**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

**и предоставления услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение Iквартала 2016 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 65 до 99 лет, средний возраст 72 года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 21 человек. Из них 4 человека (20%) инвалиды II группы, 2 человек (9%) инвалиды III группы, 10 человек (47%) ветераны труда, 5 человек (24%) пенсионеры.

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

***2.Год рождения****:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***3.Домашний адрес:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***4.Категория клиента:***

*Инвалид I группы- 0 человек*

*Инвалид II группы- 4 человека (20%)*

*Инвалид III группы-2 человека (9%)*

*Ветеран труда-10 человек (47%)*

*Труженик тыла- 0 человек*

*Участник ВОВ- 0 человек*

*Инвалид ВОВ- 0 человек*

*Пенсионер- 5 человек (24%)*

***5.Какие услуги Вы получаете в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов?***

*Оказание медицинской помощи, в том числе выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья- 21 человек (100%)*

*Организация досуга и отдыха- 21 человек (100%)*

*Консультирование по социально-медицинским вопросам-21 человек (100%)*

*Проведение занятий по адаптивной физической культуре- 21 человек (100%)*

*Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений- 10 человек (47%)*

*Консультирование по социально-правовым вопросам- 15 человек (70%)*

*Обучение инвалидов (детей-инвалидов) и членов их семьи пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации- 0 человек (100%)*

*Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания- 21*

*Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности:-4 человека (19%)*

***6.Устраивает ли Вас качество предоставления социальной услуги?***

*Да- 21 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***7.Какие у Вас взаимоотношения со специалистами отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов?***

*Дружелюбные взаимоотношения -21 человек (100%)*

*Доверительные взаимоотношения- 21 человек (100%)*

*Доброжелательные взаимоотношения – 21 человек (100%)*

***8.Терпеливо ли Вас выслушивает специалист отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в беседе?***

*Да- 21 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***9.Помогает ли Вам беседа с специалистом повысить настроение?***

*Да- 21 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***10.Специалист отделения вежлив в общении с Вами?***

*Да- 21 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***11. Имеете ли Вы претензии к оказанию услуг?***

*Да- 0 человек*

*Нет- 21 человек (100%)*

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