**Результаты социологического исследования качества обслуживания и предоставления услуг в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение IV квартала 2018 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 60 до 77 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 12 человек.

1. **Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Пол\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **Семейное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
4. **Проживаете отдельно или с детьми\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
5. **Удобно ли для Вас расположено здание центра?**

* Да – 9 человек (75%)
* Нет- 3человека ( 25%)

1. **Давно ли вы посещаете отделение дневного пребывания?**

* Впервые – 2 человека (17%)
* Второй раз – 1 человек (8%)
* Более трёх лет – 9 человек (75%)

1. **Назовите причину, которая привела Вас в отделение дневного пребывания:**

* Одиночество- 4 человека (33%)
* Общение – 4 человека (33%)
* Другая причина – 4 человека (33%)

1. **Регулярно ли Вы посещаете отделение?**

* Каждый день – 12 человек (100%)
* Один раз в неделю – 0 человек

1. **Как Вы оцениваете отношение сотрудников отделения к клиентам?**

* Все сотрудники доброжелательны – 8 человек (66%)
* Не все сотрудники доброжелательны – 1 человек (8%)
* Хотелось бы лучшего отношения – 3 человека (25%)

1. **Достаточно ли внимания уделяют Вам сотрудники отделения?**

* Достаточно – 9 человек (75%)
* Уделяют, но хотелось бы больше – 3 человека (25%)
* Не уделяют – 0 человек

1. **Удовлетворены ли Вы качеством получаемых услуг?**

* Да – 10 человек (83%)
* Нет – 2 человека (17%)

1. **Какие услуги больше всего привлекают Вас в отделении дневного пребывания:**

* Общение со сверстниками – 9 человек (75%)
* Медицинские услуги – 6 человек (50%)
* Трудотерапия – 5 человек (41%)
* Совместное проведение праздников, дней рождения – 10 человек (83%)
* Встречи с творческими людьми и коллективами города – 5 человек (41%)
* Оздоровительные процедуры, занятия в тренажерном зале – 10 человек (83%)
* Чтение художественной литературы, периодической печати – 4 человека (33%)
* Консультации специалистов другой отделений центра (юриста, психолога, соцработника) – 5 человек (41%)

1. **Какие услуги Вы хотели бы ещё получать?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Помогает ли Вам посещение отделения дневного пребывания в повседневной жизни? В чём именно? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **Какой вид социальной помощи, по Вашему мнению, в первую очередь необходим пожилым людям?**

* Предоставление льгот – 11 человек (91%)
* Предоставление материальной помощи – 6 человек (50%)
* Натуральная помощь: обеспечение продуктами питания, вещами и т.д. – 2 человека (17%)
* Помощь в преодолении одиночества – 1 человек (8%)

По результатам анкетирования обслуживаемых граждан с целью изучения степени удовлетворённости качеством предоставляемых социальных услуг было выявлено, что граждане удовлетворены набором предоставляемых услуг и качеством обслуживания.