



FUNDACION SER

Madrid, 30 de Enero de 2017

Como cada año, hemos vuelto a realizar un estudio de calidad y para ello enviamos una encuesta anónima en el mes de Diciembre de 2016 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 90% de los encuestados opina que el centro se encuentra bien ubicado dentro de la ciudad. El 95% cree que la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones son adecuados.

Para el 84% las instalaciones de los centros y los menús del comedor son adecuados.

El 86% conoce bien o muy bien a los profesionales de referencia. El 95% cree que el trato personal es correcto y está de acuerdo con los horarios de los centros.

Para el 89% la información y comunicaciones que recibe son suficientes. El 96% entiende que la atención que recibe su familiar es adecuada y el 91% conoce bien o muy bien las actividades que realiza.

De las 50 familias que utilizan el servicio de ruta, el 83% cree que la calidad de este es buena o muy buena.

En las preguntas de valoración general, el 96% de los que han contestado opina que nuestros servicios han mejorado o se mantienen igual y para el 94% 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



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>