



**ПЕТИ ДОКЛАД ЗА РЕЗУЛТАТИ ОТ ВЪПРОСНИЦИ  
ЗА ОЦЕНКА НА УСЛУГАТА  
„Домашен социален патронаж” (ДСП) в Община Кнежа  
1 - 31 октомври 2011 г.**

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 октомври 2011 г. са попълнени **61** 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. 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 октомври 2011 г.

### 1. Кога ви носят храната?

Преобладаващата част от анкетираните ползватели на услугата „Домашен социален патронаж“ (85,2%) са доволни, че храната се доставя навреме. 14,8% от участниците споделят, че тя рядко се доставя със закъснение. Прави впечатление, че доставянето на храната с голямо закъснение е превъзможнато.

	Навреме	Рядко със закъснение	Често със закъснение
Брой отговори	52	9	0



### 2. Храната топла ли е при доставката?

Според 80% от анкетираните храната се доставя почти винаги топла. За 18 % от анкетираните храната често е топла при доставката. Забелязва се тенденция към по-навременно разнасяне на храната и в по-добро състояние.

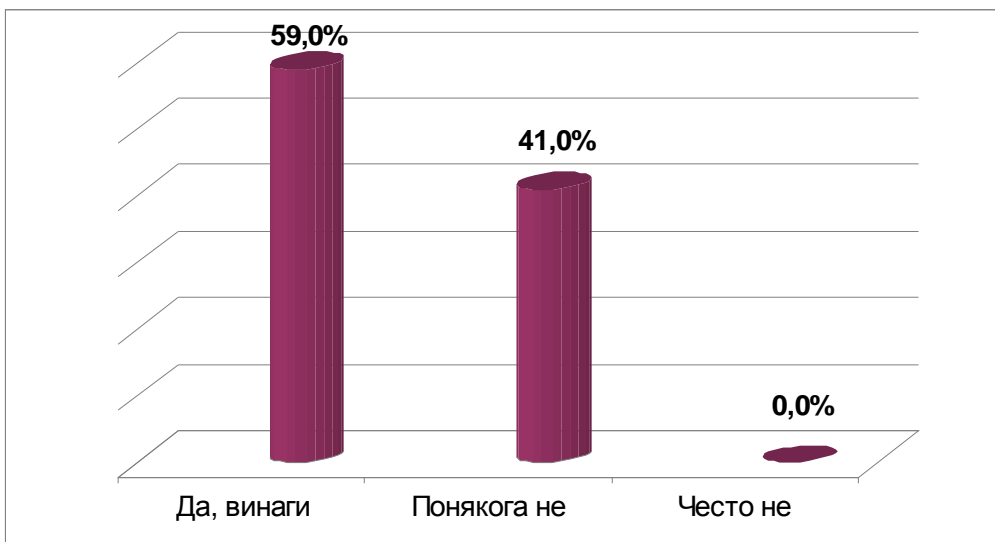
	Почти винаги	Често	Почти никога
Брой отговори	49	11	1



### 3. Доволен/на ли сте от порцията?

59% от запитаните споделят, че винаги са доволни от количеството на предоставяната храна докато други 41% от възрастните хора смятат, че не винаги количеството на храната е достатъчно. **Забелязва се леко увеличение на доволните от количеството на храната потребители, но все още делът на анкетираните, които споделят, че понякога количеството на доставяната храна е недостатъчно е значителен, и в тази посока отново са и част от направените предложения от ползвателите на услугата.**

	Да, винаги	Понякога не	Често не
Брой отговори	36	25	0

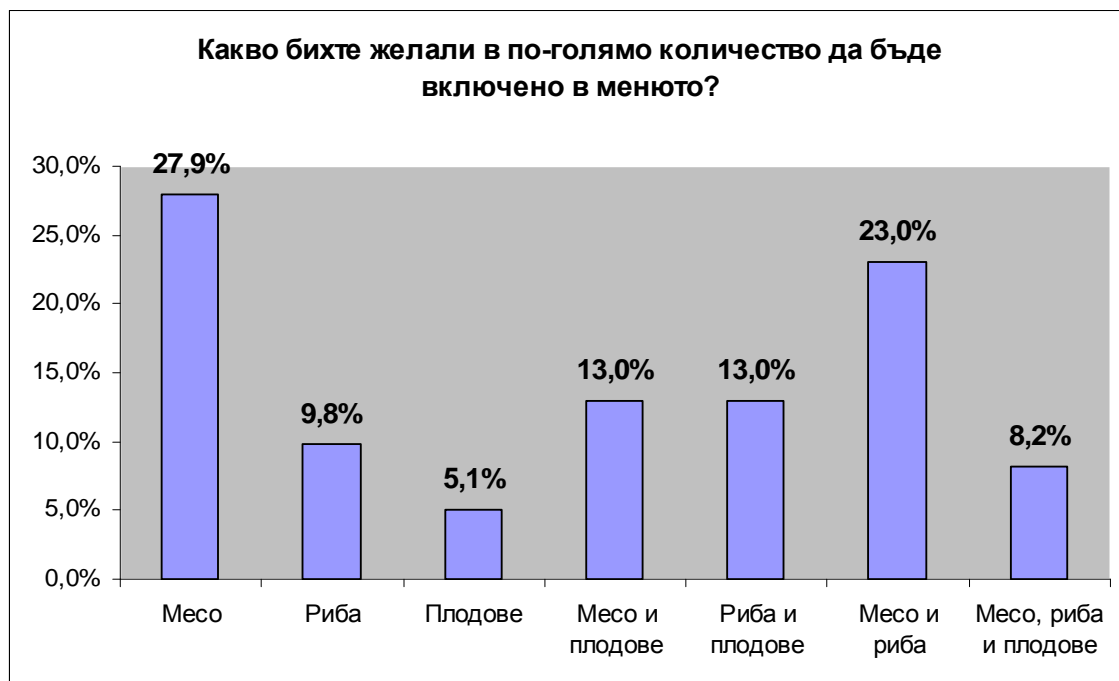


#### 4. Какво бихте искали в по-голямо количество да бъде включено в менюто?

Преобладаващата част от запитаните (27,9%) биха желали в менюто да бъде включено повече месо. Според 9,8% от анкетираните е желателно да има повече риба.

Повечето от участниците са посочили по два отговора – месо и риба (23%) или месо и плодове (13%), риба и плодове (13%), а има и такива, според които в менюто трябва да се включи допълнително месо, риба и плодове (8,2%).

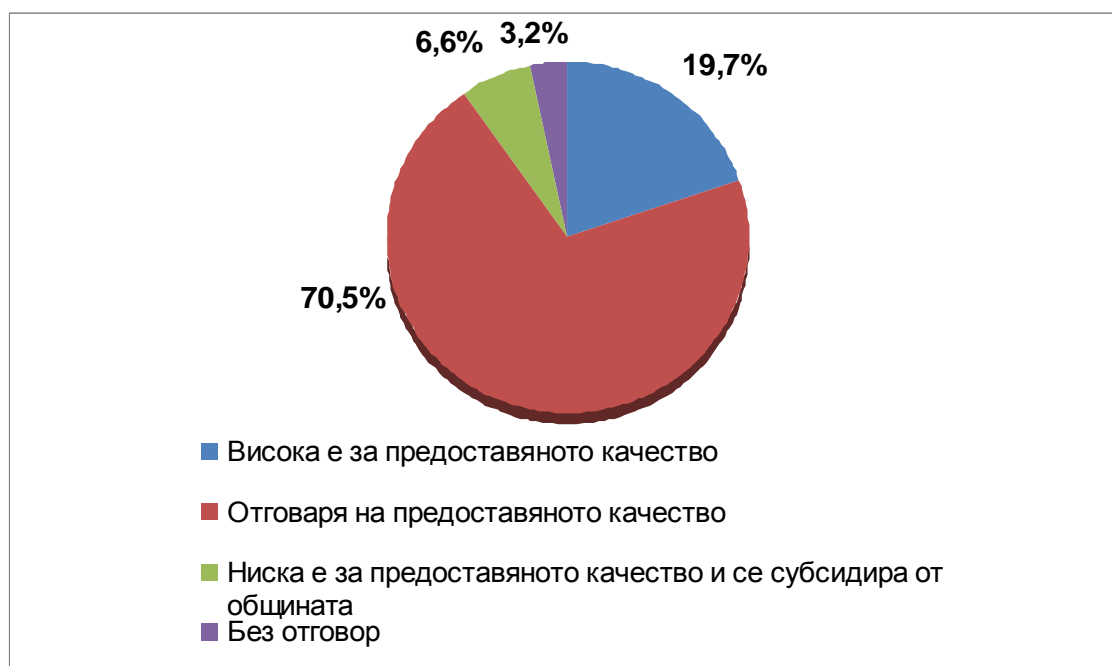
	Брой отговори
Месо	17
Риба	6
Плодове	3
Месо и плодове	8
Риба и плодове	8
Месо и риба	14
Месо и риба и плодове	5
Без отговор	0



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

Преобладаващата част от участниците (70,5%) е на мнение, че цената на предоставяната услуга отговаря на качеството. Според 19,7% 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	12	43	4	2



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

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

Преобладаващата част (81,2%) от запитаните споделят, че биха ползвали допълнителна услуга. С най-голям процент (14,8%) сред запитаните се откроява предпочитанието за съботно/неделно осигуряване на храна и осигуряване на храна по време на празнични дни (9,8%).

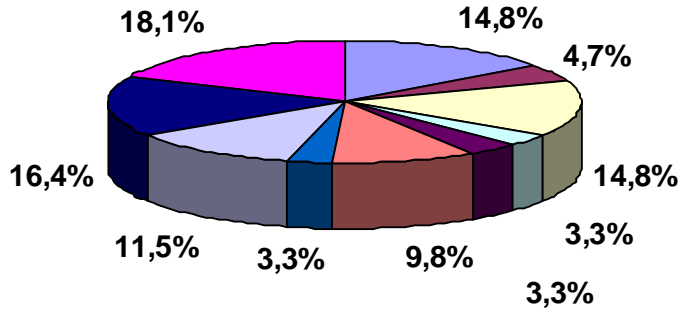
Повечето от отговорилите са посочили, че биха желали да бъдат включени две и повече допълнителни услуги. Преобладаващата комбинация от отговори включва съботно-неделно предоставяне на храна и предоставяне на

храна по време на празнични дни (14,8%), както и същите услуги + ТЕЛК и битови услуги (16,4%).

18,1% от анкетираните не са отговорили на този въпрос, което би могло да се тълкува и като нежелание да ползват допълнителна услуга.

<b>Допълнителна услуга</b>	<b>Брой отговори</b>
Съботно/неделно осигуряване на храна	9
Поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения	3
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни	9
Осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК	2
Диетично хранене + помощ в общуването	2
Осигуряване на храна по празнични дни	6
Съботно/неделно + диетично хранене	2
Съботно/неделно + помощ в общуването	7
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК + битови услуги	10
Без отговор	11

### Бихте ли ползвали и допълнителна услуга?



- Съботно/неделно осигуряване на храна
- Поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения
- Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни
- Осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК
- Диетично хранене + помощ в общуването
- Осигуряване на храна по празнични дни
- Съботно/неделно + диетично хранене
- Съботно/неделно + помощ в общуването
- Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК + битови услуги
- Без отговор

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

### 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;

- 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;
- Да има по-голямо разнообразие в супите, в менюто да се включи и шкембе чорба;
- Лещата да отпадне от менюто;
- Количеството на месото да бъде повече в порциите, особено в супата

Анкетираните продължават да обръщат сериозно внимание на количеството доставяна храна. Според тях **порционът би трябвало да се завиши**, за да отговаря на необходимия грамаж за възрастни хора.

Преобладаващата част от запитаните отново настояват в менюто да бъде **включен и десерт**, за което са готови да плащат допълнително.

Основната препоръка във връзка с технологията на приготвяне на храната е свързана с добаването **на по-малко количество сол**.

Други поставени въпроси:

- Храната да бъде доставяна в по-топло състояние през есенния и зимния сезон;
- Програмите „Домашен помощник“ и „Личен асистент“ да продължат, защото са много полезни за възрастните хора

Някои от анкетираните смятат, че качеството на услугата в резултат на петте месеца наблюдение не се е подобрило. 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 и да има по-голямо разнообразие.

Анкетираните държат да имат контакт с доставчиците на услугата и биха желали отправените препоръки да бъдат взети под внимание.

Изготвил доклада: Ирена Бонева