**Результаты социологического исследования качества обслуживания**

**и предоставления услуг в отделении социального обслуживания на дому**

**граждан пожилого возраста и инвалидов**

В течение III квартала 2015 года проводилось исследование качества обслуживания и предоставления услуг в отделении надомного обслуживания. В анкетировании приняли участие 169 человека.

**1.Ваш пол:**

мужской 20 человек.- (11%)

женский -149 человек. (89%)

**2. Ваш возраст**:

 до 18лет - 0 человек.

18-60лет - 19 человек.(11%)

60-79лет - 50 человек.(29%)

старше 80лет - 100 человек.(60%)

**3.Наличие инвалидности:**

1 группа- 34 человек. (20%)

2 группа- 38 человек. (23%)

3 группа- 35 человек. (21%)

нет- 62 человека. (36%)

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

( 38%) 65 человек - рассказали родственники, соседи, знакомые.

( 22%)37 человек – узнали из газет, радио, телевидения.

( 33%) 55 человек –предложили работники социальной защиты.

( 7%) 12 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?**

( 85%) 144 человека - да.

 0 человек – нет.

(15%) 25 человек – затрудняюсь ответить.

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

(18%) 30 человек - 1-2 раза в год.

(45%) 76 человек – несколько раз в год.

(37%) 63 человека – по всем возникающим проблемам социального характера.

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

( 100%) 169 человек – социально-бытовые услуги.

( 22%) 38 человек – социально-медицинские услуги.

0 человек – социально-педагогические услуги.

(8%) 15 человек – социально-правовые услуги.

(12% ) 21 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%) 169 человек – да

0 человек – нет

0 человек - не знаю

2.Моё мнение учитывается при планировании услуги:

(100%) 169 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

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

( 100%) 169 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

4.Сотрудники центра озабочены моей безопасностью:

(100%) 169 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

5.Сотрудники центра вежливы и дружелюбны:

( 100%) 169 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

6.Услуги центра своевременно мне помогли:

( 100%) 169 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

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

( 87%) 148 человек – да

0 человек – нет

( 13%) 21 человек – не знаю

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

( 100%) 169 человек – да

0 человек – нет

0 человек – не знаю

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

( 100%) 169 человек – удовлетворён полностью

0 человек – удовлетворён частично

0 человек – не удовлетворён

0 человек – затрудняюсь ответить

2.Оцените квалификацию специалиста, оказывающего Вам помощь:

( 75%) 127 человек – высокая

( 25%) 42 человека – средняя

0 человек – низкая

0 человек – затрудняюсь ответить

 3.Оцените отношение специалиста к Вам:

 ( 100%) 169 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%) 169 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?**

( 93%) 157 человек – да

0 человек – нет

(7%) 12 человек – затрудняюсь ответить

Пожилые люди благодарны социальным работникам отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов за их доброту, понимание и добросовестное отношение к работе, которое помогает пожилым людям преодолеть одиночество, решать проблемы бытового характера.

Исполнитель:

Хакимова Э.Р.

8(35163) 2-78-94