**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

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

В течение I квартала 2017 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 30 человек. Из них 3 человека (10%) инвалиды II группы, 4 человека (13%) инвалиды III группы, 12 человек (40%) ветераны труда, 11 человек (37%) пенсионеры.

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

1.Рассказали родственники, соседи, знакомые – 18 человек (61%)

2.Узнали из газет, радио, телевидения – 2 человека (6%)

3.Предложили работники социальной защиты – 7 человек (23%)

4.Предложили работники здравоохранения – 3 человека (10%)

**2.В какой мере удовлетворены:**

**1.Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других материалов).**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**2.Возможнотью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**3.Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернету.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**4.Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**5.Чистотой в помещениях учреждения.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**6.Оформлением помещения.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**7.Внешним видом персонала.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**8.Вежливостью, тактичностью, и доброжелательностью сотрудников учреждения.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**9.Компетентностью и уровнем профессионализма всех специалистов.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**10.Результативностью услуг.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**11.Ассортиментом услуг в данном учреждении.**

Удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён – 0 человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**12.Как Вы считаете, можете ли Вы при необходимости воспользоваться спектром услуг Комплексного Центра?**

Да – 30 человек (100%)

Нет – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

**13.В какой мере Вы удовлетворены работой отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов?**

Полностью удовлетворён – 30 человек (100%)

Частично удовлетворён - человек

Не удовлетворён – 0 человек

Затрудняюсь ответить – 0 человек

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