



## ДОКЛАД ЗА РЕЗУЛТАТИ ОТ ВЪПРОСНИЦИ ЗА ОЦЕНКА НА УСЛУГАТА „Домашен социален патронаж“ (ДСП) в Община Кнежа

В началото на 2011 г. Фондация за реформа в местното самоуправление в партньорство с Община Кнежа стартира проект „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси“. В рамките на проекта бе проведено проучване сред местния бизнес, фокус група с представители на НПО и граждани, както и обществено обсъждане, с цел дефиниране на публична услуга, предоставяна от общината, която да бъда подложена на граждански мониторинг. За такава услуга бе избрана „Домашен социален патронаж“ (ДСП) в Община Кнежа.

Целите на гражданския мониторинг върху услугата ДСП са:

- Чрез регулярна обратна връзка общинската администрация да получава информация за степента на удовлетвореност на гражданите от домашния социален патронаж
- Чрез получаване на предложения от страна на гражданите общината да може да подобри качеството на домашния социален патронаж
- Чрез регулярна обратна връзка общинската администрация да може да оцени целесъобразността и ефективността на предоставяната услуга
- Да се постигне активно гражданско чувство и гражданско участие в сфери на работа на общината, значими за гражданите
- Да се изгради и приложи работещ модел за взаимодействие между гражданите и общината с цел подобряване качеството на социалната услуга „домашен социален патронаж“
- Да се изградят отношения на взаимно доверие между гражданите и общината

Гражданският мониторинг стартира през месец юни 2011 г. и ще продължи до ноември 2011 г.

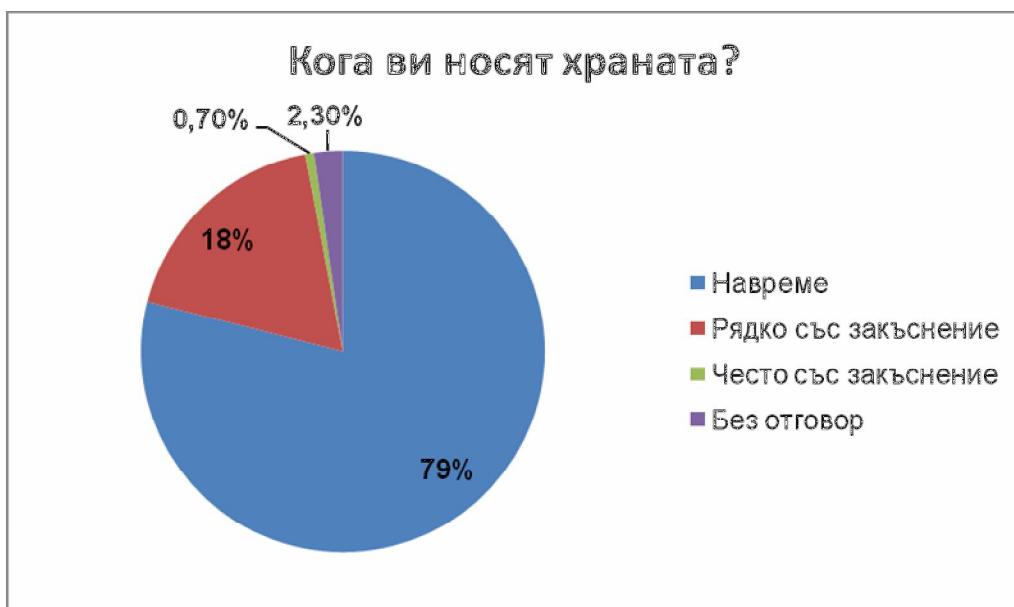
Благодарим на ръководния и обслужващ персонал на ДСП за оказаното съдействие по време на наблюдението на услугата. В периода 1 - 30 юни 2011 г. са попълнени **134** въпросника. Въпросникът се попълва анонимно от 30-32 ползватели на услугата ДСП (25-27 човека от гр. Кнежа и 4-5 човека от с. Бреница) веднъж седмично, четири пъти в месеца като всеки петък анкетираните споделят впечатленията си от предоставената им през изминалата седмица храна и изразяват мнението и желанието си за предлаганата услуга като цяло. Анкетирани са ползватели на услугата на възраст между 70-75 г., като между тях има самотно живеещи хора и хора с увреждания.

В настоящия доклад ви представяме обобщените резултати от наблюдението на услугата ДСП през месец юни 2011 г.

## 1. Кога ви носят храната?

Преобладаващата част от анкетираните ползватели на услугата „Домашен социален патронаж“ (79%) са доволни, че храната се доставя навреме. 18% от участниците споделят, че тя рядко се доставя със закъснение и едва под един % от участниците считат, че доставянето ѝ често закъснява.

|               | Навреме | Рядко със закъснение | Често със закъснение | Без отговор |
|---------------|---------|----------------------|----------------------|-------------|
| Брой отговори | 106     | 24                   | 1                    | 3           |



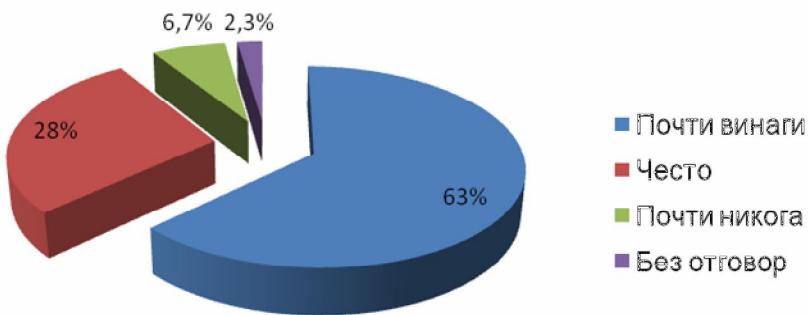
Забележка: Не всички анкетирани са отговорили на този въпрос, затова в таблицата присъства колона „Без отговор“.

## 2. Храната топла ли е при доставката?

Според 63% от анкетираните храната се доставя почти винаги топла. За 28% от анкетираните храната често е топла при доставката, а 7% от възрастните хора споделят, че тя почти никога не се доставя топла.

|               | Почти винаги | Често | Почти никога | Без отговор |
|---------------|--------------|-------|--------------|-------------|
| Брой отговори | 84           | 38    | 9            | 3           |

## Храната топла ли е при доставката?

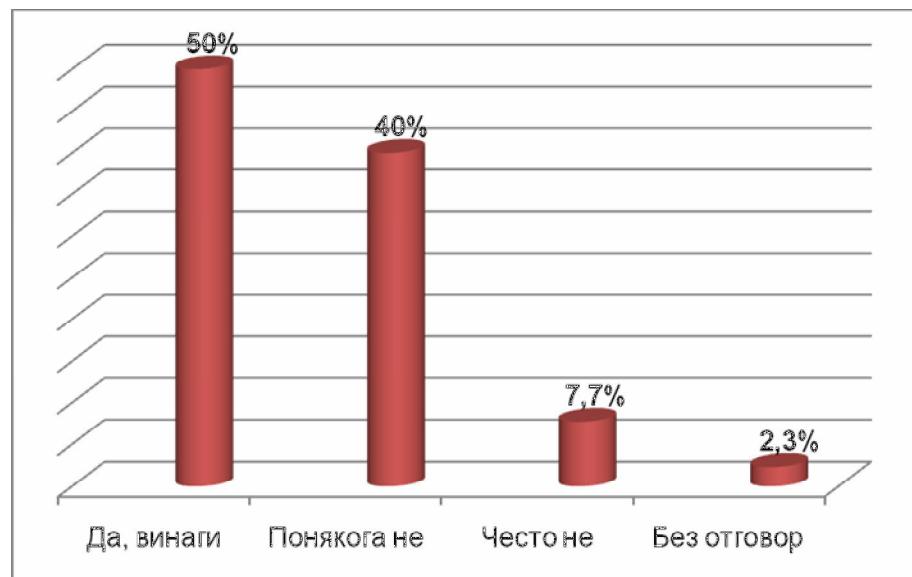


Забележка: Не всички анкетирани са отговорили на този въпрос, затова в таблицата присъства колона „Без отговор“.

### 3. Доволен/на ли сте от порциона?

50% от запитаните споделят, че винаги са доволни от количеството на предоставяната храна. 40% от възрастните хора смятат, че не винаги количеството на храната е достатъчно. Прави впечатление значителния брой анкетирани, за които порционът понякога или често не е достатъчен, а в тази посока са и част от направените предложения от ползвателите на услугата.

|               | Да, винаги | Понякога не | Често не | Без отговор |
|---------------|------------|-------------|----------|-------------|
| Брой отговори | 67         | 54          | 10       | 3           |



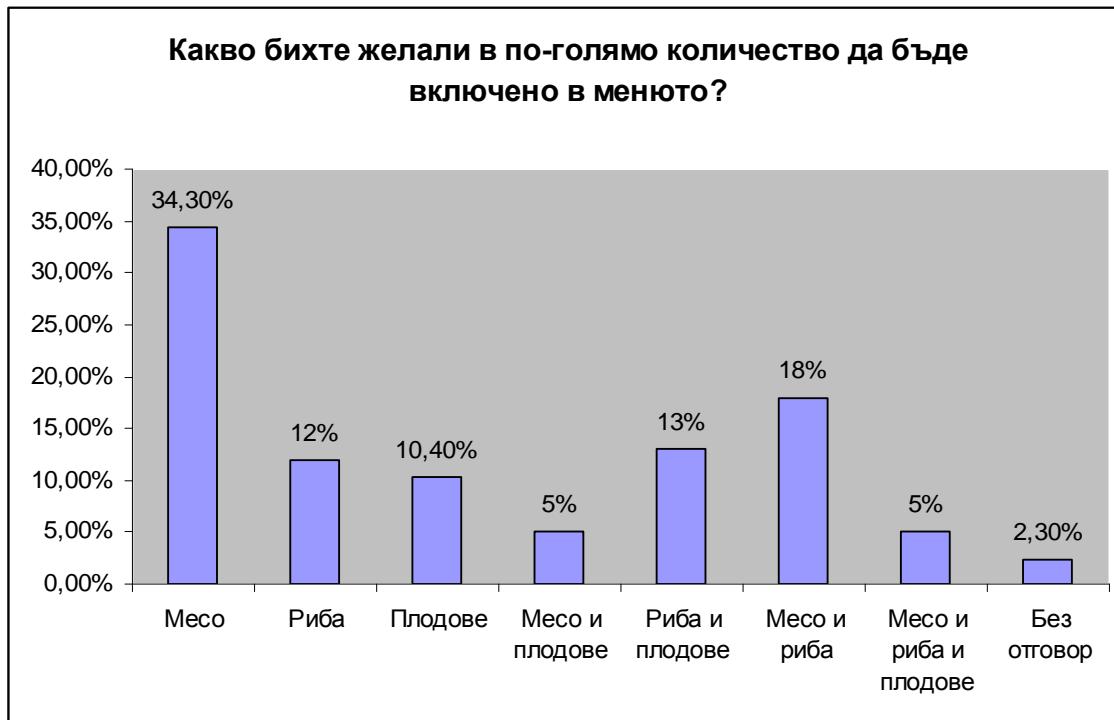
**Забележка:** Не всички анкетирани са отговорили на този въпрос, затова в таблицата присъства колона „Без отговор“.

**4. Какво бихте искали в по-голямо количество да бъде включено в менюто?**

Преобладаващата част от запитаните (34,3%) биха желали в менюто да бъде включено повече месо. Според 12% от анкетираните е желателно да има повече риба, а 10,4% от запитаните предпочитат да има повече плодове.

Повечето от участниците са посочили по два отговора – месо и риба (18%) или риба и плодове (13%), а има и такива, според които в менюто трябва да се включи допълнително месо, риба и плодове (5%).

|                       | Брой отговори |
|-----------------------|---------------|
| Месо                  | 46            |
| Риба                  | 16            |
| Плодове               | 14            |
| Месо и плодове        | 7             |
| Риба и плодове        | 17            |
| Месо и риба           | 24            |
| Месо и риба и плодове | 7             |
| Без отговор           | 3             |

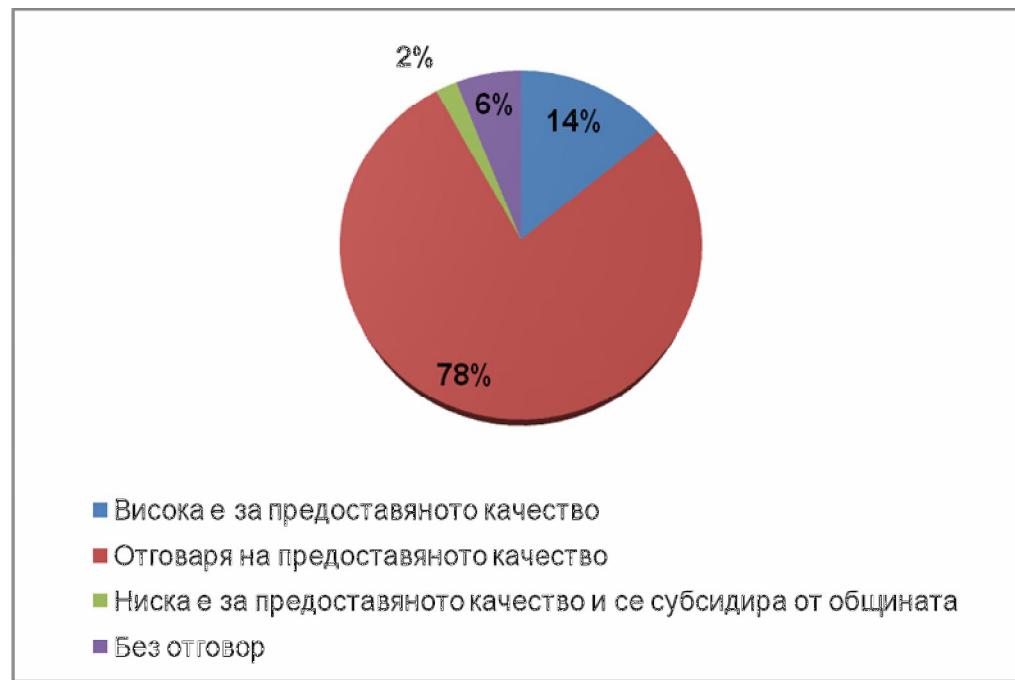


Забележка: Не всички анкетирани са отговорили на този въпрос, затова в таблицата присъства колона „Без отговор”.

##### 5. Как оценявате цената на предоставяната услуга ДСП?

Преобладаващата част от участниците (78%) е на мнение, че цената на предоставяната услуга отговаря на качеството. Според 14% от запитаните цената е висока за предоставяното качество.

|               | Висока е за предоставяното качество | Отговаря на предоставяното качество | Ниска е за предоставяното качество и се субсидира от община | Без отговор |
|---------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|-------------|
| Брой отговори | 19                                  | 104                                 | 3   | 8           |



Забележка: Не всички анкетирани са отговорили на този въпрос, затова в таблицата присъства колона „Без отговор”.

##### 6. Бихте ли ползвали и допълнителна услуга като?

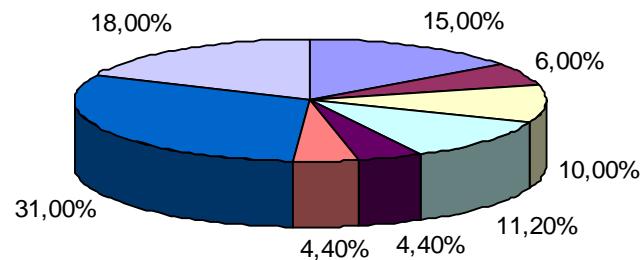
С най-голям процент (15%) сред запитаните се откроява предпочтанието за съботно/неделно осигуряване на храна, както и осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни (6%) и помощ при взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК (10%).

Повечето от отговорилите са посочили, че биха желали да бъдат включени две и повече допълнителни услуги. Преобладаващата комбинация от отговори включва съботно-неделно предоставяне на храна и предоставяне на храна по време на празнични дни (11,2%).

Значителен процент от анкетираните (31%) не са отговорили на този въпрос, което би могло да се тълкува и като нежалание да ползват допълнителна услуга.

| Допълнителна услуга   | Брой отговори |
|---|---------------|
| Съботно/неделно осигуряване на храна  | 20            |
| Диетично хранене (диабет, бъбречни заболявания и др.)   | 3             |
| Осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни  | 8             |
| Битови услуги - закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост, заплащане на такси, данъци и др. със средства на обслужваното лице                | 2             |
| Взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК   | 13            |
| Поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения   | 4             |
| Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни   | 15            |
| Съботно/неделно + диетично хранене + ТЕЛК   | 6             |
| Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения                                      | 6             |
| Диетично хранене + ТЕЛК + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения   | 5             |
| Осигуряване на храна по празнични дни + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения   | 2             |
| Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения + битови услуги                             | 4             |
| Съботно/неделно + диетично хранене  | 2             |
| Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения + битови услуги + ТЕЛК + помош при общуване | 2             |
| Без отговор   | 42            |

### Бихте ли ползвали и допълнителна услуга?



- Съботно/неделно осигуряване на храна
- Осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни
- Взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК
- Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни
- Съботно/неделно + диетично хранене + ТЕЛК
- Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения
- Без отговор
- Друг отговор

Забележка: Под „Друг отговор“ са обобщени всички останали отговори на участниците извън споменатите в графиката.

### 7. Други предложения за подобряване на услугата:

Отправените предложения от участниците в проучването са в няколко направления.

Възрастните хора биха желали предоставяната храна да бъде по-разнообразна и по-качествена, а именно:

- Поне три пъти седмично да получават кофичка мляко, което да е 3,6% тъй като другото доставяно веднъж седмично се вкислява;
- Поне веднъж в седмицата да има плодове;
- Да преобладава повече месо в супата;
- Гарнитурата да бъде по-разнообразна - да не включва само ориз, а и картофи;
- В менюто да бъде включен таратор, прясна салата

Сериозно внимание анкетираните обръщат върху количеството доставяна храна. Според тях порционът е малък и недостатъчен („голянят кокъл не е порция“) и те препоръчват да се съблудава грамажа на храната за възрастни хора.

Преобладаващата част от запитаните споделят, че биха желали в менюто да бъде включен и десерт, за което са готови да плащат и допълнително.

По отношение на технологията на приготвяне на храната отправените препоръки са следните:

- Рибата и кюфтетата да се пържат, а мусаката да има външен вид с по-малко картофи. Рибата да не е на пара и да се запича. В картофената салата да има олио, оцет и магданоз;
- Да се добавя повече месо в супата;
- Бобът да се сварява добре. Същото се отнася и за лещата;
- Да се избягват сосовете, защото те се приготвят със запръжки;
- По-безсолно да се готови (особено при приготвяне на мусака) и да се добавя по-малко червен пипер;
- Брашното в храната да се препича;
- Оризът да не бъде разварен;
- При възможност кюфтетата да не са с бял сол, а с червен

Анкетираните биха желали да се упражнява по-голям контрол при приготвянето на храната, а наред с това и качеството ѝ да се подобри. Според тях рецептурникът би трябвало да се актуализира.

Изказани са и следните предложения:

- Да се отпусне щат за медицинска сестра,
- Да посещават някои от възрастните хора поне веднъж седмично с цел водене на разговори,
- Да се предоставя услугата „Домашен социален патронаж“ по време на годишните отпуски

Анкетираните държат да имат контакт с ползвателите на услугата и биха желали мнението им да бъде зачитано.

Изготвил доклада: Иrena Бонева