**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

**и предоставления услуг в отделении дневного пребывания**

**граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение IV квартала 2015 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов. Объектом исследования явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 53 до 86 лет, средний возраст 72 года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 26 человек. Из них 13 человек Ветераны труда, 7 человек пенсионеры, 5 человекII группы инвалидности, 1 человек ребёнок – инвалид.

**1.Ваш пол:**

Женский пол – 23 человека (88%)

Мужской пол – 3 человека (12%)

**2.Ваш возраст:**

До 18 лет – 0 человек

От 18-60 лет – 4 человека (15%)

От 60-79 лет- 10 человек (38%)

Старше 80 лет – 12 человек (47%)

**3.Наличие инвалидности:**

1 группа- 0 человек

2 группа- 5 человек (20%)

3 группа- 0 человек

**4.Из какого источника информации Вы узнали о возможности получения социальной помощи в нашем учреждении?**

Рассказали родственники, соседи, знакомые – 9 человек (34%)

Узнали из газет, радио, телевидения – 12 человек (46%)

Предложили работники социальной защиты- 5 человек (20%)

Предложили работники здравоохранения- 0 человек

**5.Считаете- ли Вы, что информация о перечне услуг, условиях и порядке их предоставления нашем центром, является достаточной?**

Да – 22 человека (84%)

Нет - 0 человек

Затрудняюсь ответить- 4 человека (16%)

**6.Как часто Вы обращаетесь за помощью в государственные учреждения социального обслуживания?**

1-2 раза в год – 7 человек (26%)

Несколько раз в год – 19 человек (74%)

По всем возникающим проблемам социального характера – 0 человек

**7.Какого вида помощь Вы получали в нашем Центре?**

**(выберите несколько вариантов)**

Социально - бытовые – 0 человек

Социально - медицинские – 21 человек (80%)

Социально - педагогические – 0 человек

Социально - правовые – 12 человек (46%)

Социально- психологические – 10 человек (38%)

Социально - экономические– 0 человек

**8.Выберите один вариант ответа на каждый вопрос:**

**1.Правила и содержание услуги для меня понятны:**

Да – 26 человек (100%)

Нет – 0 человек

Не знаю – 0 человек

**2.Моё мнение учитываются при планировании услуги:**

Да – 26 человек (100%)

Нет - 0 человек

Не знаю – 0 человек

**3. Меня удовлетворяет график (периодичность) предоставления**

социальных услуг:

Да – 26 человек (100%)

Нет – 0 человек

Не знаю – 0 человек

**4. Сотрудники Центра озабочены моей безопасностью:**

Да – 5 человек (19%)

Нет – 0 человек

Не знаю – 21 человек (81%)

**5.Сотрудники Центра вежливы и дружелюбны:**

Да – 26 человек

Нет – 0 человек

Не знаю – 0 человек

**6.Услуги Центра своевременно мне помогли:**

Да – 26 человек (100%)

Нет – 0 человек

Не знаю – 0 человек

**7.Я бы порекомендовал услуги Центра своим родственникам или знакомым:**

Да – 18 человек (70%)

Нет – 0 человек

Не знаю – 8 человек (30%)

**8.Я воспользуюсь услугами Центра, если у меня ещё раз возникнут проблемы:**

**1.**Оцените созданные в центре условия (удобство, комфорт, отсутствие очередей, вежливость специалистов):

Удовлетворён полностью – 26 человек (100%)

**2.**Оцените квалификацию специалиста, оказывающего Вам помощь:

Высокая – 5 человек (19%)

Средняя – 18 человек (70%)

Низкая – 0 человек

Затрудняюсь ответить - 3 человека (11%)

**3.**Оцените отношение специалиста к Вам:

Удовлетворён полностью – 26 человек (100%)

Удовлетворён частично – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**9.Устривает ли Вас результат предоставленной Вам социальной помощи (социальные услуги):**

Да (проблема, с которой я обращался, решена)- 26 человек (100%)

Не совсем (проблема, с которой я обращался, решена не полностью)

- 0 человек

Нет (проблема, с которой я обращался, не решена) – 0 человек

**10.Вам предоставлена возможность вносить руководству Центра предложения и замечания по улучшению социального обслуживания?**

Да – 26 человек (100%)

Нет – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

11.Как можно улучшить обслуживание в Центре? Дайте, пожалуйста совет:

Всё устраивает – 26 человек (100%)

Не устраивает – 0 человек

В целом по результатам опроса можно сказать, что посещение дневного отделения помогает отдыхающим сохранять активную жизненную позицию, преодолевать трудности в общении, делится своими чувствами и переживаниями

Исполнитель: Хакимова Э.Р.8(35163)2-78-94