



FUNDACION SER

Madrid, 18 de marzo de 2011

Estimadas familias:

En el mes de enero de 2011 se realizó un estudio acerca de la calidad en el servicio del Centro Ocupacional Pintor Rosales.

Para ello os enviamos encuestas en las que os preguntábamos sobre varias cuestiones.

Cada pregunta debía puntuarse entre 1 y 4, siendo 1 la puntuación más baja y 4 la más alta, o con interrogación en caso de no haber utilizado el servicio mencionado o no conocerlo. Os pedíamos además que hicieseis los comentarios que quisierais al final.

Después de analizar los resultados de estas encuestas se concluye lo siguiente:

- Podemos decir que en todas las cuestiones el nivel de satisfacción es alto. Cuando se pregunta por la atención general a los usuarios, el porcentaje de puntuación con 4 supera el 75% y con 1 y 2 es del 0%
- En lo relacionado con el personal del Centro en ninguna encuesta se ha puntuado con 1 y el nivel alto de satisfacción supera siempre el 70%. El Equipo de Educadores y la Dirección están muy bien valorados, el 94% y 97% respectivamente les asignan un 3 ó un 4.
- Respecto a las actividades del Centro, se valoran con 3 o 4 en más del 88% de las encuestas tanto la información recibida como las actividades externas.
- En las preguntas relacionadas con el conocimiento de los objetivos generales del Centro o del Reglamento de Régimen Interior suben hasta un 15% las respuestas con interrogación y hasta el 15% las valoradas con 2. Deducimos por tanto un desconocimiento mayor en estos temas. Lo iremos subsanando en los meses sucesivos con el envío de información al respecto.
- El servicio de Comedor se valora positivamente por un 80% de los encuestados.

En las preguntas abiertas, se destacan como aspectos más positivos la atención profesional del personal del Centro a los usuarios y sus familias, las actividades dentro y fuera del Centro y el servicio de Comedor. Como aspectos a mejorar, se pide más variedad en los manipulados, que aumenten las actividades al aire libre y en alguna encuesta, se solicita un servicio de ruta.

Desde la Fundación, agradecemos sinceramente vuestra colaboración para mejorar día a día el trabajo que realizamos.

Recibid un cordial saludo

Fdo.: Aurelio González Romera
Presidente



Concertado con
Dirección General de Servicios Sociales
CONSEJERÍA DE FAMILIA
Y ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

Paseo Pintor Rosales, 46, 2º – 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>