

Este manual ya está disponible en la página www.comunidad.madrid

La Comunidad edita la 'Guía para la Medición de la Satisfacción en Centros y Servicios de Acción Social'

- Está dirigida a los responsables de las entidades, centros y servicios sociales de nuestra Comunidad
- El objetivo es facilitar pautas y criterios prácticos para gestionar, evaluar y mejorar la calidad de los servicios

17 de febrero de 2019.- La Comunidad de Madrid ha editado la 'Guía Básica para la Medición de la Satisfacción en Centros y Servicios de Acción Social', que tiene como objetivo facilitar a los responsables de las entidades, centros y servicios sociales de nuestra Comunidad, las pautas, criterios e instrumentos prácticos y sencillos para gestionar, evaluar y mejorar la calidad de los servicios que prestan a sus usuarios.

El Gobierno regional tiene como uno de sus objetivos fundamentales, a través de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, conseguir unos servicios sociales de calidad, adaptados a las necesidades de las personas que residen en la región. Fruto de este compromiso, en el año 2015 se inició la publicación de unas Guías Técnicas de Servicios Sociales, siendo la ahora publicada la cuarta que se pone a disposición de los centros y profesionales. Esta nueva guía ya está disponible en la página www.comunidad.madrid.

El objetivo que se persigue con esta publicación es doble: por una parte proporcionar conocimientos básicos sobre la satisfacción de los usuarios y su importancia en el marco de la evaluación de la calidad de los servicios sociales; y, por otra, establecer unas bases metodológicas que sirvan de referencia a los responsables de los centros y servicios de acción social para el diseño, la ejecución y el análisis de los resultados de encuestas de satisfacción a sus usuarios, a fin de que puedan utilizar la información obtenida para la mejora de sus servicios.

Se trata de un documento dirigido sobre todo a aquellos que no conocen la metodología de encuestas o tienen sólo unas nociones elementales, por lo que se ha evitado expresamente profundizar en conceptos y herramientas estadísticas más allá de lo meramente imprescindible, a fin de dotar al lector de un conocimiento básico pero suficiente, para abordar o supervisar con solvencia la realización de un estudio de satisfacción mediante encuesta.