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

В течение II квартала 2021 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 42 до 85 лет. В опросе приняли участие мужчины и женщины, всего 26 человек.

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

* Да – 26 человек (100%)
* Нет- 0 человек

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

* Впервые – 7 человек (26,6 %)
* Второй раз – 4 человека (15,2 %)
* Более трёх лет – 15 человек (57 %)

1. **Назовите причину, которая привела Вас в отделение дневного пребывания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Регулярно ли Вы посещаете отделение?**

* Каждый день – 26 человек (100%)
* Один раз в неделю – 0 человек

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

* Все сотрудники доброжелательны – 25 человек (95 %)
* Не все сотрудники доброжелательны – 1 человек (3,8 %)
* Хотелось бы лучшего отношения – 1 человек (3,8 %)

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

* Достаточно – 23 человека (87,4 %)
* Уделяют, но хотелось бы больше – 3 человека (11,4 %)
* Не уделяют – 0 человек

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

* Да – 26 человек (100%)
* Нет – 0 человек

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

* Общение со сверстниками – 17 человек (64,6 %)
* Медицинские услуги – 10 человек (38 %)
* Трудотерапия –5 человек (19 %)
* Совместное проведение праздников, дней рождения – 7 человек (26,6 %)
* Встречи с творческими людьми и коллективами города – 6 человек (22,8 %)
* Оздоровительные процедуры, занятия в тренажерном зале – 17 человек (64,6%)
* Чтение художественной литературы, периодической печати – 6 человек (22,8 %)
* Консультации специалистов другой отделений центра (юриста, психолога, соцработника) – 5 человек (19%)

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 – 9 человек (34,2%)
* Предоставление материальной помощи – 10 человек (38 %)
* Натуральная помощь: обеспечение продуктами питания, вещами и т.д. – 3 человека (11,4 %)
* Помощь в преодолении одиночества – 13 человек (49,4 %)

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.