**Результаты социологического исследования качества**

**обслуживания и предоставления услуг в 2019 году**

**Отделение срочного социального**

**обслуживания населения**

В течение I квартала 2019 года проводилось исследование качества оказания социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания населения. Объектом исследования явились граждане пожилого возраста, малоимущие семьи и инвалиды. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 16 человек.

1. **Как Вы оцениваете качество предоставления социальных услуг?**

* Хорошо – 16 человек (100%)
* Плохо – 0 человек
* Затрудняюсь ответить – 0 человек

1. **Сколько времени Вы потратили в очереди, для получения услуги?**

* 20 минут – 2 человек (12,5%)
* 10 минуты – 6 человека (37,5%)
* 6 минут – 1 человек (6,25%)
* 5 минут – 7 человек (43,75%)

1. **Удовлетворяет ли Вас набор (объём) предоставляемых социальных услуг?**

* Да – 16 человек (100 %)
* Нет – 0 человек

1. **Как Вы оцениваете свою информированность о работе отделения?**

* Хорошо – 16 человека (100 %)
* Плохо – 0 человек
* Затрудняюсь ответить – 0 человек

1. Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в отделении срочного социального обслуживания населения?

* 0 человек

В течение II квартала 2019 года проводилось исследование качества оказания социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания населения. Объектом исследования явились граждане пожилого возраста, малоимущие семьи и инвалиды. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 14 человек.

**1. ФИО**

**2. Ваш возраст**

**3. Категория клиента:**

Инвалид I группы - 0 человек

Инвалид II группы - 0 человек

Инвалид III группы - 2 человека (14,2%)

Ветеран труда - 4 человека (28,4%)

Труженик тыла - 1 человек (7,1%)

Участник ВОВ- 0 человек

Инвалид ВОВ- 0 человек

Пенсионер - 7 человек (49,7%)

**4. Из каких источников Вы узнали об учреждении социального обслуживания?**

Рассказали родственники, соседи, знакомые – 11 человек (78,1%)

Узнали из газет, радио, телевидения – 0 человек

Предложили работники социальной защиты – 6 человек (42,6%)

Предложили работники здравоохранения – 0 человек

Другое – 0 человек

**5. Как Вы оцениваете свою информированность о работе отделения?**

Информирован в полном объеме – 13 человек (92,3%)

Не достаточно информирован – 0 человек

Затрудняюсь - 2 человека (14,2%)

1. **Сотрудники отделения срочного социального обслуживания населения вежливы и дружелюбны?**

Да – 14 человек (100%)

Нет – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

1. **Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в отделении срочного социального обслуживания населения?**

В течение III квартала 2019 года проводилось исследование качества оказания социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания населения. Объектом исследования явились граждане пожилого возраста, малоимущие семьи и инвалиды. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 10 человек.

**1. Как Вы оцениваете качество предоставления социальных услуг?**

* Хорошо – 10 человек (100%)
* Плохо – 0 человек
* Затрудняюсь ответить – 0 человек

**2. Сколько времени Вы потратили в очереди, для получения услуги?**

* 10 минут – 4 человека (40%)
* 5 минут – 5 человек (50%)
* 3 минуты – 1 человек (10 %)

**3. Удовлетворяет ли Вас набор (объём) предоставляемых социальных услуг?**

* Да – 10 человек (100 %)
* Нет – 0 человек

**4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе отделения?**

* Хорошо –10 человека (100 %)
* Плохо – 0 человек
* Затрудняюсь ответить – 0 человек

**5.** Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в отделении срочного социального обслуживания населения?

* 1 человек (10%)

В течение IV квартала 2019 года проводилось исследование качества оказания социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания населения. Объектом исследования явились граждане пожилого возраста, малоимущие семьи и инвалиды. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 10 человек.

**1. ФИО**

**2. Ваш возраст**

**3. Категория клиента:**

Инвалид I группы - 0 человек

Инвалид II группы - 1человек (10%)

Инвалид III группы - 3 человека (30%)

Ветеран труда - 2 человека (20%)

Труженик тыла – 0 человек

Участник ВОВ- 0 человек

Инвалид ВОВ- 0 человек

Пенсионер - 4 человека (40%)

**4. Из каких источников Вы узнали об учреждении социального обслуживания?**

Рассказали родственники, соседи, знакомые – 5 человек (50%)

Узнали из газет, радио, телевидения – 0 человек

Предложили работники социальной защиты – 5 человек (50%)

Предложили работники здравоохранения – 0 человек

Другое – 0 человек

**5. Как Вы оцениваете свою информированность о работе отделения?**

Информирован в полном объеме – 9 человек (90%)

Не достаточно информирован – 1 человек (10%)

Затрудняюсь ответить - 1человек (10%)

**6.Сотрудники отделения срочного социального обслуживания населения вежливы и дружелюбны?**

Да – 10 человек (100%)

Нет – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**7. Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в отделении срочного социального обслуживания населения?**

По результатам анкетирования можно сделать вывод, что качество предоставляемых социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания населения удовлетворяют потребности обратившихся граждан, услуги, оказываемые специалистами по социальной работе, предоставляются в полном объеме, своевременно и результативно.

**Отделение социального обслуживания на дому**

**граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение I квартала 2019 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Объектом исследования явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 60 до 93 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 20 человек.

1. **Ф.И.О. клиента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Возраст: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **Категория:**

Инвалид I группы - 4 человека (20%)

Инвалид II группы - 4 человека (20%)

Инвалид III группы - 0 человек

Ветеран труда - 6 человек (30%)

Труженик тыла - 1 человек (5%)

Участник ВОВ- 0 человек

Инвалид ВОВ- 0 человек

Пенсионер - 5 человека (25%)

1. **Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Что Вам даёт социальное обслуживание?**

Чувство защищенности и уверенности в завтрашнем дне – 4 человека (20%)

Поддержание состояния здоровья – 7 человек (35%)

Обеспечение полноценной жизни – 5 человек (25%)

Общение, внимание, забота, уход – 13 человек (65%)

Сохранение привычного уклада жизни – 3 человека (15%)

**7. Удовлетворяет ли Вас набор (объём) предоставляемых социальных услуг?**

Да **–** 20 человек (100%)

Нет **-** 0 человек

**8*.* Насколько посещение социального работника соответствует утверждённому графику?**

Социальный работник приходит только в определённое время в соответствии с утверждённым графиком – 18 человек (90%)

По договорённости посещения социального работника могут быть перенесены – 2 человека (10%)

При необходимости я могу пригласить социального работника, позвонив по телефону – 8 человек (40%)

**9*.* Удобен для Вас график посещения социального работника?**

Да – 20 человек (100%)

Нет – 0 человек

**10. Соблюдает ли Ваш Социальный работник конфиденциальность?**

Да – 20 человек (100%)

Нет – 0 человек

**11. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества работы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В течение II квартала 2019 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Объектом исследования явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 63 до 95 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 15 человек.

**1. Ф.И.О. клиента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Возраст: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Категория:**

Инвалид I группы - 2 человека (12%)

Инвалид II группы – 5 человек (30%)

Инвалид III группы - 1человек (6%)

Ветеран труда - 2 человека (12%)

Труженик тыла – 2 человека (12%)

Участник ВОВ- 0 человек

Инвалид ВОВ- 0 человек

Пенсионер - 3 человека (18%)

**4. Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Что Вам даёт социальное обслуживание?**

Чувство защищенности и уверенности в завтрашнем дне – 5 человек (30%)

Поддержание состояния здоровья – 1 человек (6%)

Обеспечение полноценной жизни – 2 человека (12%)

Общение, внимание, забота, уход – 7 человек (42%)

Сохранение привычного уклада жизни –6 человек (36%)

**7. Удовлетворяет ли Вас набор (объём) предоставляемых социальных услуг?**

Да **–** 15человек (100%)

Нет **-** 0 человек

**8*.* Насколько посещение социального работника соответствует утверждённому графику?**

Социальный работник приходит только в определённое время в соответствии с утверждённым графиком – 12 человек (72%)

По договорённости посещения социального работника могут быть перенесены – 3 человека (18%)

При необходимости я могу пригласить социального работника, позвонив по телефону – 8 человек (48%)

**9*.* Удобен для Вас график посещения социального работника?**

Да – 15 человек (100%)

Нет – 0 человек

**10. Соблюдает ли Ваш Социальный работник конфиденциальность?**

Да – 15 человек (100%)

Нет – 0 человек

**11. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества работы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В течение III квартала 2019 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Объектом исследования явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 51 до 95 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 15 человек.

**1. Ф.И.О. клиента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Возраст: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Категория:**

Инвалид I группы -4 человека (24%)

Инвалид II группы –2 человека (12%)

Инвалид III группы - 2человека (12%)

Ветеран труда - 2 человека (12%)

Труженик тыла – 3 человека (18%)

Участник ВОВ- 0 человек

Инвалид ВОВ- 0 человек

Пенсионер - 3 человека (18%)

**4. Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Что Вам даёт социальное обслуживание?**

Чувство защищенности и уверенности в завтрашнем дне – 2 человека (12%)

Поддержание состояния здоровья – 2 человека (12%)

Обеспечение полноценной жизни – 1 человек (6%)

Общение, внимание, забота, уход – 14 человек (84%)

Сохранение привычного уклада жизни –3 человек (18%)

**7. Удовлетворяет ли Вас набор (объём) предоставляемых социальных услуг?**

Да **–** 15человек (100%)

Нет **-** 0 человек

**8*.* Насколько посещение социального работника соответствует утверждённому графику?**

Социальный работник приходит только в определённое время в соответствии с утверждённым графиком – 11 человек (66%)

По договорённости посещения социального работника могут быть перенесены – 3 человека (18%)

При необходимости я могу пригласить социального работника, позвонив по телефону – 5 человек (30%)

**9*.* Удобен для Вас график посещения социального работника?**

Да – 15 человек (100%)

Нет – 0 человек

**10. Соблюдает ли Ваш Социальный работник конфиденциальность?**

Да – 15 человек (100%)

Нет – 0 человек

**11. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества работы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В течение IV квартала 2019 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Объектом исследования явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 34 до 96 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 144 человека.

**1. Ф.И.О. клиента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Возраст: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Категория:**

Инвалид I группы - 17 человек (11,73%)

Инвалид II группы - 35 человек (24,15%)

Инвалид III группы - 24 человека (16,56%)

Ветеран труда - 25 человек (17,25%)

Труженик тыла - 12 человек (8,28%)

Участник ВОВ- 0 человек

Инвалид ВОВ - 3 человека (2,07)

Пенсионер - 23 человека (15,87%)

Вдовы УВОВ - 5 человек (3,45)

**4. Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Что Вам даёт социальное обслуживание?**

Чувство защищенности и уверенности в завтрашнем дне – 46 человек (31,74%)

Поддержание состояния здоровья – 14 человек (9,66%)

Обеспечение полноценной жизни – 10 человек (6,9%)

Общение, внимание, забота, уход – 112 человек (77,28%)

Сохранение привычного уклада жизни –23 человека (15,87%)

**7. Удовлетворяет ли Вас набор (объём) предоставляемых социальных услуг?**

Да **–** 144 человека (100%)

Нет **-** 0 человек

**8*.* Насколько посещение социального работника соответствует утверждённому графику?**

Социальный работник приходит только в определённое время в соответствии с утверждённым графиком – 100 человек (69%)

По договорённости посещения социального работника могут быть перенесены – 29 человек (20,01%)

При необходимости я могу пригласить социального работника, позвонив по телефону – 66 человек (45,54%)

**9*.* Удобен для Вас график посещения социального работника?**

Да – 144 человек (100%)

Нет – 0 человек

**10. Соблюдает ли Ваш Социальный работник конфиденциальность?**

Да – 144 человек (100%)

Нет – 0 человек

**11. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества работы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Пожилые люди благодарны социальным работникам отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов за их доброту, понимание и добросовестное отношение к работе, которое помогает пожилым людям преодолеть одиночество, решать проблемы бытового характера.

**Отделение дневного пребывания граждан**

**пожилого возраста и инвалидов**

В течение I квартала 2019 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 58 до 81года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 10 человек.

1. **Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Пол\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **Семейное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
4. **Проживаете отдельно или с детьми\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
5. **Удобно ли для Вас расположено здание центра?**

* Да – 10 человек (100%)
* Нет- 0 человек

1. **Давно ли вы посещаете отделение дневного пребывания?**

* Впервые – 0 человек
* Второй раз – 2 человека (20%)
* Более трёх лет – 8 человек (80%)

1. **Регулярно ли Вы посещаете отделение?**

* Каждый день – 10 человек (100%)
* Один раз в неделю – 0 человек

1. **Как Вы оцениваете отношение сотрудников отделения к клиентам?**

* Все сотрудники доброжелательны – 10 человек (100%)
* Не все сотрудники доброжелательны – 0 человек
* Хотелось бы лучшего отношения – 0 человек

1. **Достаточно ли внимания уделяют Вам сотрудники отделения?**

* Достаточно – 9 человек (90%)
* Уделяют, но хотелось бы больше – 2 человека (20%)
* Не уделяют – 0 человек

1. **Удовлетворены ли Вы качеством получаемых услуг?**

* Да – 10 человек (100%)
* Нет – 0 человек

1. **Какие услуги больше всего привлекают Вас в отделении дневного пребывания:**

* Общение со сверстниками – 9 человек (90%)
* Медицинские услуги – 6 человек (60%)
* Трудотерапия – 6 человек (60%)
* Совместное проведение праздников, дней рождения – 7 человек (70%)
* Встречи с творческими людьми и коллективами города – 8 человек (80%)
* Оздоровительные процедуры, занятия в тренажерном зале – 7 человек (70%)
* Чтение художественной литературы, периодической печати – 5 человека (50%)
* Консультации специалистов другой отделений центра (юриста, психолога, соцработника) – 5 человек (50%)

1. **Какие услуги Вы хотели бы ещё получать?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Можете добавить Ваши предложения или выразить Ваше мнение**

**о качестве обслуживания и организации досуга или по иным интересующим Вас вопросам, связанным с работой центра**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**14. Хотели бы Вы принять участие в движении «Серебряный волонтер»?**

* Да – 6 человек (60%)
* Нет – 4 человека (40%)

В течение II квартала 2019 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 58 до 81года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 10 человек.

**1. Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Пол\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Семейное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Проживаете отдельно или с детьми\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Удобно ли для Вас расположено здание центра?**

* Да – 10 человек (100%)
* Нет- 0 человек

**6. Давно ли вы посещаете отделение дневного пребывания?**

* Впервые – 0 человек
* Второй раз – 0 человек
* Более трёх лет – 10 человек (100%)

**7. Назовите причину, которая привела Вас в отделение дневного пребывания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. Регулярно ли Вы посещаете отделение?**

* Каждый день – 10 человек (100%)
* Один раз в неделю – 0 человек

**9. Как Вы оцениваете отношение сотрудников отделения к клиентам?**

* Все сотрудники доброжелательны – 10 человек (100%)
* Не все сотрудники доброжелательны – 0 человек
* Хотелось бы лучшего отношения – 0 человек

**10. Достаточно ли внимания уделяют Вам сотрудники отделения?**

* Достаточно – 10 человек (100%)
* Уделяют, но хотелось бы больше – 0 человек
* Не уделяют – 0 человек

**11. Удовлетворены ли Вы качеством получаемых услуг?**

* Да – 10 человек (100%)
* Нет – 0 человек

**12. Какие услуги больше всего привлекают Вас в отделении дневного пребывания:**

* Общение со сверстниками – 10 человек (100%)
* Медицинские услуги – 10 человек (100%)
* Трудотерапия – 10 человек (100%)
* Совместное проведение праздников, дней рождения – 10 человек (100%)
* Встречи с творческими людьми и коллективами города – 10 человек (100%)
* Оздоровительные процедуры, занятия в тренажерном зале – 10 человек (100%)
* Чтение художественной литературы, периодической печати – 10 человека (100%)
* Консультации специалистов другой отделений центра (юриста, психолога, соцработника) – 10 человек (100%)

**13. Какие услуги Вы хотели бы ещё получать?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Помогает ли Вам посещение отделения дневного пребывания в повседневной жизни? В чём именно? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Какой вид социальной помощи, по Вашему мнению, в первую очередь необходим пожилым людям?**

* Предоставление льгот – 8 человек (80%)
* Предоставление материальной помощи – 6 человек (60%)
* Натуральная помощь: обеспечение продуктами питания, вещами и т.д. – 0 человек
* Помощь в преодолении одиночества – 3 человека (30%)

В течение III квартала 2019 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 58 до 81года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 10 человек.

**1. Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Пол\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Семейное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Проживаете отдельно или с детьми\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Удобно ли для Вас расположено здание центра?**

* Да – 10 человек (100%)
* Нет- 0 человек

**6. Давно ли вы посещаете отделение дневного пребывания?**

* Впервые – 0 человек
* Второй раз – 0 человек
* Более трёх лет – 10 человек (100%)

**7. Назовите причину, которая привела Вас в отделение дневного пребывания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. Регулярно ли Вы посещаете отделение?**

* Каждый день – 10 человек (100%)
* Один раз в неделю – 0 человек

**9. Как Вы оцениваете отношение сотрудников отделения к клиентам?**

* Все сотрудники доброжелательны – 10 человек (100%)
* Не все сотрудники доброжелательны – 0 человек
* Хотелось бы лучшего отношения – 0 человек

**10. Достаточно ли внимания уделяют Вам сотрудники отделения?**

* Достаточно – 10 человек (100%)
* Уделяют, но хотелось бы больше – 0 человек
* Не уделяют – 0 человек

**11. Удовлетворены ли Вы качеством получаемых услуг?**

* Да – 10 человек (100%)
* Нет – 0 человек

**12. Какие услуги больше всего привлекают Вас в отделении дневного пребывания:**

* Общение со сверстниками – 10 человек (100%)
* Медицинские услуги – 10 человек (100%)
* Трудотерапия – 10 человек (100%)
* Совместное проведение праздников, дней рождения – 10 человек (100%)
* Встречи с творческими людьми и коллективами города – 10 человек (100%)
* Оздоровительные процедуры, занятия в тренажерном зале – 10 человек (100%)
* Чтение художественной литературы, периодической печати – 10 человека (100%)
* Консультации специалистов другой отделений центра (юриста, психолога, соцработника) – 10 человек (100%)

**13. Какие услуги Вы хотели бы ещё получать?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**14. Помогает ли Вам посещение отделения дневного пребывания в повседневной жизни? В чём именно? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**15. Какой вид социальной помощи, по Вашему мнению, в первую очередь необходим пожилым людям?**

* Предоставление льгот – 8 человек (80%)
* Предоставление материальной помощи – 6 человек (60%)
* Натуральная помощь: обеспечение продуктами питания, вещами и т.д. – 0 человек
* Помощь в преодолении одиночества – 3 человека (30%)

В течение IV квартала 2019 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 44 до 82года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 30 человек.

**1. ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. Возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Семейное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Проживаете отдельно или с детьми\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Назовите причину, которая привела Вас в отделение дневного пребывания:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Давно ли вы посещаете отделение дневного пребывания?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Регулярно ли Вы посещаете отделение?**

* Каждый день – 30 человек (100%)
* Один раз в неделю – 0 человек

**8. Как Вы оцениваете отношение сотрудников отделения к клиентам?**

* Все сотрудники доброжелательны – 23 человека (75,9%)
* Не все сотрудники доброжелательны – 1 человек (3,3%)
* Хотелось бы лучшего отношения – 7 человек (23,1%)

**9. Достаточно ли внимания уделяют Вам сотрудники отделения?**

* Достаточно – 22 человека (72,6%)
* Уделяют, но хотелось бы больше – 8 человек (26,4%)
* Не уделяют – 0 человек

**10. Удовлетворяет ли Вас набор (объём) предоставляемых социальных услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов?**

* Да – 26 человек (85,8%)
* Нет – 4 человека (13,2%)

**11. Устраивают ли Вас тарифы на услуги?**

* Да – 25 человек (82,5%)
* Нет –5 человек (16,5%)

**12. Как Вы оцениваете свою информированность о работе отделения?**

* Хорошо **–** 26 человек (85,8%)
* Плохо – 0 человек
* Затрудняюсь ответить – 4 человека (13,2%)

**13. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества обслуживания и организации досуга или по иным интересующим Вас вопросам, связанным с работой центра** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По результатам анкетирования обслуживаемых граждан с целью изучения степени удовлетворённости качеством предоставляемых социальных услуг было выявлено, что граждане удовлетворены набором предоставляемых услуг и качеством обслуживания.