**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

**и предоставления услуг в отделении дневного пребывания**

**граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение III квартала 2015 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов. В анкетировании приняли участие 29 человек. Из них 6 человек (20%) пенсионеры, 11 человек (40%) ветераны труда, 3 человека (10%) инвалиды первой группы, 7 человек (24%) инвалиды второй группы, 2 человека (6%) инвалиды третьей группы.

**1.Ваш пол:**

мужской - 5 человек (17%)

женский - 24 человек (83%)

**2.** **Ваш возраст:**

до 18лет – 0 человек.

18-60лет – 0 человек.

60-79лет – 19 человек.(65%)

старше 80лет -10 человек. (35%)

**3.Наличие инвалидности:**

1 группа – 3 человека (10%)

2 группа – 7 человек (24%)

3 группа - 2 человека (6%)

нет - 17 человек (60%)

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

(27%) 8 человек – рассказали родственники, соседи, знакомые.

(20%) 6 человек – узнали из газет, радио, телевидения.

(17%) 5 человек – предложили работники социальной защиты.

(36%) 10 человек – предложили работники здравоохранения.

0 человек – другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(100%) 29 человек - да.

0 человек – нет.

0 человек – затрудняюсь ответить.

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

0 человек – 1-2 раза в год.

(100%) 29 человек – несколько раз в год.

0 человек – по всем возникающим проблемам социального характера.

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

0 человек – социально-бытовые услуги.

(100%) 29 человек – социально-медицинские услуги.

0 человек – социально-педагогические услуги.

(62%) 18 человек – социально-правовые услуги.

( 34%) 10 человек – социально- психологические услуги.

0 человек – социально-экономические услуги.

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

1.Правила и содержание услуги для меня понятны:

(100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек - не знаю

2.Моё мнение учитывается при планировании услуги:

(100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

3.Меня удовлетворяет график (периодичность) предоставления социальных услуг:

( 100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

4.Сотрудники центра озабочены моей безопасностью:

(100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

5.Сотрудники центра вежливы и дружелюбны:

( 100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

6.Услуги центра своевременно мне помогли:

( 100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

7.Я бы порекомендовал услуги центра своим родственникам или знакомым:

( 96%) 28 человек – да

0 человек – нет

(13%) 4 человека – не знаю

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

( 100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

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

( 100%) 29 человек – удовлетворён полностью

0 человек – удовлетворён частично

0 человек – не удовлетворён

0 человек – затрудняюсь ответить

2.Оцените квалификацию специалиста, оказывающего Вам помощь:

(56%) 16 человек – высокая

( 44%) 13 человек – средняя

0 человек – низкая

0 человек – затрудняюсь ответить

3.Оцените отношение специалиста к Вам:

( 100%) 29 человек – удовлетворён полностью

0 человек - удовлетворён частично

0 человек - не удовлетворён

0 человек – затрудняюсь ответить

**9.Устраивает ли Вас результат предоставленной Вам социальной помощи**

**( социальной услуги):**

( 100%) 29 человек – да (проблема, с которой я обращался, решена)

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

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

**10.Вам представлена возможность вносить руководству центра предложения и замечания по улучшению социального обслуживания?**

( 100%) 29 человек – да

0 человек – нет

0 человек – затрудняюсь ответить

Пожилые люди благодарны сотрудникам отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов за добросовестное отношение к работе.

Исполнитель:

Хакимова Э.Р.

8(35163) 2-78-94