**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

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

В течение III квартала 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 20 человек. Из них 6 человек (30%) - ветераны труда, 5 человек (25 %) - пенсионеры, 5 человек (25 %) - инвалиды 2 группы, 4 человека (20%)- инвалиды 3 группы.

***1.Категория клиента:***

*Инвалид I группы- 0 человек*

*Инвалид II группы- 5 человек (25%)*

*Инвалид III группы- 4 человека (20%)*

*Ветеран труда- 6 человек (30%)*

*Труженик тыла-0 человек*

*Участник ВОВ-0 человек*

*Инвалид ВОВ-0 человек*

*Пенсионер- 5 человек (25%)*

***2.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- 5 человек(25%)*

*Организация досуга и отдыха- 18 человек (72%)*

*Консультирование по социально-медицинским вопросам- 3 человека (15%)*

*Проведение занятий по адаптивной физической культуре- 10 человек (50%)*

*Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений- 8 человек (40%))*

*Консультирование по социально-правовым вопросам- 4 человека (20%)*

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

*Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания- 9 человек (45%)*

*Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности- 2 человека (10%)*

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

*Да- 20 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

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

*Дружелюбные взаимоотношения- 5 человек (25%)*

*Доброжелательные взаимоотношения – 15 человек 75%)*

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

*Да-20 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

***6.Помогает ли Вам беседа со специалистом повысить настроение?***

*Да- 20 человек (100%)*

*Нет- 0 человек*

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

*Да-20 человек (100%)*

*Нет-0 человек*

***8.Претензии к оказанию услуг имеете?***

*Да- 0 человек*

*Нет- 20 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(351-63) 2-78-94