



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 - 30 ноември 2011 г. са попълнени **70** 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 ноември 2011 г.

Когато Ви носят храната?

Преобладаващата част от анкетираните ползватели на услугата „Домашен социален патронаж“ (79%) са доволни, че храната се доставя навреме. 21% 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	55	15	0



2. Храната топла ли е при доставката?

Според 86% от анкетираните храната се доставя почти винаги топла. За 14 % от анкетираните храната често е топла при доставката. Забелязва се тенденция към по-навременно разнасяне на храната и в по-добро състояние.

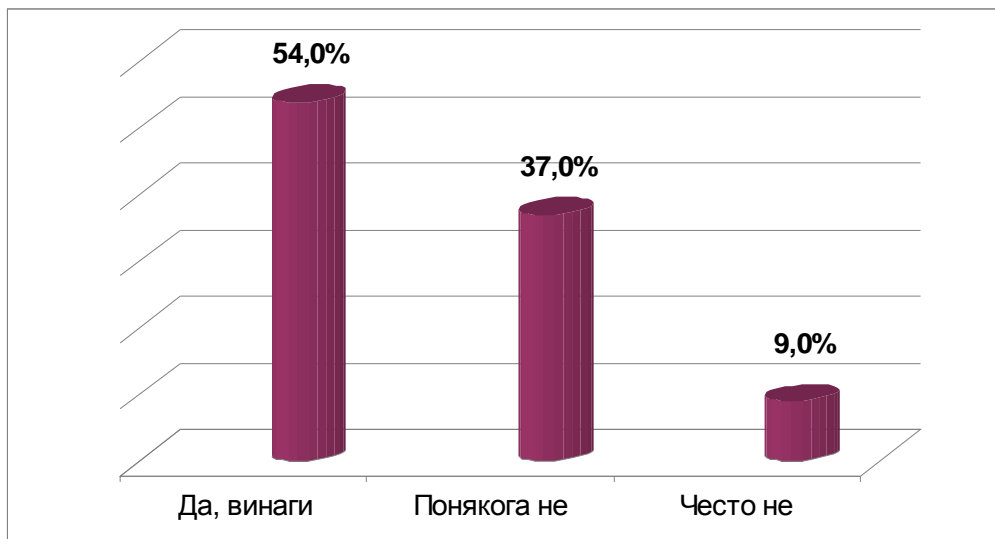
	Почти винаги	Често	Почти никога
Брой отговори	60	10	0



3. Доволен/на ли сте от порцията?

54% 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 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	38	26	6

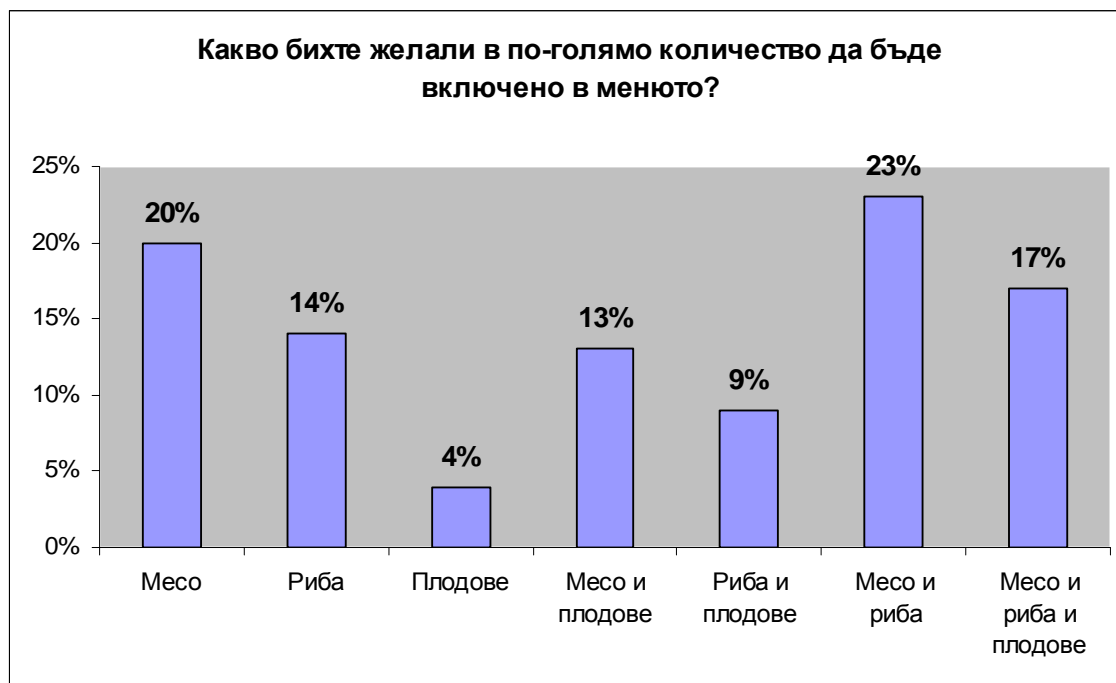


... какви отговори искате в по-голямо количество да бъде включено в менюто?

Преобладаващата част от запитаните (20%) биха желали в менюто да бъде включено повече месо. Според 14% от анкетираните е желателно да има повече риба.

Повечето от участниците посочват по два отговора – месо и риба (23%) или месо и плодове (13%), риба и плодове (9%), а има и такива, според които в менюто трябва да се включи допълнително месо, риба и плодове (17%).

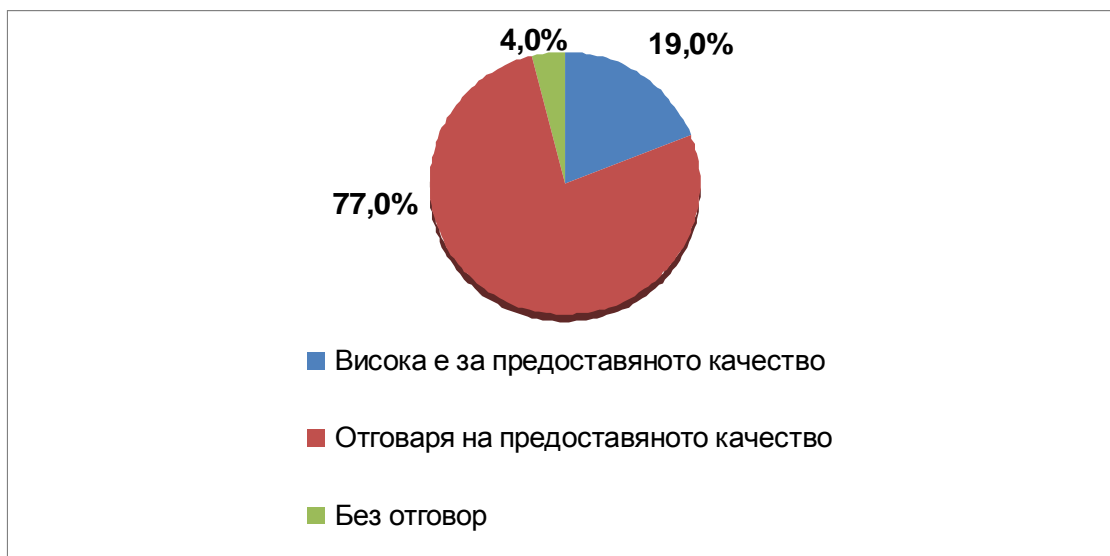
	Брой отговори
Месо	14
Риба	10
Плодове	3
Месо и плодове	9
Риба и плодове	6
Месо и риба	16
Месо и риба и плодове	12



5. Как оценявате цената на предоставяната услуга ДСП?

Преобладаващата част от участниците (77%) е на мнение, че цената на предоставяната услуга отговаря на качеството. Според 19% 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	13	54	0	3



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 (81,4%) 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.

Допълнителна услуга	Брой отговори
Съботно/неделно осигуряване на храна	13
Поддържане на лична хигиена и хигиена в жилищните помещения + ТЕЛК	12
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни	12

Осигуряване на храна по празнични дни	2
Битови услуги	5
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + ТЕЛК + помощ в общуването	5
Съботно/неделно + битови услуги + ТЕЛК	4
Съботно/неделно + осигуряване на храна по празнични дни + диетично + ТЕЛК + битови услуги + помощ в общуването	4
Без отговор	13



Забележка: Не всички анкетираните са отговорили на този въпрос, затова в таблицата присъства колона „Без отговор“. Процентите надхвърлят 100% тъй като анкетираните са дали повече от един 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 Панъов, 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 увира по-добре, да се влага чесън и черен пипер в противен случай да отпадне от менюто;
 - Когато се предлагат грах, леща и други варива, те да се сваряват добре;
 - Количеството на месото да бъде повече в порциите, особено в супата;
 - Да се предоставя скара;
 - Рибата да се доставя печена на скара;
 - Да се предлагат ястия с кашкавал

Анкетираният продължава 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 добавянето **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 анкетираният смятат, че качеството на услугата в резултат на шестте месеца наблюдение не се е подобрило. Анкетираният 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.

Според друга част от анкетираният услугата се предоставя с добро качество и благодарят на хората, ангажирани с предоставянето ѝ, защото това е голяма помощ особено за хората в неравностойно положение.

Анкетираният държат да имат контакт с доставчиците на услугата 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“