**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

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

В течение 2 квартала 2015 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов.

В анкетировании приняли участие 23 человека. В возрасте от 58 до 80 лет. Из них 4 пенсионера, 4 инвалида третьей группы, 13 человек - ветераны труда, 2 инвалида второй группы.

**1.Первопричина обращения за социальной помощью:**

0 человек - неспособность к самообслуживанию, нуждаемость по состоянию здоровья в постороннем уходе.

5 человек (21.73%) – отсутствие близких родственников.

0 человек – отсутствие ухода и поддержки со стороны родственников.

0 человек – сложные отношения с близкими родственниками.

18 человек (78.26%)- одиночество.

0 человек – отсутствие жилья.

0 человек – отсутствие средств к существованию.

**2. Как Вы оцениваете информированность клиентов учреждения о видах социальных услуг, на получение которых в учреждении Вы имеете право (отмечается один пункт):**

9 человек (39.13)- хорошая по всем видам услуг.

10 человек (43.47%) – информированы по отдельным видам услуг.

4 человека (17.40%) – информированность слабая.

0 человек – не информированы.

**3. Какими источниками информации Вы пользуетесь о видах и формах социальных услуг, на которые клиенты учреждения имеют право:**

0 человек – получают сведения от социального работника.

5 человек (21.73%) – узнаю от окружающих.

0 человек – узнаю по слухам.

7 человек (30.45%) – узнаю из буклетов, памяток.

11 человек (47.82%)– узнаю из объявления на информационном стенде учреждения.

0 человек – пользуюсь сведениями из сайта учреждения в сети Интернет.

**4.Можете ли Вы сказать, что чувствуете себя в учреждении достаточно комфортно, безопасно:**

13 человек (56.53%) – определенно «да».

10 человек (43.47%) – скорее «да», чем «нет».

0 человек – скорее «нет», чем «да».

0 человек – однозначно «нет», не чувствую.

**5. Как Вы оцениваете доступность социальных услуг:**

18 человек (78.26%) – доступны все виды социальных услуг.

4 человека (17.40%) – доступны отдельные виды.

1 человек (4.34%) – испытывали трудности в получении социальных услуг.

0 человек – услуги получить крайне трудно.

**6. Как Вы оцениваете качество социальных услуг за последнее время:**

8 человек (34.78%)– качество заметно улучшилось.

3 человека (13.04%) – качество немного улучшилось.

0 человек - качество значительно ухудшилось.

0 человек – качество немного ухудшилось.

0 человек – качество сильно ухудшилось.

12 человек (52.12%)– качество осталось на том же уровне.

**7. Как изменилась Ваша жизненная ситуация в результате предоставления социальных услуг (можно отметить несколько пунктов):**

21 человек (91.30%) – улучшилось настроение.

0 человек – решились полностью (частично) проблемы жилья.

5 человек (21.73%)– улучшилось здоровье.

0 человек – улучшилось материальное положение.

0 человек – решились пенсионные проблемы.

3 человека (13.04%) – появились новые хорошие знакомые, друзья.

10 человек (43.47%) – появилось желание жить.

7 человек (30.43%)– улучшилось социальное положение («знаю, что всегда помогут»)

**8. Устраивает ли Вас уровень правовой помощи, оказываемый работниками социального учреждения по обеспечению и защите прав:**

13 человек (56.52%) – да, устраивает.

10 человек (43.47%) – скорее устраивает.

0 человек – скорее не устраивает.

0 человек – нет, не устраивает.

**9. Как Вы оцениваете социально- медицинскую помощь:**

23 человека (100%) - положительно.

0 человек – отрицательно.

0 человек – затрудняюсь ответить.

**10. Опишите уровень материально-технического оснащения учреждения:**

7 человек (30.43%) – высокий.

16 человек (69.56%) – средний.

0 человек – низкий.

**11. Хотели бы Вы, чтобы вам организовали досуг?**

5 человек (21.73%)– да, хочу.

18 человек (78.26%) – меня и так устраивает.

0 человек – не хочу.

**12. Каким формам досуга Вы отдаёте предпочтение (можно отметить несколько пунктов):**

3 человека (13.04%)– просмотр телевизионных передач.

11 человек (47.82%) – чтение книг, газет журналов.

7 человек (30.43%)– общение с близкими, соседями, друзьями.

12 человек (52.17%)– настольные игры ( шахматы, шашки, лото, домино и др.).

6 человек (26.08%)– участие в репетициях и выступлениях кружка художественной самодеятельности.

8 человек (34.78%)– занятия физкультурой и спортом.

4 человека (92%)– танцы.

7 человек (30.43%) – коллективные встречи с гостями, и интересными людьми.

0 человек – выездные экскурсии (какие именно и куда.)

10 человек (43.47%) – рукоделие (вышивание, вязание, плетение и т.д.)

**13. Что по Вашему мнению, влияет в первую очередь на успех в организации культурно- массовой работы в Вашем учреждении ( можно отметить несколько пунктов):**

0 человек – активная поддержка со стороны администрации.

6 человек (26.08%) – уровень материальной базы, наличие необходимого оборудования.

11 человек (47.82%) – личность сотрудника.

2 человека (8.69%)– выбор наиболее интересных и активных форм отдыха.

0 человек – высокий художественный уровень мероприятий.

12 человек (52.17%) – знание культурных интересов и запросов людей, проживающих (пребывающих) в учреждении.

6 человек (26.08%)– умение организаторов найти индивидуальный подход к каждому человеку.

**14. Какие личные и профессиональные качества сотрудников социальных служб Вы можете отметить (можно отметить несколько пунктов):**

11 человек (47.82%) – доброта.

9 человек (39.13%) – добросовестность.

2 человека (8.69%) – эрудированность.

12 человек (52.17%) – взаимопонимание.

9 человек (39.13%) – уважение.

14 человек (60.86%) – терпение.

16 человек (69.56%) – высокий профессиональный уровень.

0 человек – низкий профессиональный уровень.

0 человек – крайне низкий профессиональный уровень.

Пожилые люди благодарны сотрудникам отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов за их доброту, понимание и добросовестное отношение к работе, которое помогает пожилым людям преодолеть одиночество, наполнить жизнь новым смыслом, перейти на активный образ жизни, частично утраченной в связи с выходом на пенсию, раскрыть творческий потенциал.

Исполнитель:

Э.Р.Хакимова

8(35163) 2-78-94