**Анкета для клиентов**

**Изучение удовлетворённости оказанными услугами**

**в рамках реализации тематического проекта**

**«Создание системы реабилитационной помощи на дому «НЕ ОДИН ДОМА»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

Дата заполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Инструкция:**

«Внимательно прочитайте перечисленные утверждения и оцените степень согласия с ними. Для этого Вам необходимо обвести одну цифру, которая будет ответом, соответствующим Вашей точке зрения».

Шкала оценки:

6 – совершенно согласен;

5 – согласен;

4 - скорее согласен

3 – затрудняюсь ответить;

2 - скорее не согласен

1 – не согласен;

0 – совершенно не согласен.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **Шкала оценки** |
|  | Я в достаточной степени информирован об услугах, предоставляемых в рамках реализации тематического проекта | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Все услуги я получил в заранее согласованное время, я доволен пунктуальностью специалистов | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Специалисты проявляют доброжелательность, вежливость, тактичность по отношению ко мне | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Специалисты подробно и доступно отвечали мне на вопросы, касающиеся моего состояния, проведения той или иной процедуры | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Специалисты внимательно относятся ко мне, учитывают мои индивидуальные особенности | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Специалисты подбирают упражнения, методы и методики работы, которые интересны мне | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Я удовлетворен компетентностью и уровнем профессионализма специалистов | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Я вижу положительные результаты работы в рамках проекта, замечаю улучшения в моем физическом состоянии, в состоянии моей речи, в моем настроении | 0   1   2   3   4   5   6 |
|  | Я доволен качеством предоставленных услуг в целом | 0   1   2   3   4   5   6 |

**Обработка результатов**

Удовлетворенность (У) определяется как *частное* от *деления* общей суммы баллов ответов  клиента на общее количество ответов:

Если «У» равен или больше 5 – высокий уровень удовлетворенности;

Если«У» равен или больше 3, но менее 5 – средний уровень удовлетворенности;

Если же«У» меньше 3*,*это является показателем низкого уровня удовлетворенности.