



**iMADRID!**

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES**

# RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y DE OPINIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES DE MADRID

ESTUDIOS REALIZADOS EN 2009

**SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS DE DÍA  
MUNICIPALES**

*Dirección General de Mayores  
Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo  
Servicio de Información y Control de Calidad*

## Resumen de resultados

| Tramitación          |                        | Organización                  |             | Necesidades básicas |                 |                              | Actividades desarrolladas |   |                             |
|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------|---------------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|
| Rapidez Adjudicación | Información al ingreso | Organización y funcionamiento | Seguridad   | Vigilancia salud    | Cuidado higiene | Rapidez atención necesidades | Actividades para usuarios | Participación usuarios elección actividades | Actividades para familiares |
| <b>7,79</b>          | <b>8,44</b>            | <b>8,30</b>                   | <b>8,63</b> | <b>8,35</b>         | <b>8,38</b>     | <b>8,60</b>                  | <b>8,39</b>               | <b>7,21</b>                                 | <b>7,50</b>                 |

| Información y seguimiento  |                           |                              | Personal                    |                                      | Servicios hosteleros |                 |                 |                     |                 | Transporte y horario     |                          |
|----------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|
| Información sobre familiar | Uso libro seguimiento (%) | Valoración libro seguimiento | Trato/actitud profesionales | Competencia técnica de profesionales | Sabor comida         | Cantidad comida | Variedad comida | Presentación comida | Limpieza centro | Horario entrada sin ruta | Horario entrada con ruta |
| <b>7,81</b>                | <b>44,8</b>               | <b>8,25</b>                  | <b>8,78</b>                 | <b>8,60</b>                          | <b>6,46</b>          | <b>7,87</b>     | <b>7,77</b>     | <b>7,31</b>         | <b>8,62</b>     | <b>8,83</b>              | <b>7,97</b>              |

| Satisfacción global |  |
|---------------------|--|
| Opinión general     | Recomendación del servicio (% de "sí") |
| <b>8,65</b>         | <b>96%</b>                             |