
- *DESDE MI EXPERIENCIA ME GUATARIA QUE HBIERA MAS COORDINACION CON EL CENTRO EDUCATIVO DEL USUARIO EN EL TRATAMIENTO (1 VEZ POR TRIMESTRE)*
- *GRACIAS POR LA LABOR QUE HACEIS, SOIS IMPRESCINDIBLES*
- *TOTALMENTE SATISFECHOS CON EL TRATO DE LOS PROFESIONALES, TANTO CON LA NIÑA COMO CON LOS FAMILIARES. LA COMUNICACIÓN ENTRE PROFESIONALES Y NOSOTROS ES FLUIDA. SON EMPATICOS Y SIEMPRE BUSCAN LOS MEDIOS TERAPEUTICOS ADECUADOS PARA TRABAJAR CON NUESTRA LUISA.*
- *GRACIAS*
- *INTENTAR UNA VEZ AL MES PSICOANALIZAR A LA FAMILIA PARA SABER COMO VA EL USUARIO DEL CENTRO EN CASA Y QUE LOS FAMILIARES A VECES TIENEN DIFICULTAD PARA ANALIZAR LOS TRATAMIENTOS Y PAUTAS EN SUS CASA. POR TOOD LO DEMAS EXCELENTE TRABAJO,. GRACIAS.*
- *EL TRATO RECIBIDO ENTRE LOS PADRES, PACIENTE Y PERSONAL TODO ES MUY BUENO EN LOS TRABAJADORES DESTACAR LA IMPLICACION PERSONALIZADA E INDIVIDUAL A NIESTROS NINO/AS Y ME GUSTARIA RESALTAR EL TRABAJO DE LIDIA, SUPER PROFESIONAL ES INMEJORABLE.*
- *MUY AGRADECIDO CON EL CENTRO Y CON LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN EL.*
- *PERSONAL MUY PROFESIONAL Y HUMANO. GRACIAS POR TODO.*
- *ME GUSTARIA PARTICIPAR MAS DENTRO DE LAS AULAS CON LOSPROFESIONALES, PORQUE AL VER LOS EJERCICIOS SE APRENDE MAS Y ASI LOS FMILIARES PODER REALIZARLOS EN CASA CON MAS EXACTITUD. AUNQUE ENTIENDO PERFECTAMENTE QUE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE TENEMOS AHORA Y LAS RESTRICCIONES.*
- *OBSERVO UNA DIFERENCIA CONSIDERABLE EN CUANTO A RECURSOS MATERIALES QUE APOYAN Y/O COMPLEMENTAN, FACILITAN EL TRATAMIENTO FISIOTERAPEUTICO, ELLO ME PRODUCE DESCENTEN TO. CONSIDERO QUE HAY MATERIALES DE COSTE NO MUY ELEVADO CON LOS QUE SE PODIA APOYAR DICHO TRATAMIENTO.*
- *NO TENGO OSSEVACIONES/INDICACIONES QUE HACER PERO SI ME GUSTARIA DECIR Y DAR LAS GRACIAS POR EL BUEN TRATO QUE SIEMPRE NOS HAN DADO Y LA*

DEDICACIÓN CON LA QUE REALIZAN SU TRABAJO ESTAMOS MUY FELIZ QUE MI NIÑO ASISTA AL CENTRO. QUIERO AGRADECER A TODOS LOS TERAPEUTAS EN ESPECIAL A MILAGROS CABRERA POR EL CARIÑO CON EL QUE TRABAJAN CON NUESTROS NIÑOS.

2.4. Aspectos a destacar en el análisis de la satisfacción de las familias:

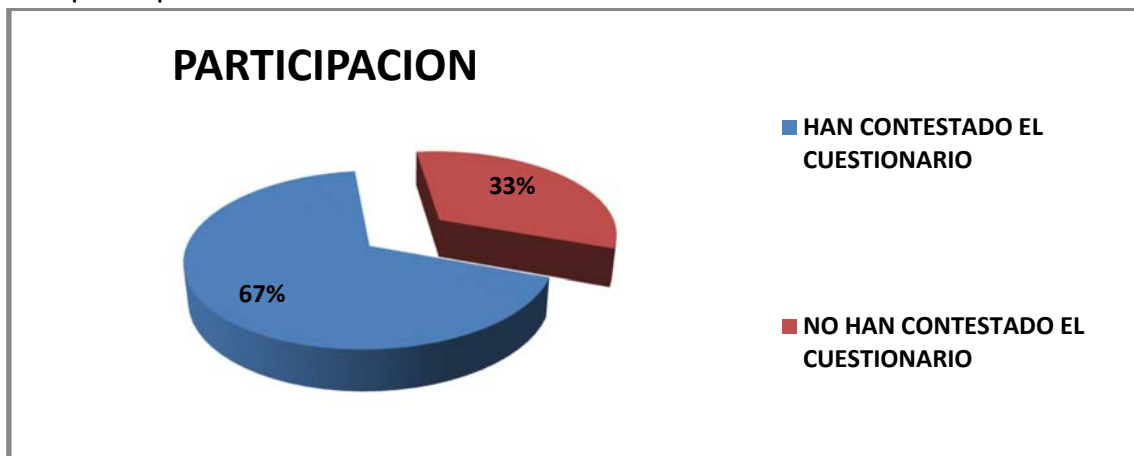
1. Entre los Objetivos de Calidad marcados para el periodo 2021-2022 nos proponemos *“Mantener el % de familias de personas usuarias satisfechas por encima del 90%”*. Para la medición de este objetivo tomamos como referencia el ítem nº 1 del Cuestionario de los CDyN y el ítem 13 del CAIT, entre los cual se obtiene una puntuación media de **9,538** sobre 10, además el **96,5%** de las familias de las personas usuarias puntúa con un 8 o más la Satisfacción General con el servicio, por lo que podemos dar por cumplido el Objetivo. Además, los valores medios se sitúan por encima de **9,2 puntos** sobre 10 en todos los ítems de ambos cuestionarios, teniendo en cuenta la escala (0-3= Nada Satisfecha; 3-6= Poco Satisfecha; 6-8= Satisfechas; 8-10=Muy Satisfechas) y según las puntuaciones medias obtenidas en los ítems de referencia podemos considerar que las familias de las personas usuarias se encuentran **Muy Satisfechas** con nuestros servicios.
2. Según los datos obtenidos en el procedimiento de Medición de la Satisfacción, en el total de **todos los centros** de ASPROMIN la **participación de las familias ha sufrido un aumento del 7%** respecto a 2020 tras la acusada disminución del año anterior (- 23%) debido principalmente a la pandemia de Covid_19.
 - 2.1. Aumento de la participación de las familias en los Centros de Día y Noche y CEE respecto al año 2020 al subir un 10%.
 - 2.2. Aumento del 4% en la participación de las familias del CAIT, respecto al año 2020.
3. Se aprecia un leve aumento del número total de personas usuarias a las que ASPROMIN presta servicio en el total de sus centros (290;2020 – 294;2021). Por centros, aumenta el número total en el CAIT, pasando de 187 (2020) a 192 (2021), se contabilizan las familias de niños derivados

por salud y no los tratamientos privados. En los Centros de Día y Noche y CEE el total se aprecia un leve aumento respecto al año anterior (103;2020 – 102;2021).

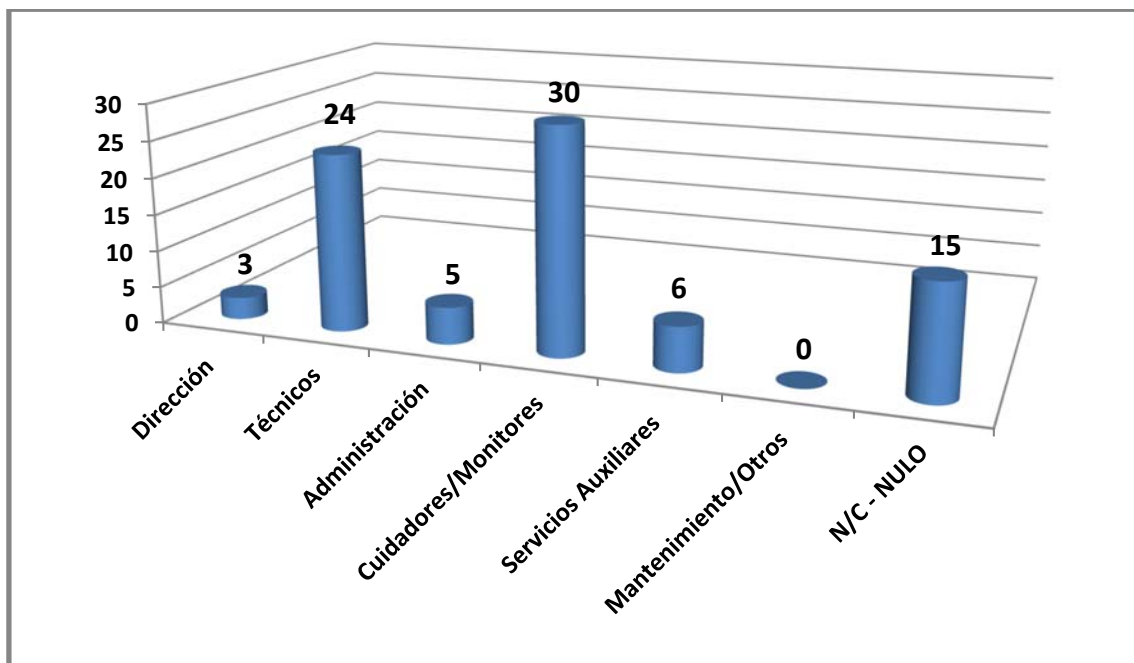
4. Uno de los aspectos más destacados y a tener en cuenta es el número de personas usuarias cuya tutela es ejercida por la organización, que suponen el 12% de las familias (12 personas usuarias) de los Centros de Día y Noche y CEE, manteniéndose igual el año anterior.

3. ANALISIS DE LOS CUESTIONARIOS DE IDENTIFICACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Los cuestionarios de Identificación de Riesgos Psicosociales (E-Q-P1-Fr4) se han puesto a disposición de todo el personal de ASPROMIN y se ha establecido un procedimiento en el que la participación es totalmente voluntaria y asegurando en todo momento el anonimato. El número de trabajadores que han participado ha sido 83 de un total de 123.



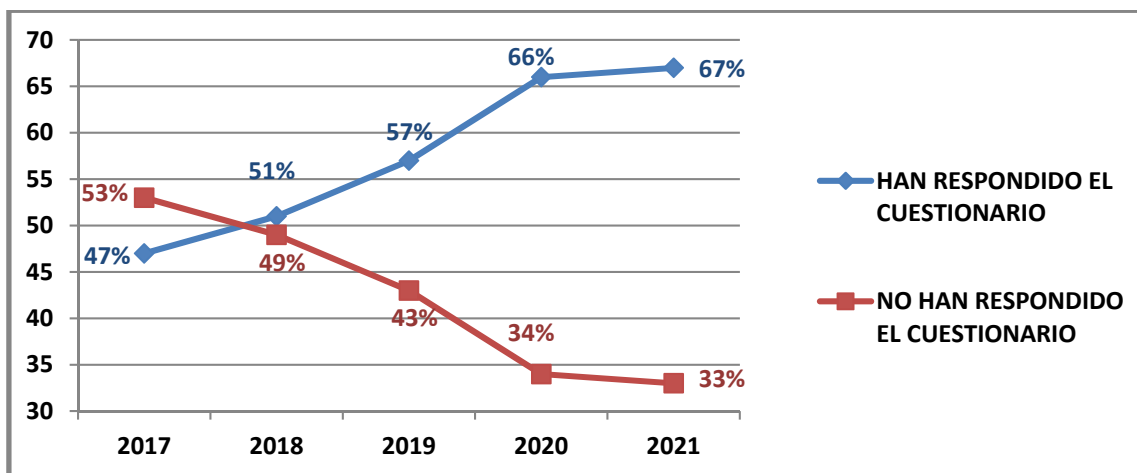
Participación 2021. Trabajadores



Participación por Puesto de trabajo

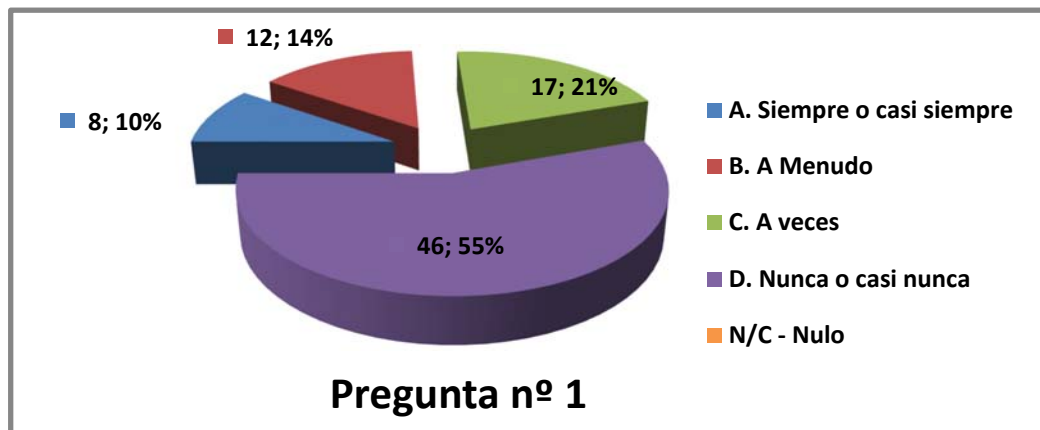
El Cuestionario está compuesto por 14 preguntas de elección de respuesta múltiple, además se establece una clasificación entre los diferentes puestos de trabajo.

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial (organización, contenido de trabajo y la realización de la tarea) que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.



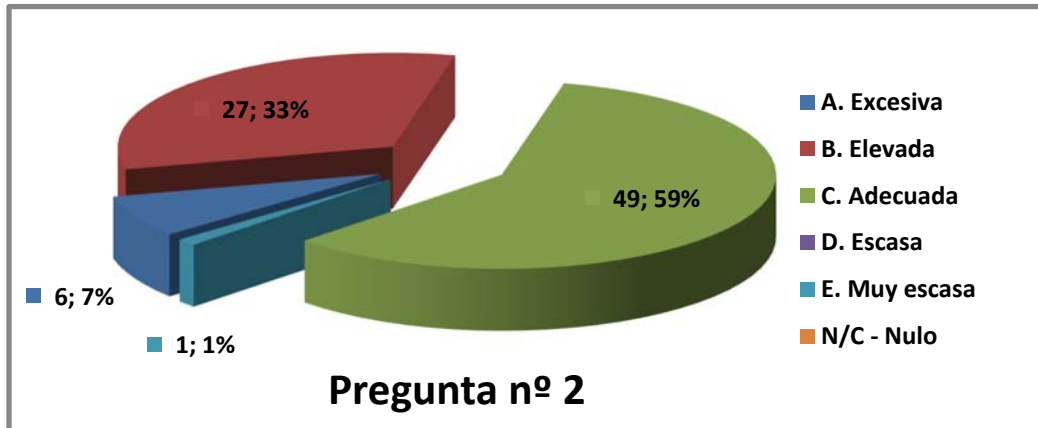
Evolución de la Participación. Trabajadores

Pregunta nº 1. ¿Con que frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual (hacer horas extra o llevarte trabajo a casa)?

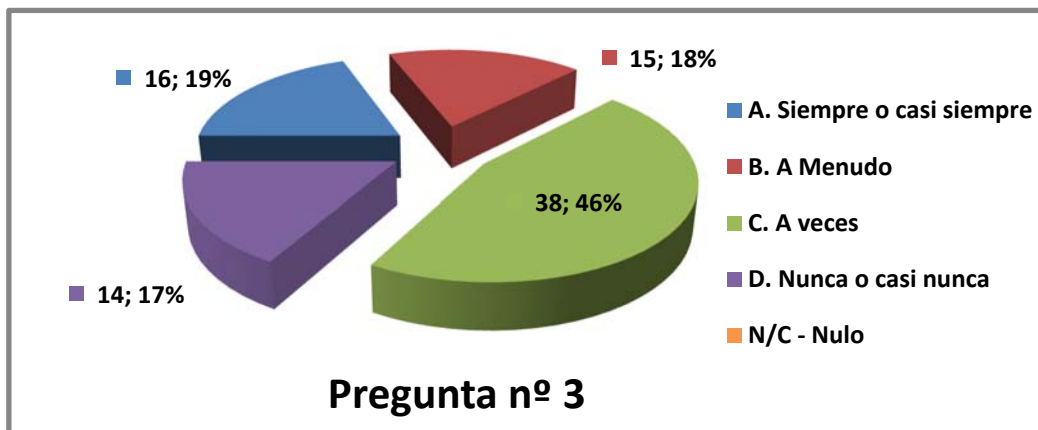


Pregunta nº 1

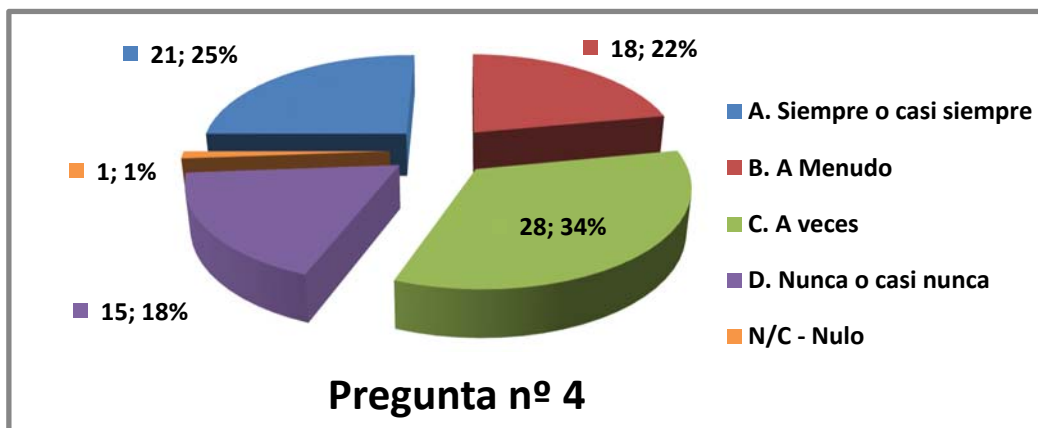
Pregunta nº 2. En general, ¿la cantidad de trabajo que tienes es?



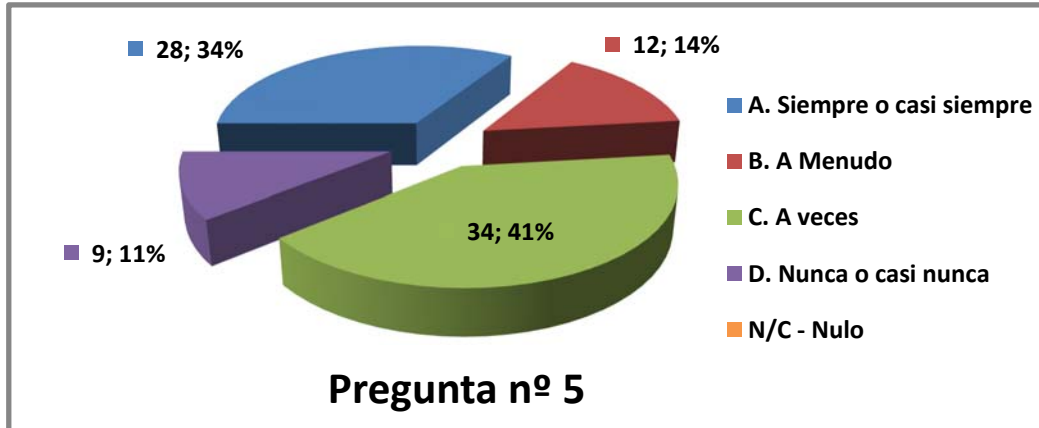
Pregunta nº 3. Tienes posibilidad de realiza pausas en función del esfuerzo (físico y/o mental) que realizas?



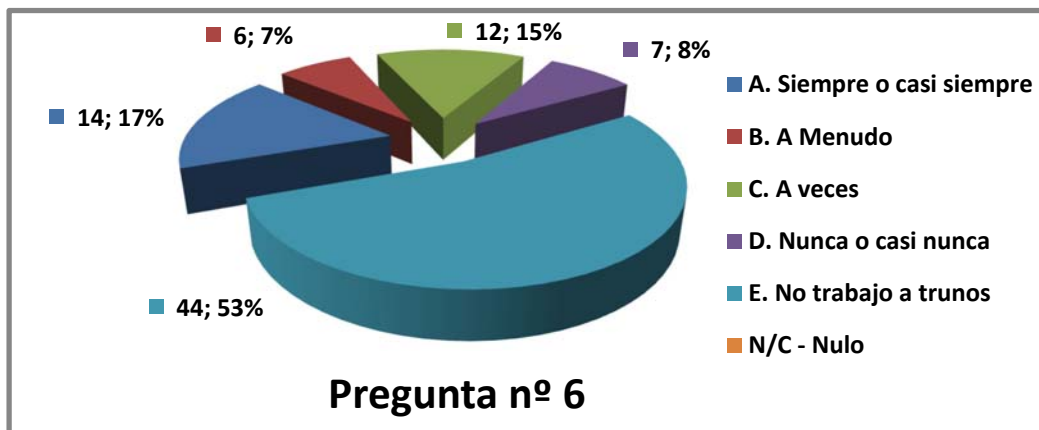
Pregunta nº 4. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo durante la jornada laboral?



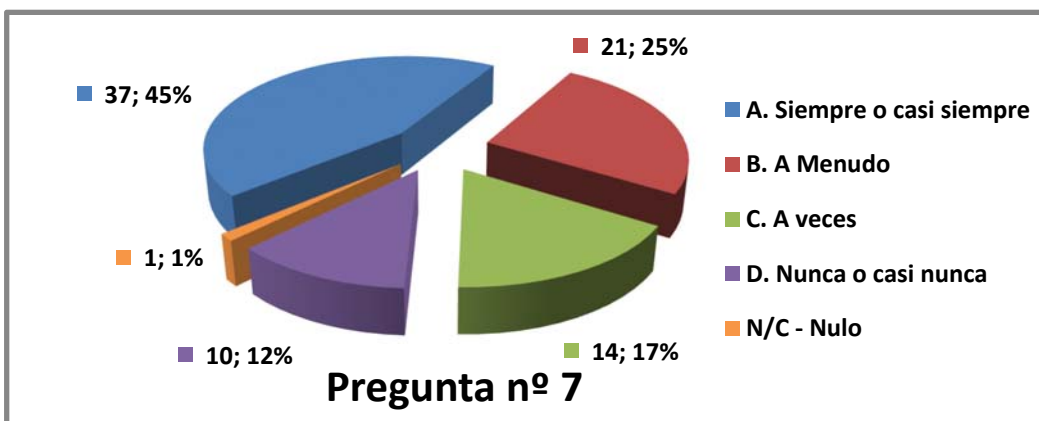
Pregunta nº 5. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos personales?



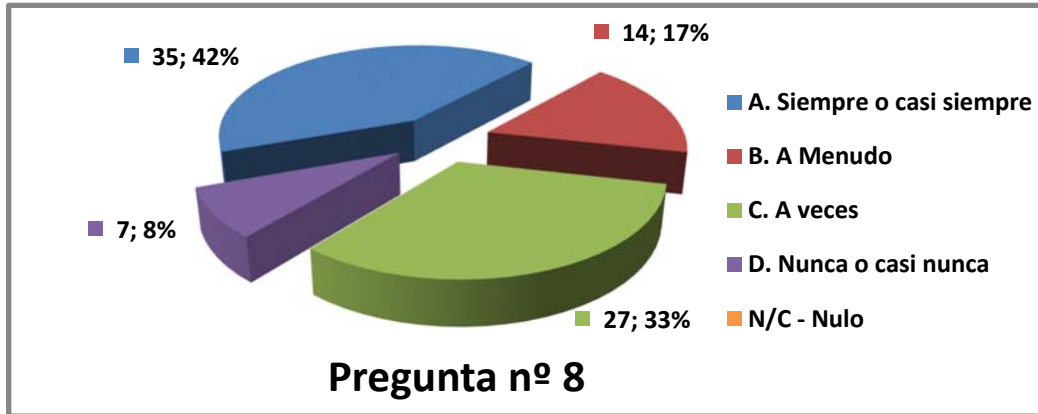
Pregunta nº 6. Si trabajas a turnos, ¿la distribución es satisfactoria o, por el contrario, te resulta difícil el adaptarte a los horarios de trabajo?



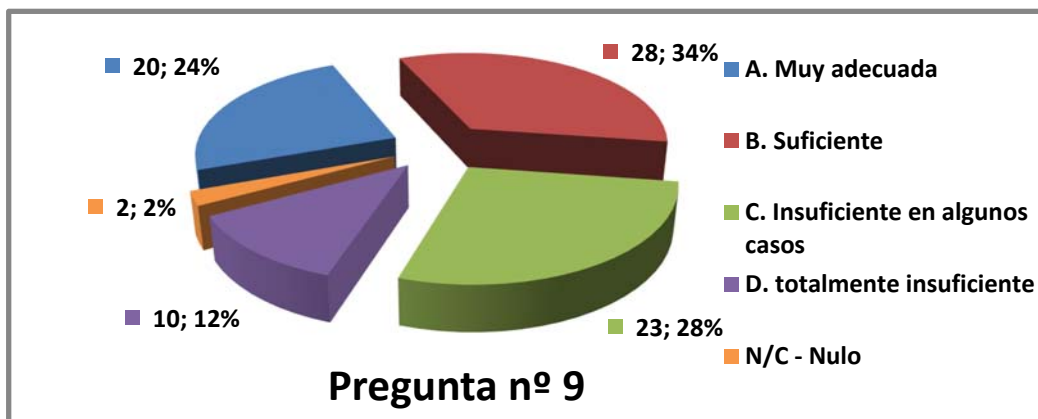
Pregunta nº 7. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre con el de tu familia y amigos (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida)?



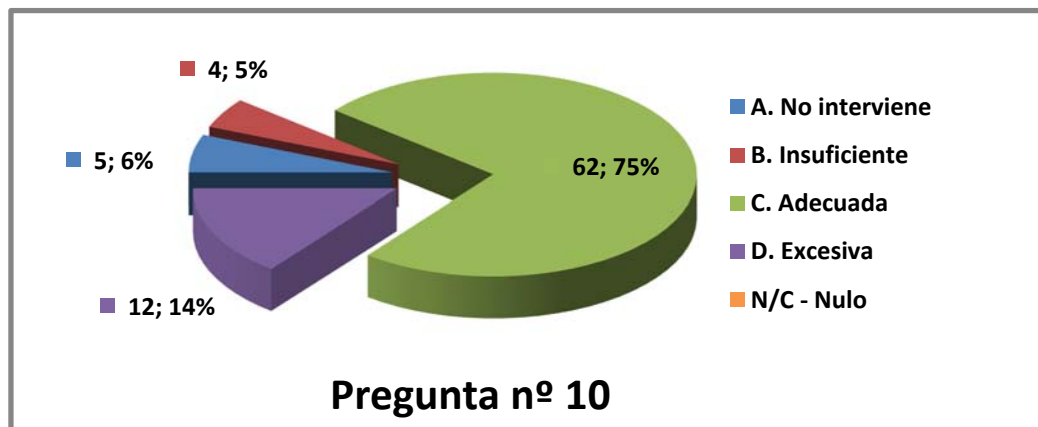
Pregunta nº 8. ¿Dispones de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, procedimientos, instrucciones, etc.) para realizar tu tarea?



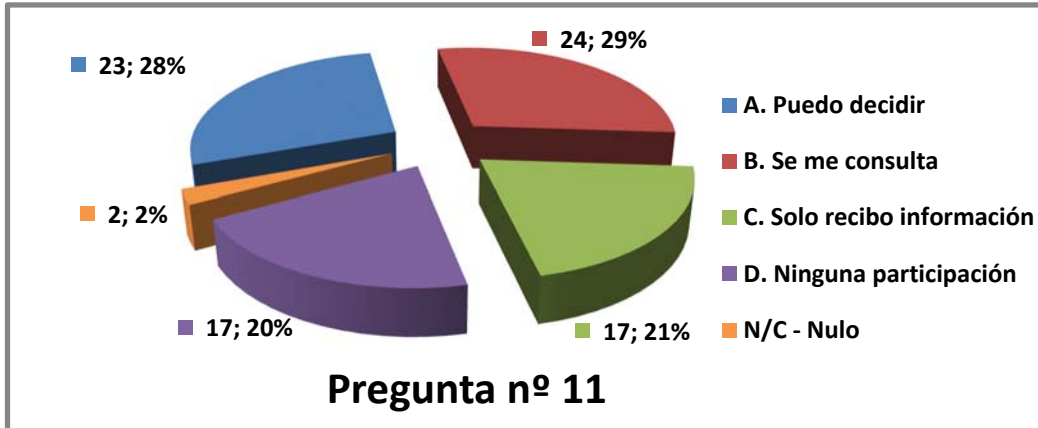
Pregunta nº 9. ¿Cómo valoras la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?



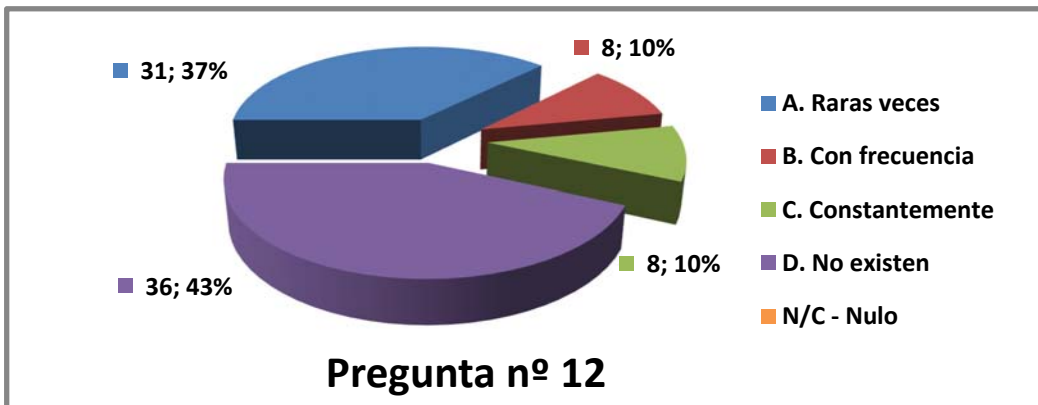
Pregunta nº 10. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe ejerce sobre tu labor?



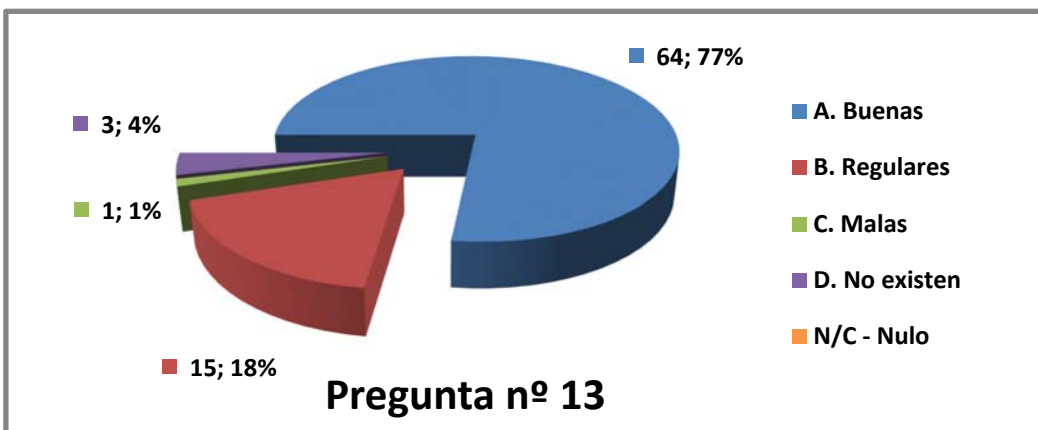
Pregunta nº 11. ¿En que medida participas en las decisiones relativas a tu trabajo (organización, introducción de cambios, normas de trabajo, posibilidad de proponer mejoras, etc)?



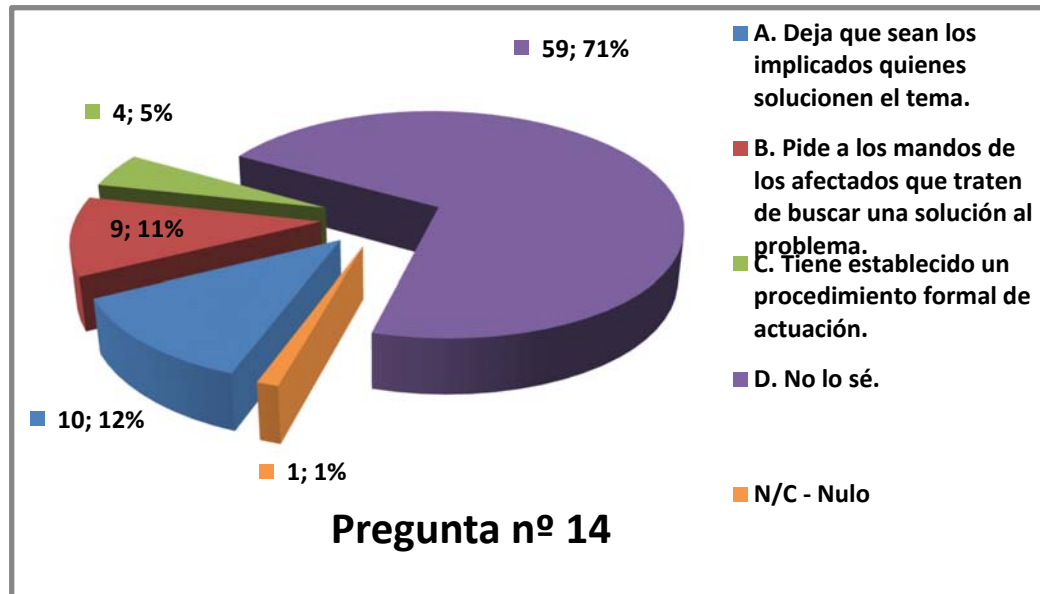
Pregunta nº 12. ¿Con que frecuencia se produce en tu trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales, ...)?



Pregunta nº 13. ¿Cómo consideras que son las relaciones personales en tu trabajo?



Pregunta nº 14. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto entre trabajadores



3.1. Aspectos a destacar en el análisis de los cuestionarios de identificación de riesgos psicosociales:

1. Con la identificación de los factores de riesgos psicosociales como un documento propio del Sistema de Gestión dentro del procedimiento de Medición de la Satisfacción pretendemos detectar por nuestros propios medios posibles líneas de mejora en ámbito de gestión del personal.
2. Aumento en la participación de los trabajadores en procedimiento de Medición de la Satisfacción respecto a la medición anterior en un 1%, situándose en el 67% del total de trabajadores.
3. Entre los Objetivos de Calidad marcados para el periodo 2021-2022 nos proponemos “*Mantener la participación de los trabajadores en el procedimiento de Medición de la Satisfacción por encima del 50%*”. La participación en 2021 ha sido del 67% dándose por cumplido el Objetivo de Calidad marcado.
4. Aun con una participación del 67% de los trabajadores, se detecta que por puestos de trabajo, en determinadas ocupaciones la participación ha sido muy baja e incluso nula. Por otro lado, se aprecia que el número de

trabajadores no ha respondido al cuestionario ha disminuido con respecto a los años anteriores.

1. CONCLUSIONES. PROPUESTAS DE MEJORA

Del análisis de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés de ASPROMIN podemos extraer las siguientes conclusiones y/o propuestas de mejora:

- I. Las puntuaciones medias obtenidas tanto en los cuestionarios de satisfacción para las familias como para las personas usuarias muestran que nuestros principales clientes se encuentran **Muy Satisfechos** con nuestros servicios. Por ello, ***podemos considerar que, las metas que nos establecemos en los Objetivos de Calidad para el periodo 2021-2022 han sido conseguidas:***
 - ✓ Mantener el % de personas usuarias satisfechas por encima del 90%
 - ✓ Mantener el % de familias de personas usuarias satisfechas por encima del 90%
 - ✓ Mantener la participación de los trabajadores en el procedimiento de Medición de la Satisfacción por encima del 50%.
- II. Respecto al porcentaje de personas usuarias que no han completado el cuestionario de satisfacción por presentar elevados niveles de apoyo, rompe la tendencia a la baja de los últimos años, con un aumento del 2% respecto al 2020 situándose en el 21%. Es necesario seguir invirtiendo esfuerzos para dar respuesta a este grupo de personas en lo que respecta a la medición de su satisfacción ya que representan a 1 de cada 5 personas usuarias de ASPROMIN objeto del análisis.
- III. Durante la revisión del sistema realizada en 2018, se analizaron las posibles causas de la baja participación de las familias y se establecieron mecanismos para promover su participación en el procedimiento de medición de la satisfacción cuyos efectos positivos se notaron en los resultados de la medición de 2019, durante la medición realizada en 2020 notamos un notable retroceso en la

participación de las familias principalmente provocado por los efectos negativos de la pandemia de Covid_19. En 2021 se aprecia una recuperación de la tendencia con un aumento de la participación de las familias de 7%.

- ✓ En los CDCN y CEE la participación ha aumentado en 2021 en un 10%. En este punto es importante resaltar que un 12% de las personas usuarias de los CDCN están tutelados por ASPROMIN u otro tipo de organización tutelar o no disponen de familias a las remitir el cuestionario.
- ✓ En el CAIT se ha producido un aumento del 44% en la participación de las familias.

De todo lo anterior extraemos que la participación ha sufrido un aumento del 7% en el total de las familias de todos los centros de ASPROMIN, situándose en el 30%.

En 2021 se ha conseguido romper el dato negativo del año anterior recuperándose la evolución de los datos de participación de los últimos años, aunque aún no se hemos alcanzado los resultados de participación prepandemia.

A pesar de ello, es conveniente continuar **analizando y revisando los mecanismos de recopilación de los Cuestionarios de Satisfacción de familias en todos los centros para fomentar su nivel de colaboración en el procedimiento de Medición de la Satisfacción.**

- IV. Con anterioridad a 2017 la medición de satisfacción de personas (trabajadores) lo realizábamos en colaboración con el servicio externo de prevención de riesgos laborales mediante la evaluación de los factores de riesgos psicosociales. A partir de 2018 el “*Cuestionario de identificación de Riesgos Psicosociales*” fue incluido como documento propio del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental de ASPROMIN. En cuanto a los resultados obtenidos, continuamos con la evolución positiva en la participación marcada durante estos años, situándose en 2021 en el 67% del total de los trabajadores, un 1% más que en el año anterior. **Sería oportuno continuar analizando de las causas de la baja participación de determinadas ocupaciones (puestos de trabajo) para establecer medidas de concienciación y promoción de la participación.**

- V. Durante 2021 se ha continuado haciendo accesible a través de la página web de ASPROMIN **los resultados del Análisis de la Satisfacción del año anterior (2020) de las distintas encuestas a los clientes y grupos de interés** con el objeto de favorecer la retroalimentación. Es conveniente **continuar publicando los resultados** de los sucesivos análisis de satisfacción.
- VI. Se deben implementar mecanismos para asegurar que los **comentarios/observaciones (demandas/sugerencias) planteadas por los clientes y demás grupos de interés se les dé el tratamiento adecuado como fuente de información directa para establecer posibles áreas de mejora.**