



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 бъде 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.

В периода 1 - 31 юли 2011 г. са попълнени **119** 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 юли 2011 г.

1. Кога Ви носят храната?

Преобладаващата част от анкетираните ползватели на услугата „Домашен социален патронаж“ (78%) са доволни, че храната се доставя навреме. 20% от участниците споделят, че тя рядко се доставя със закъснение и едва под два % от участниците считат, че доставянето ѝ често закъснява.

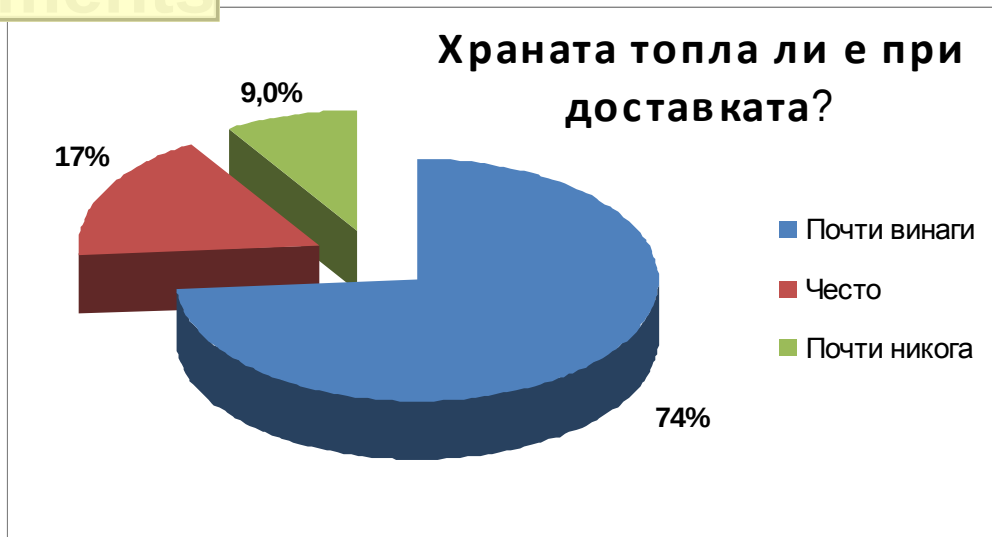
	Навреме	Рядко със закъснение	Често със закъснение
Брой отговори	93	24	2



2. Храната топла ли е при доставката?

Според 74% от анкетираните храната се доставя почти винаги топла. За 17% от анкетираните храната често е топла при доставката, а 9% от възрастните хора споделят, че тя почти никога не се доставя топла.

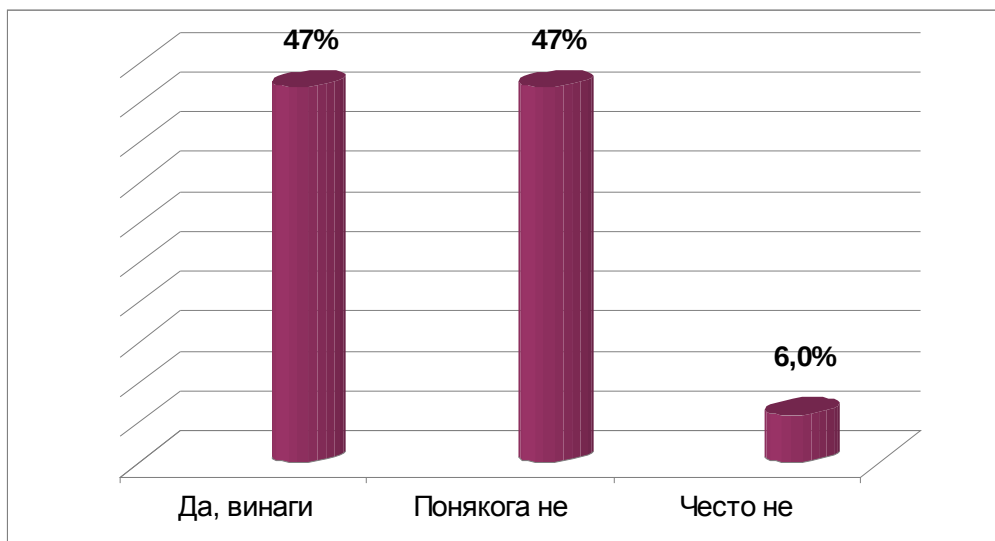
	Почти винаги	Често	Почти никога
Брой отговори	88	20	11



3. Доволен/на ли сте от порцията?

47% от запитаните споделят, че винаги са доволни от количеството на предоставяната храна докато други 47% от възрастните хора смятат, че не винаги количеството на храната е достатъчно. **Забелязва се увеличение на броя на анкетирания в сравнение с предишния месец, за които порционът понякога или често не е достатъчен, и в тази посока отново са и част от направените предложения от ползвателите на услугата.**

	Да, винаги	Понякога не	Често не
Брой отговори	56	56	7

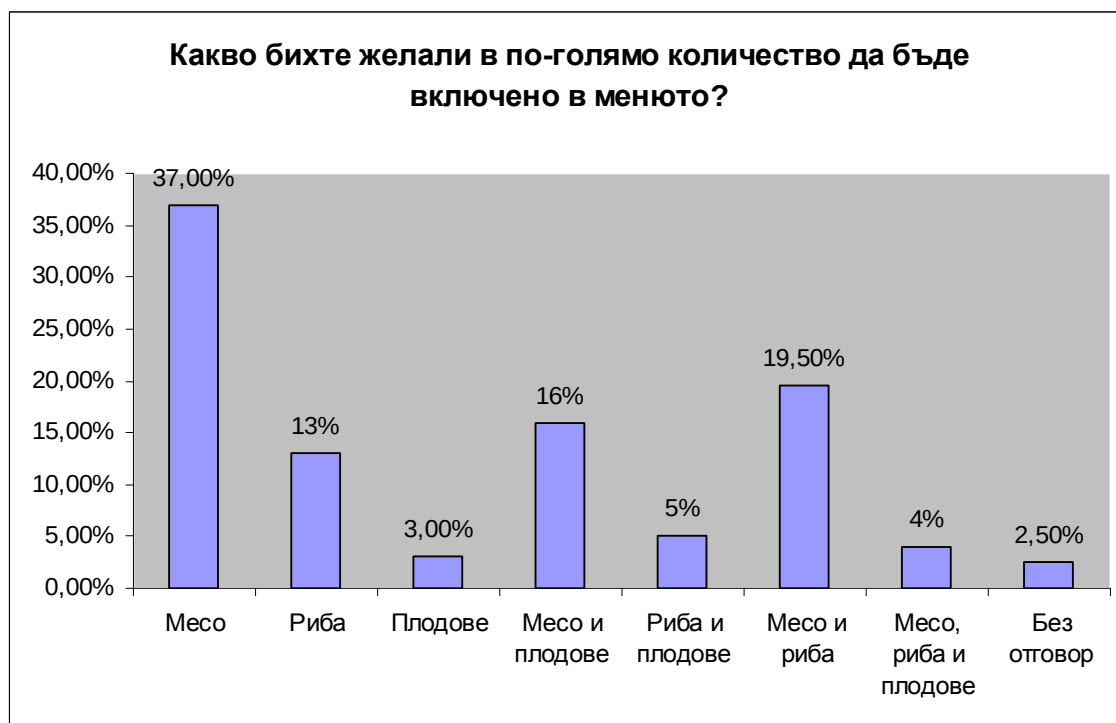


Какво бихте искали в по-голямо количество да бъде включено в менюто?

Преобладаващата част от запитаните (37%) биха желали в менюто да бъде включено повече месо. Според 13% от анкетиранияте е желателно да има повече риба, а 3% от запитаните предпочитат да има повече плодове.

Повечето от участниците са посочили по два отговора – месо и риба (19,5%) или месо и плодове (16%), а има и такива, според които в менюто трябва да се включи допълнително месо, риба и плодове (4%).

	Брой отговори
Месо	44
Риба	15
Плодове	4
Месо и плодове	19
Риба и плодове	6
Месо и риба	23
Месо и риба и плодове	5
Без отговор	3

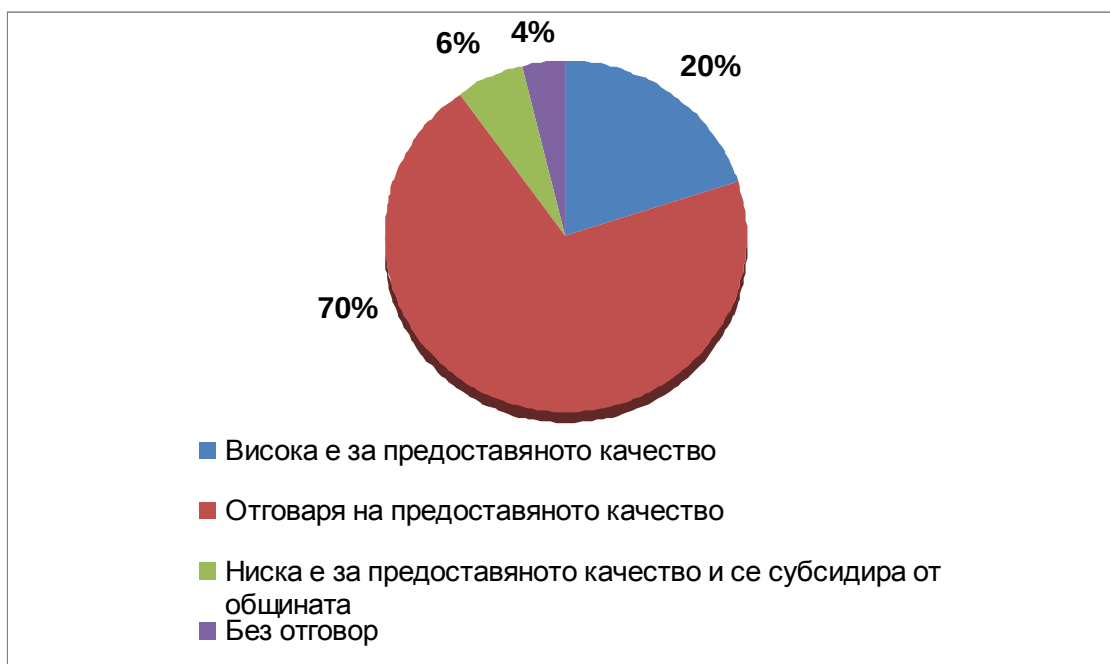


Забележка: Не всички анкетирани са отговорили на този въпрос, затова в таблицата присъства колона „Без отговор“.

Как оценявате цената на предоставяната услуга ДСП?

Преобладаващата част от участниците (70%) е на мнение, че цената на предоставяната услуга отговаря на качеството. Според 20% 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 общината	Без отговор
Брой отговори	24	83	7	5



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

6. Бихте ли ползвали и допълнителна услуга като?

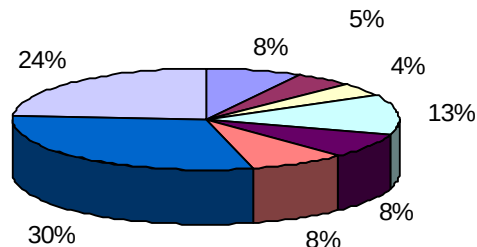
С най-голям процент (8%) сред запитаните се откроява предпочитанието за съботно/неделно осигуряване на храна, както и осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни (5%) и помощ при взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК (4%).

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 (13%).

Значителен процент от анкетираните (30%) не са отговорили на този въпрос, което би могло да се тълкува и като нежелание да ползват допълнителна услуга.

Допълнителна услуга	Брой отговори
Съботно/неделно осигуряване на храна	9
Диетично хранене (диабет, бъбречни заболявания и др.)	3
Осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни	6
Битови услуги - закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост, заплащане на такси, данъци и др. със средства на обслужваното лице	3
Взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК	5
Поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения	3
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни	16
Съботно/неделно + диетично хранене	4
Диетично хранене + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения	2
Осигуряване на храна по празнични дни + помощ в общуването и поддържането на социални контакти	8
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + диетично хранене + ТЕЛК	9
Съботно/неделно + помощ в общуването и поддържането на социални контакти + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения	6
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения + битови услуги + ТЕЛК + помощ при общуване	9
Без отговор	36

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 + осигуряване на храна по празнични дни + диетично хранене + ТЕЛК
- ☐ Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения + битови услуги
- ☐ 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 отново са в няколко направления.

Възрастните хора биха отново изразяват желанието си предоставяната храна да бъде по-разнообразна и по-качествена, а именно:

- Поне три пъти седмично да получават кофичка мляко, което да е 3,6% и то при възможност на Милица Лазарова;
- Поне веднъж в седмицата да има шкембе чорба;
- В менюто да бъде включен таратор, прясна салата от зеленчуци вместо картофи и ориз особено през летния сезон;
- Да се предоставя и скара;
- Да се включват плодове в менюто особено през лятото;
- За събота би могло да се предоставя консерва от риба

Съобщава внимание анкетираните обръщат върху количеството доставяна храна. Според тях порционът е малък и недостатъчен и те препоръчват да се съблюдава грамажа на храната за възрастни хора.

Преобладаващата част от запитаните споделят, че биха желали в менюто да бъде включен и десерт.

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

- Храната да се приготвя най-вече на фурна и скара;
- Рибата и кюфтетата да се пържат или да се пекат;
- Лещата да се сварява добре или да отпадне от менюто;
- Хлябът да бъде изпечен и в по-голямо количество и по възможност да се предоставя хляб на „Наркооп“ Кнежа, тъй като той е с по-добро качество;
- Кочаните на зелките да бъдат отстранявани при готвене, защото възрастните хора не биха могли да ги сдъвкват;
- Качеството на супите се е подобрило в сравнение с предишния месец, но отново месото е малко в тях;
- Когато яденето е с ориз, то да не бъде постно, а да се добави месо или риба;
- По-безсолно да се готви и да се добавя по-малко червен пипер;
- Оризът да не бъде разварен и да не се дава за гарнитура;
- 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:

- При доставка на продуктите да се следи срока им на годност;
- Да се посещават болните хора;

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

Изготвил доклада: Ирена Бонева