

FUNDACION SER

Madrid, 31 de Marzo de 2016

Como cada año, hemos vuelto a realizar un estudio de calidad y para ello enviamos una encuesta anónima en el mes de Diciembre de 2015 a los tutores y padres de los usuarios de todos los centros y servicios de la Fundación SER.

Todas las cuestiones acerca del servicio, eran valorables como “Muy Mal”, “Mal”, “Regular”, “Bien” o “Muy Bien”. Al final se añadieron dos preguntas para una valoración general y una invitación a reflejar cualquier observación.

Tras el análisis de las encuestas podemos deducir lo siguiente.

El 91% de los encuestados opina que el centro se encuentra bien ubicado dentro de la ciudad. Entre el 86% y el 95% cree que las instalaciones, la limpieza y el mantenimiento del centro son adecuados.

El 90% conoce bien o muy bien a los profesionales de referencia, las normas del centro, las actividades que se realizan y la información sobre el programa de atención de su familiar.

Para el 91% la información y comunicaciones que recibe son suficientes, para el 95% la atención es la adecuada y el trato personal es correcto para el 96%.

El 82% entiende que los menús del comedor son adecuados.

De las 42 familias que utilizan el servicio de ruta, el 88% lo valora como bueno o muy bueno.

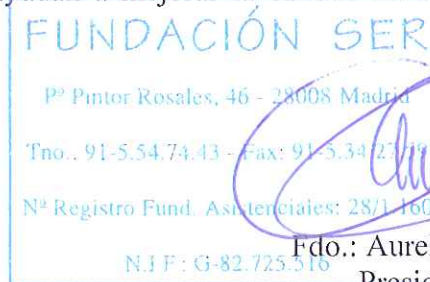
El 73% está satisfecho con la gestión de sus quejas o sugerencias.

En las preguntas de valoración general, el 93% opina que nuestros servicios han mejorado o se mantienen igual y para el 95% el grado de satisfacción actual con el centro ó servicio que utiliza es bueno o muy bueno.

Las observaciones añadidas no fueron muy numerosas pero sí muy variadas por lo que se remitieron a cada centro para su valoración.

Las aportaciones de todos ayudan a mejorar la calidad en el servicio a nuestros usuarios día a día.

Muchas gracias



Fdo.: Aurelio González Romera
Presidente Fundación SER

Paseo Pintor Rosales, 46, 2ª – 28008 MADRID

TELF. 91 554 36 37 – FAX. 91 534 27 59

e-mail: ser-madrid@fundacion-ser.org - web: <http://www.fundacion-ser.org>