



ДОКЛАД ЗА РЕЗУЛТАТИ ОТ ВЪПРОСНИЦИ ЗА ОЦЕНКА НА УСЛУГАТА

„Домашен социален патронаж” (ДСП) в Община Кнежа

Трети доклад, август 2011

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 август 2011 г. са попълнени **115** 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 на две седмици, два пъти в месеца като анкетираните споделят впечатленията си от предоставената им през изминалите две седмици храна и изразяват мнението и желанието си за предлаганата услуга като цяло. Преценено бе, че събирането на информацията два пъти месечно вместо четири е напълно достатъчно с оглед целите на наблюдението. 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 август 2011 г.

1. Кога ви носят храната?

Преобладаващата част от анкетираните ползватели на услугата „Домашен социален патронаж“ (75%) са доволни, че храната се доставя навреме. 21% от участниците споделят, че тя рядко се доставя със закъснение и едва под четири % от участниците считат, че доставянето ѝ често закъснява.

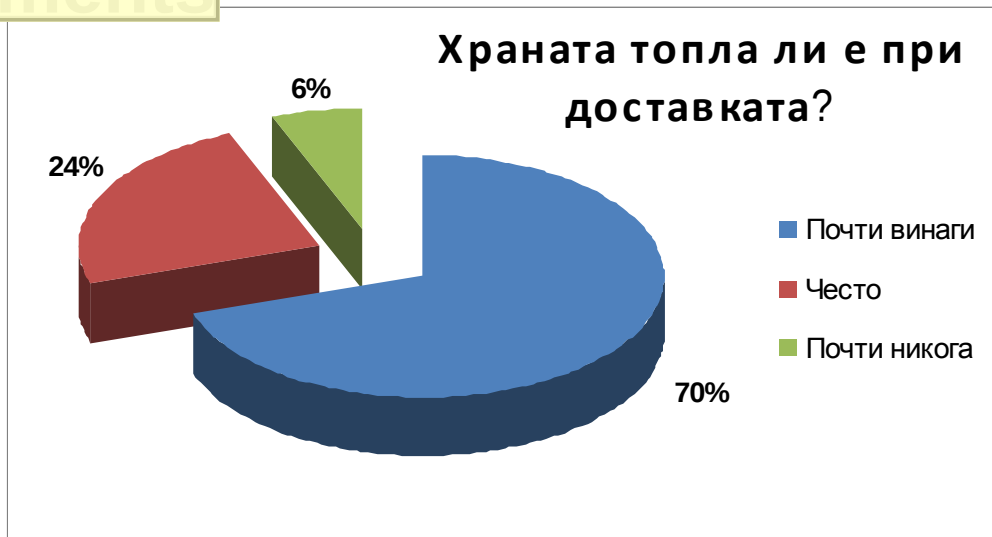
	Навреме	Рядко със закъснение	Често със закъснение
Брой отговори	86	24	5



2. Храната топла ли е при доставката?

Според 70% от анкетираните храната се доставя почти винаги топла. За 24% от анкетираните храната често е топла при доставката, а 6% от възрастните хора споделят, че тя почти никога не се доставя топла.

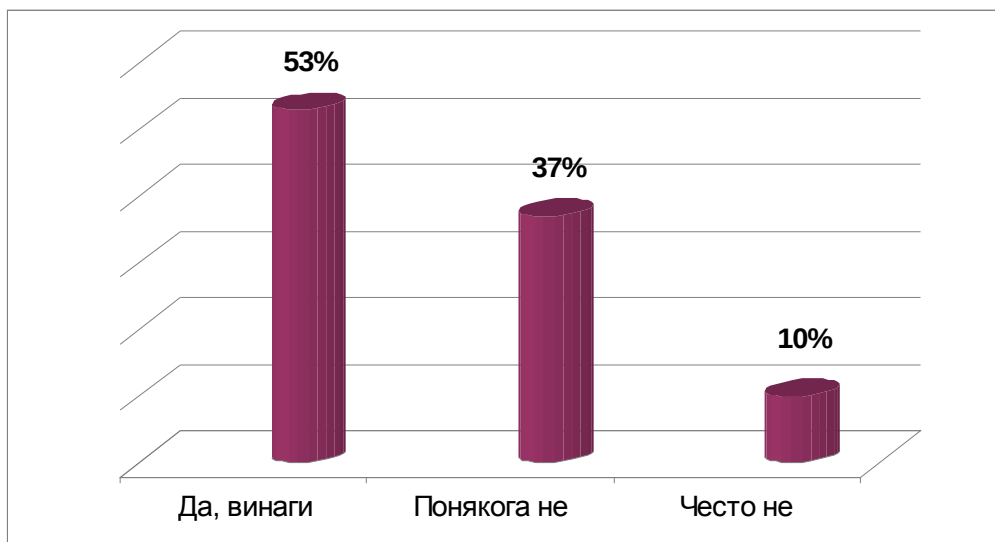
	Почти винаги	Често	Почти никога
Брой отговори	81	27	7



3. Доволен/на ли сте от порцията?

53% от запитаните споделят, че винаги са доволни от количеството на предоставяната храна докато други 37% от възрастните хора смятат, че не винаги количеството на храната е достатъчно. **Забелязва се леко увеличение на броя на анкетираните в сравнение с предишния месец, за които порционът е достатъчен. Все още значителен брой от анкетираните споделят, че понякога или често той е недостатъчен, и в тази посока отново са и част от направените предложения от ползвателите на услугата.**

	Да, винаги	Понякога не	Често не
Брой отговори	61	43	11

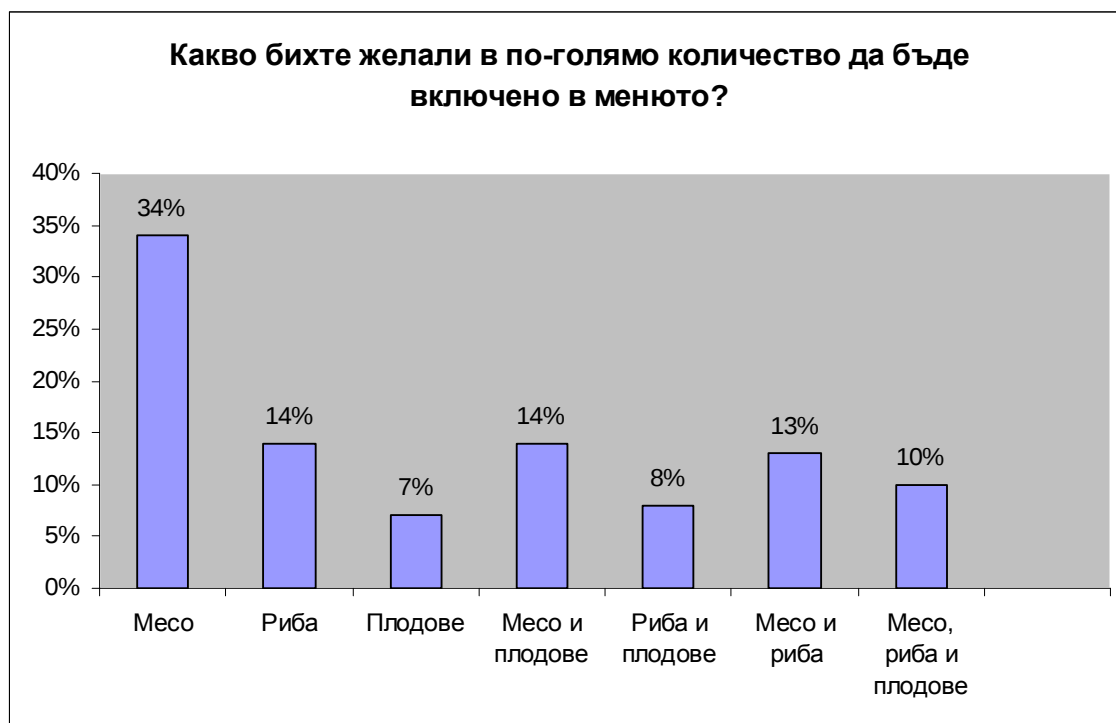


4. Какво бихте искали в по-голямо количество да бъде включено в менюто?

Преобладаващата част от запитаните (34%) биха желали в менюто да бъде включено повече месо. Според 14% от анкетираните е желателно да има повече риба, а 7% от запитаните предпочитат да има повече плодове.

Повечето от участниците са посочили по два отговора – месо и риба (13%) или месо и плодове (14%), а има и такива, според които в менюто трябва да се включи допълнително месо, риба и плодове (10%).

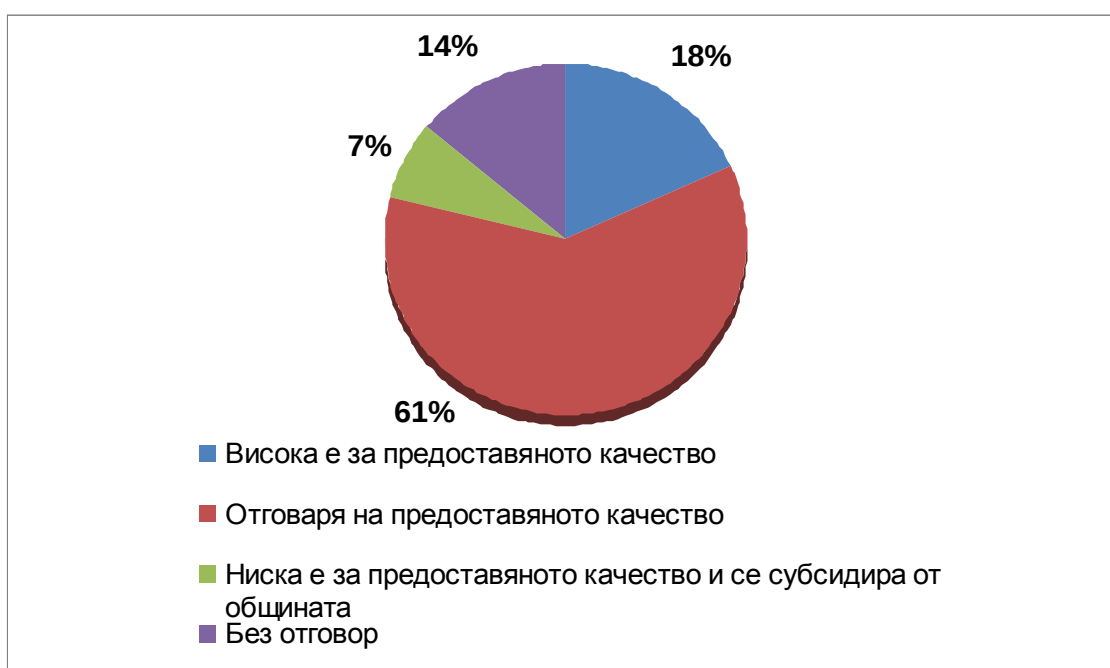
	Брой отговори
Месо	39
Риба	16
Плодове	8
Месо и плодове	16
Риба и плодове	9
Месо и риба	15
Месо и риба и плодове	12
Без отговор	0



5. Как оценявате цената на предоставяната услуга ДСП?

Преобладаващата част от участниците (61%) е на мнение, че цената на предоставяната услуга отговаря на качеството. Според 18% 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	21	70	8	16



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

6. Бихте ли ползвали и допълнителна услуга като?

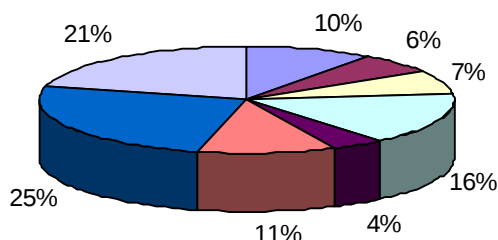
С най-голям процент (8%) сред запитаните се откроява предпочитанието за съботно/неделно осигуряване на храна, както и осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни (5%) и помощ при взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК (4%).

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	11
Диетично хранене (диабет, бъбречни заболявания и др.)	8
Осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни	7
Битови услуги - закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост, заплащане на такси, данъци и др. със средства на обслужваното лице + ТЕЛК	4
Взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК	4
Поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения	4
Помощ в общуването и поддържането на социални контакти, развлечения и занимания в дома или извън него	2
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни	18
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + диетично хранене	2
Осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК	5
Диетично хранене + осигуряване на храна по празнични дни + помощ в общуването	4
Съботно/неделно + помощ в общуването + ТЕЛК	4
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения + ТЕЛК + помощ при общуване	13
Без отговор	29

Бихте ли ползвали и допълнителна услуга?



- ☐ Съботно/неделно осигуряване на храна
- ☐ Осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни
- ☐ Диетично хранене
- ☐ Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни
- ☐ Осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК
- ☐ Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК + поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения + помощ в общуването
- ☐ Без отговор
- ☐ Друг отговор

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

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

- Да бъде предоставяно кисело мляко от фирма „Милица Лазарова“ (3,6%, а не 2%) или марка „Виола“ - Койнаре;
- В менюто да бъде включен таратор, **прясна салата от зеленчуци** вместо картофи и ориз особено през летния сезон;
- В менюто да се включи и шкембе чорба;

да се включват плодове в менюто особено през лятото;

- Количеството на месото да бъде повече в порциите

Сериозно 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 отново настояват в менюто да бъде включен и десерт, за което да готови да плащат допълнително.

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

- Рибата да се пържи;
- Лещата и бобът да се сваряват добре или **да отпаднат от менюто**;
- Хлябът да бъде изпечен и в по-голямо количество и по възможност да се предоставя хляб на „Наркооп“ Кнежа или от Гено Паньов, тъй като той е с по-добро качество. Доставката би могла да бъде гъвкава като се избира най-вкусния хляб;
- Супата да бъде с повече месо;
- Предоставяното зеле не е с добро качество;
- Да не се сервира бял, а червен сос с ястията;
- По-безсолно да се готви;
- Оризът да не бъде разварен и да не се дава за гарнитура;
- При сосовете брашното да се изпича по-добре

Анкетираните смятат, че в резултат на наблюдаването на качеството на услугата през първите два месеца нищо не се е променило. **През месец август продължава да се разнася салата от картофи и ориз както през цялата година вместо пресни зеленчуци. Възрастните хора предпочитат в менюто да бъдат включени пресни зеленчуци (домати и краставици), като им се доставят цели, за да не се разкашкат докато бъдат доставени.**

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.

Анкетираните държат да имат контакт с доставчиците на услугата, разносвачите на храната да са по-любезни и биха желали отправените препоръки да бъдат взети под внимание.

Изготвил доклада: Ирена Бонева

Гражданското наблюдение се провежда в рамките на проект на Фондация за реформа в местното самоуправление и Община Кнежа, финансиран от Фондация „Америка за България“