**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

**и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение I квартала 2016 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 65 до 99 лет, средний возраст 72 года. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 165 человек. Из них 11 человек (6%) инвалиды I группы, 28 человек (17%) инвалиды II группы, 8 человек (4%) инвалиды III группы, 95 человек (59%) ветераны труда, 13 человек (8%) труженики тыла, 10 человек (6%) пенсионеры.

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

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

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

***4.Категория клиента:***

*Инвалид I группы- 11 человек (6%)*

*Инвалид II группы-28 человек (17%)*

*Инвалид III группы-8 человек (4%)*

*Ветеран труда-95 человек (59%)*

*Труженик тыла-13 человек (8%)*

*Пенсионер-10 человек (6%)*

***5.Какие услуги оказывает Вам социальный работник?***

*Оплата ЖКХ- 45 человек (27%)*

*Покупка продуктов питания- 48 человек (29%)*

*Уборка в жилом помещении- 11 человек (6%)*

*Всё выше перечисленное- 61 человек (38%)*

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

*Да- 165 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***7.Какие у Вас взаимоотношения с социальным работником?***

*Хорошие взаимоотношения –30 человек (18%)*

*Доброжелательные взаимоотношения- 70 человек (42%)*

*Доверительные взаимоотношения- 65 человек (40%)*

***8.Терпеливо ли Вас выслушивает социальный работник в беседе?***

*Да- 165 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***9.Помогает ли Вам беседа с социальным работником повысить настроение?***

*Да – 165 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***10.Социальный работник вежлив и дружелюбен в общении с Вами?***

*Да- 165 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

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

*Да- 0 человек*

*Нет- 165 человек (100%)*

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.

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