

# FUNDACION SER

Madrid, 29 de Enero de 2014

Estimadas familias:

Como cada año, hemos vuelto a realizar un estudio de calidad y para ello os enviamos una encuesta anónima en el mes de Diciembre de 2013 en la que os preguntábamos sobre algunas cuestiones acerca del servicio del Centro Ocupacional Estar Los Yébenes.

Las dos primeras preguntas eran relativas a los datos de edad y tiempo que la persona usuaria llevaba en el Centro Ocupacional. Todas las demás cuestiones 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.

Un año más, después de analizar los resultados de estas encuestas podemos decir que la mejor valoración se da en las preguntas referentes a la atención al usuario y la relación con el personal del Centro.

El 87% de los encuestados conoce bien o muy bien a los profesionales de referencia. El 96% opina que el trato personal es correcto y el 93% que la atención que recibe su familiar es la adecuada.

En cuanto a las actividades que se realizan, el 86% las conocen bien o muy bien y el 95% está satisfecho con la información y comunicaciones que se reciben.

Sobre la información sobre el programa de atención de la persona usuaria, el 90% la consideran buena o muy buena.

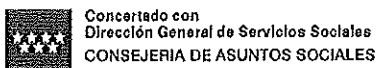
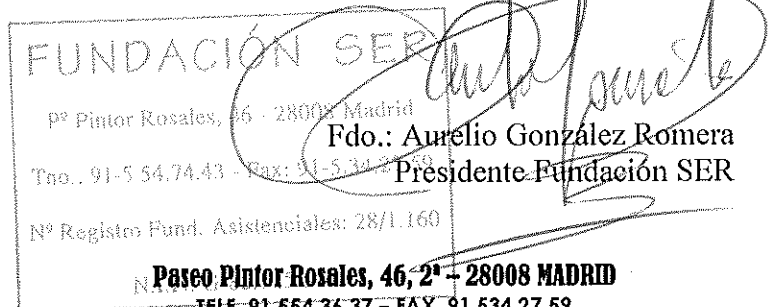
El 95% encuentra el centro bien ubicado dentro de la ciudad. Al 97% el horario le parece bien o muy bien. El 82% ve adecuadas las instalaciones y el 91% entiende que la limpieza es adecuada.

Las normas del centro son bien o muy bien conocidas por el 87%. Los menús del comedor son adecuados para el 77% y el servicio de ruta se puntúa como bueno o muy bueno por el 94% de los usuarios del mismo.

En las preguntas de valoración general, el 96% opina que nuestros servicios han mejorado o se mantienen igual y el grado de satisfacción actual con el Centro es bueno o muy bueno para el 95%.

Las observaciones añadidas han sido muy escasas y por ello muy poco representativas del común.

Muchas gracias por sus aportaciones.



**Comunidad de Madrid**

e-mail: [ser-madrid@fundacion-ser.org](mailto:ser-madrid@fundacion-ser.org) - web: <http://www.fundacion-ser.org>