



**ОПШТИНСКИ ПРОЈЕКАТ
„Изградња одрживих услуга, послова и организација“**

**АНАЛИЗА ПРОЦЕНЕ
ЗАДОВОЉСТВА УСЛУГОМ
ПОМОЋ У КУЋИ**

ДЕЦЕМБАР 2014.

САДРЖАЈ

1. УВОД	2
1.1. Контекст	2
1.2. Предмет, сврха и циљ анализе	3
1.3. Основне информације о пружању услуге ПУК	3
2. АНАЛИЗА	5
2.1. Општина Жабари	5
2.2. Општина Жагубица	10
2.3. Компаративна анализа	15
3. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ	17
3.1. Закључци	17
3.2. Препоруке	18

1. УВОД

1.1. Контекст

Овај документ је настао у оквиру пројекта „Изградња одрживих услуга, послова и организација”. Пројекат, у оквиру програма "EU Exchange 4", спроводе Општина Жабари и Општина Жагубица, у партнерству са својим пружаоцима социјалних услуга – Центром за социјални рад Жабари и Асоцијацијом за развој општине Жагубица, те удружењем Центар за друштвено економски развој из Јагодине задуженим за пружање стручне подршке развоју социјалних услуга. Пројекат траје 12 месеци, од 03.02.2014. до 03.02.2015. године.

Пројекат је усмерен на успостављање одрживе и квалитетне услуге „помоћ у кући“ (ПУК) за старе, уз обезбеђење нових радних места на пословима социјалне заштите.

Пројектом су у обе општине успостављене службе за пружање услуге ПУК – при Центру за социјални рад Жабари и при Асоцијацији за развој општине Жагубица. Сврха услуге „помоћ у кући” је подршка корисницима у задовољавању свакодневних животних потреба, како би се унапредио или одржао квалитет живота. Успостављање и уређење овог сервиса према националним стандардима за пружање услуге и уз задовољавање свих квалитета који су прописани за поступак лиценцирања, праћено је и кадровским ојачањем кроз ангажовање геронтодомаћица и стручних радника, и опремањем – рачунари за рад стручних радника и возила за превоз геронтодомаћица до корисника.

Овом анализом се обрађује и систематизује истраживање о задовољству корисника у вези са кроз пројекат пруженом социјалном услугом ПУК од стране Центра за социјални рад Жабари, за општину Жабари, односно Асоцијације за развој општине Жагубица, за општину Жагубица.

Истраживање је спроведено у новембру 2014. године, у завршној фази реализације пројекта. При спровођењу истраживања сви корисници су самостално одговарали на структурирани упитник (видети у прилогу). У овом документу је урађена анализа одговора, ставова, процена и жеља корисника исказаних кроз одговоре на упитнике.

У последњим одељцима документа, на основу претходне анализе, као и на основу сазнања из других извора стечених током реализације пројекта, дефинисани су закључци и препоруке битни за даљи развој сервиса и његову одрживост.

1.2. Предмет, сврха и циљ анализе

Предмет анализе јесте процена задовољства корисника пруженим услугама ПУК које су обезбеђене у општинама Жабари и Жагубица кроз спровођење пројекта „Изградња одрживих услуга, послова и организација”.

Спроведено истраживање има за сврху да на основу мишљења корисника услуге ПУК, целовито сагледа квалитет пружених услуга. Кроз ову анализу сагледавају се димензије рада геронтодомаћица и задовољства корисника пруженим услугама, а све у циљу увођења услуге ПУК у статус одрживог сервиса и унапређења и побољшања самих услуга.

Крајњи практични циљ овог документа је да допринесе едуковању локалне самоуправе и посебно пружаоца услуге ПУК, како би корисницима била обезбеђена трајна и квалитетна услуга.

1.3. Основне информације о пружању услуге ПУК

Услуге ПУК пружају се у оквиру пројекта „Изградња одрживих услуга, послова и организација” од марта 2014. године. Услуге се пружају на територији општине Жабари, у 13 насеља (Миријево, Тићевац, Полатна, Сибница, Александровац, Влашки До, Ореовица, Симићево, Витежево, Породин, Жабари, Четереже, Брзоходе) и на територији општине Жабари, у 11 насеља (Жагубица, Суви До, Крепољин, Близнак, Крупаја, Лазница, Селиште, Милатовац, Осаница, Јошаница и Вуковац).

Пружаоци услуга су Центар за социјални рад Жабари, за општину Жабари, односно Асоцијације за развој општине Жагубица, за општину Жагубица.

Пружање услуга је почело другог месеца имплементације пројекта, као што је већ речено – од марта 2014. године. У обе општине услугу је користило, тј користи укупно 155 корисника, и то у Жабарима 97 а у Жагубици 58.

Услуга је намењена старим лицима која имају ограничења физичких и психичких способности услед којих нису у стању да независно живе у својим домовима без редовне помоћи у активностима дневног живота, неге и надзора, при чему је породична подршка недовољна или није расположива. У обе општине око 90% корисника живи на селу, а око 10% у варошима. Око 70% корисника су жене. Значајан је број корисника са тежим физичким и психичким ограничењима – има их 40, од чега 20 са менталним проблемима и 20 са физичким инвалидитетом.

Услуге пружа укупно 9 геронтодомаћица у општини Жабари, односно 8 геронтодомаћица у општини Жагубица. Поред геронтодомаћица, на пружању

услуге у свакој од општина ангажовани су и по један стручни радник и возач-домар.

Услуга се спроводи према највишим стандардима. За све кориснике постоји досије: пријемни лист, листа праћења и индивидуални план рада. Води се регистрациони лист корисника. Геронтодомаћице раде према плану и документују процес кроз радне листове и месечне извештаје. Стручни радници такође подносе месечне извештаје службе.

Обавезе геронтодомаћица

Задатак геронтодомаћица је да пружају услуге помоћи и неге у кући, разврстане према групама активности: обављање кућних послова и одржавања домаћинства, услуге одржавања личне хигијене и превентивне здравствене заштите и услуге психосоцијалног оснаживања, а у оквиру ових група активности пружају услуге: набавка и одлагање намирница, припремање оброка, сервирање оброка, припремање зимнице, обављање ситних поправки у домаћинству, асистирање при плаћању рачуна и обављање других административних послова, одржавање просторија топлим (организује набавку и допрему огрева), прање судова, чишћење просторија, прање и пеглање веша, одеће итд., прање и пеглање веша, одеће итд, одржавање дворишта (уколико за тим има потребе), подстиче кориснике на одржавање личне хигијене, помоћ у одржавању личне хигијене, контрола крвног притиска, контрола шећера у крви, заказивање прегледа код лекара, помоћ у набављању и/или узимању прописаних лекова, помоћ у одласку код лекара, обрада једноставних рана, разговор и дружење, подстицање у обављању свакодневних активности, подстицање социјалних контаката и пружање помоћи за учешће у активностима заједнице, помоћ у организовању слободног времена корисника.

Геронтодомаћица тражи према потреби материјалну и стручну помоћ од Центра за социјални рад Жабари односно Асоцијације за развој општине Жагубица за реализацију предвиђеног програма за свако лице коме се пружа одређена услуга и дужна је да све промене код корисника бележи у за то предвиђеној документацији и о њима обавештава стручна лица. Обавезна је да успоставља и развија добре односе са свим факторима у непосредној средини где живи корисник. Наглашена је одговорност геронтодомаћице на чувању интиме и приватности корисника.

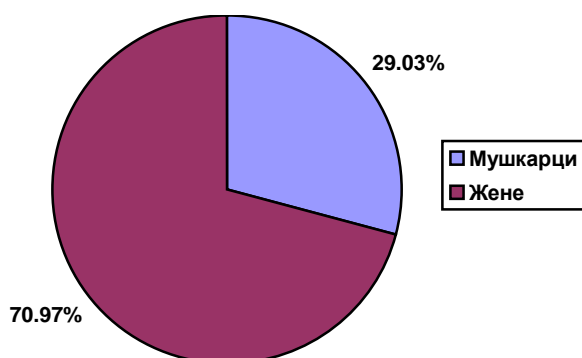
2. АНАЛИЗА

2.1. Општина Жабари

2.1.1. Опис узорка

У општини Жабари истраживањем је обухваћено укупно 62 испитаника. С обзиром да је услугу користило, тј. користи укупно 97 особа, испитан узорак је репрезентативан. Од укупног броја испитаника 44 њих су жене а 18 мушкарци. Овај полни однос испитаника у сагласности је са полним односом укупног броја корисника услуге помоћ у кући.

Графикон 1: Полна структура корисника



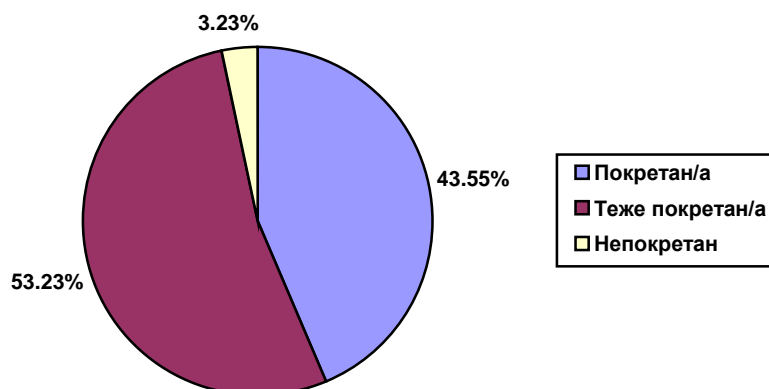
Старосна доб испитаника креће се у распону од 41 до 93 година. Највише је испитаника 75-84 година старости – њих 33 односно 53,23%, а следе они који су стари 85 година и више – њих 14, односно 22,58%.

Табела 1: Старосна структура испитаника

Старосна доб	мање од 65	65-74	75-84	85 и више
Број испитаника	4	11	33	14

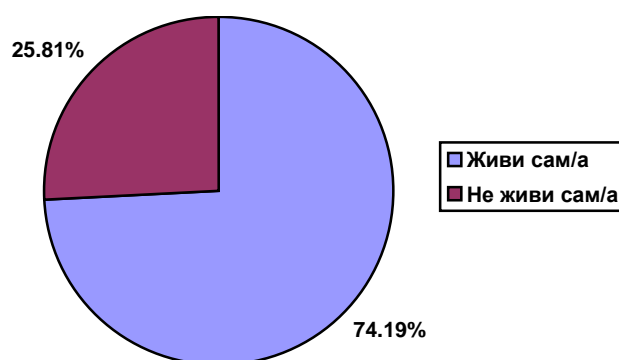
Када је физичко стање у питању, од укупног броја испитаника преко половине су теже покретни (53,23%), нешто је мање од половине оних који су покретни (43,55%) док су 2 испитаника непокретна (3,23%).

Графикон 2: Физичко стање испитаника



Велика већина испитаника живи сама, њих 46, односно 74,19%, док са још неким чланом породице живи 16 испитаника, односно 25,81%.

Графикон 3: Процент испитаника према броју чланова домаћинства



2.1.2. Садржаји и врсте услуга

Табела 2: Врсте услуга које добијају корисници

Врста услуге	Број корисника услуге
умивање	6
пресвлачење	11
мењање положаја у постељи, померање са кревета на столицу	3
сечење ноктију	32
прање и сушење косе	14
намештање кревета, пресвлачење постељине	32
купање	9

купање у кревету	1
помоћ при одласку у тоалет	0
обрада малих рана, обрада декубитуса	1
пасивне вежбе, вежбе хода са помагалом	4
мерење крвног притиска	36
мерење шећера у крви	9
контрола узимања лекова, давање лекова у очи/уши/нос	27
храњење корисника	1
организовање посете доктору	23
дружење и разговор	62
периодично чишћење	58
прање судова	58
припрема и загревање просторија	48
одржавање прибора за личну хигијену	24
куповина	47
узимање лекова из апотеке	39
административни послови/плаћање рачуна	32
припрема једноставних оброка	41
доношење готових оброка	21
генерално чишћење	38

Из одговора испитаника на питање које услуге добијају, може се закључити да одржавање везе са „спољним светом” јесте најчесталија група услуга коју геронтдомаћица обезбеђује корисницима: дружење и разговор (62 корисника), куповина (47), узимање лекова из апотеке (39) и плаћање рачуна (32), организовање посете доктору (23).

Дружење и разговор, услуга коју користе сви испитаници, јесте такође и „одржавање везе са спољним светом”, али и својеврсни облик услуге психосоцијалне помоћи коју геронтдомаћица може да пружи.

Помоћ у одржавању домаћинства као диверзификована лепеза услуга, такође је у врху препознатих услуга. Периодично чишћење и прање судова су најчешће коришћене услуге у оквиру одржавања домаћинства (58 корисника). Следе припрема и загревање просторија (48), припрема једноставних оброка (41) и генерално чишћење (38).

Међу услугама превентивно здравствених активности доминирају мерење крвног притиска (38 корисника), следе контрола узимања лекова, давање лекова у очи/уши/нос (27) и мерење шећера у крви (9).

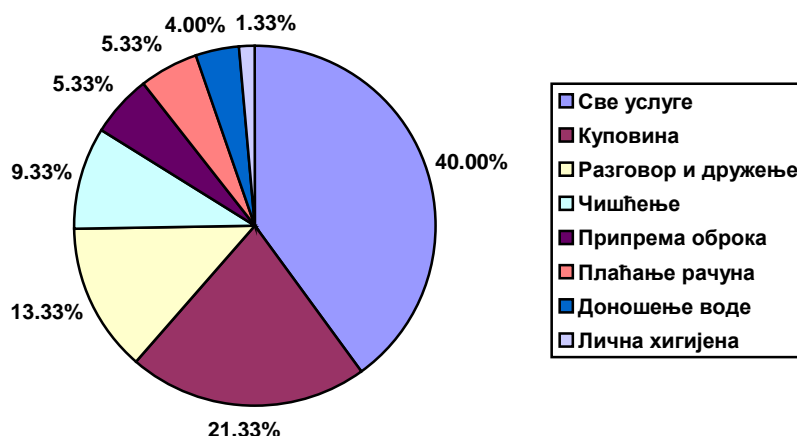
Када су у питању услуге које се тичу личне хигијене сечење ноктију и намештање кревета/пресвлачење постељине јесу услуге које користи по 32 испитаника. Следи прање и сушење косе (14 корисника) и купање (9).

Независно од ма које групе, услуге које се најмање користе јесу купање у кревету, обрада малих рана, обрада декубитуса и храњење корисника. Ове услуге користи

по један испитаник. Услугу помоћ при одласку у тоалет не користи ни један испитаник.

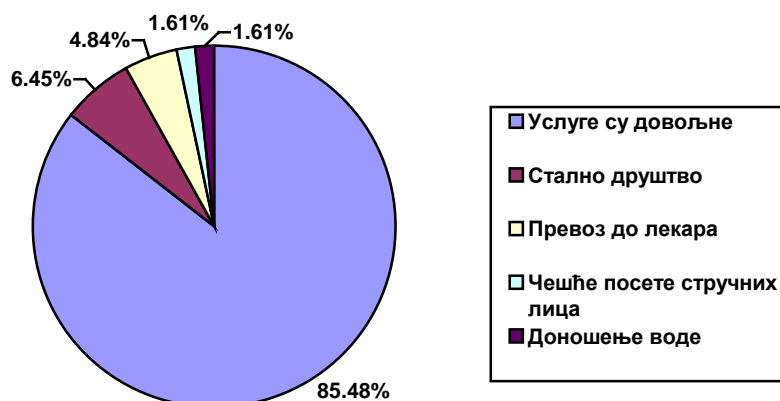
На питање која услуга им највише значи испитаници су могли да наведу једну или више услуга. Највећи број испитаника, њих 30, одговорили су да им све услуге значе. Укупно 16 корисника је међу услуге које има највише значе навело куповину, односно набавка намирница и/или лекова, док је 10 корисника навело разговор и дружење. Следи чишћење које су навела 7 испитаника, и припрема оброка и плаћање рачуна, што су навела по 4 испитаника.

Графикон 4: Приказ услуга према нивоу важности за испитанике



Када су испитаници упитани да ли би додали још нешто у садржај услуга, нешто што им је посебно потребно а не налази се на листи постојећих услуга, велика већина корисника, њих 53 навело је су наведене услуге довољне и да им није потребно ништа друго. Ово нам говори да је генерално успостављен квалитетан широк спектар услуга који задовољава највећи број корисника, 85,48% њих. Четворо испитаника одговорило је да им недостаје да геронтодомаћица буде стално ту, тј. да имају стално друштво, а троје испитаника навело је да им је потребан превоз до лекара. По један корисник навео је као жељену услугу доношење воде (мада она већ постоји), односно више посета стручних лица.

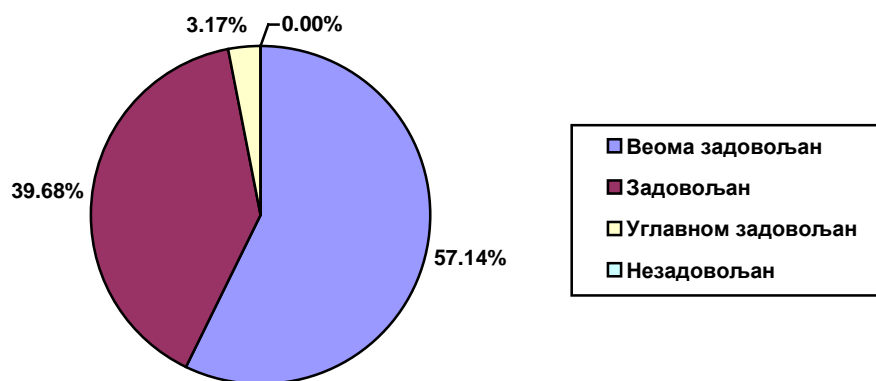
Графикон 5: Приказ потреба испитаника за додатним услугама



2.1.3. Вредновање квалитета услуге

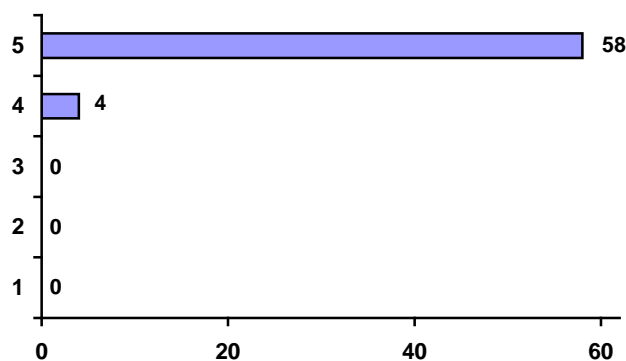
Упитник је показао да је укупно 36 корисника (57,14%) веома задовољно радом геронтодомаћице, односно медицинске сестре, док је 25 корисника (39,68%) задовољно њеним радом. Један испитаник одговорио је да је углавном задовољан а ниједан није навео да је незадовољан. Ови резултати показују да је рад геронтодомаћица/мед. сестара јако високо вреднован и да оне ваљано врше пружање услуга.

Графикон 6: Степен задовољства испитаника радом геронтодомаћице/мед. сестре



На питање да ли их неко од стручних лица из службе посећује и пита о задовољству услугама чак 56 испитаника одговорило је да то чини стручни радник, док је 6 испитаника одговорило негативно.

На питање колико су свеукупно задовољни сервисом и услугама које добијају, испитаници су могли да одговоре оценама од 1 (најнижа) до 5 (највиша) или пак да не оцене директно сервис одлучивши се за опције „не знам” или „неодлучан/а”. Чак 58 корисника, односно 93,55% сервис је оценила највишом оценом – 5, а 4 испитаника (6,45%) дала су оцену 4. Ово нам показује да су корисници изузетно задовољни сервисом и услугама у оквиру њега.



Графикон 7: Оцена задовољства сервисом

Последње питање у упитнику било је отвореног типа и било је формулисано као „простор за примедбе, коментаре и сугестије”. На ово питање одговорило је 10 испитаника, од чега је 8 дало коментар да су задовољни радом геронтодомаћице а један се пожалио што нема свакодневну услугу.

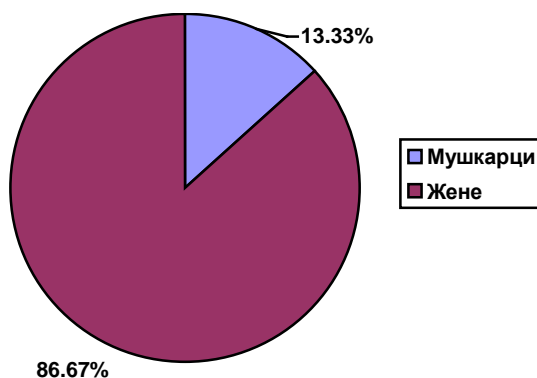
Укупно посматрано, упитник показује да су и рад геронтодомаћица/мед. сестара и сервис у целини јако добро оцењени од стране корисника.

2.2. Општина Жагубица

2.2.1. Опис узорка

У општини Жагубица истраживањем је обухваћено укупно 45 испитаника. С обзиром да је услугу користило, тј. користи укупно 58 особа, испитани узорак је репрезентативан. Од укупног броја испитаника 39 њих су жене а 6 мушкарци. Овај полни однос испитаника у сагласности је са полним односом укупног броја корисника услуге помоћ у кући.

Графикон 1: Полна структура корисника



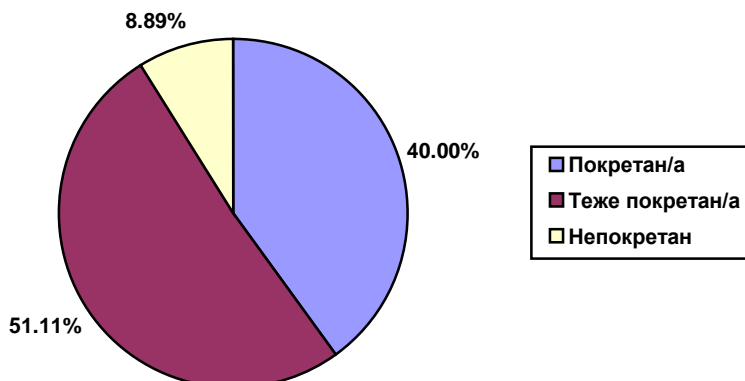
Старосна доб испитаника креће се у распону од 44 до 94 година. Највише је испитаника 75-84 година старости – њих 22 односно 48,89%, а следе они који су стари 85 година и више – њих 15, односно 33,33%. Свега је 8 испитаника млађих од 75 година.

Табела 1: Старосна структура испитаника

Старосна доб	мање од 65	65-74	75-84	85 и више
Број испитаника	4	4	22	15

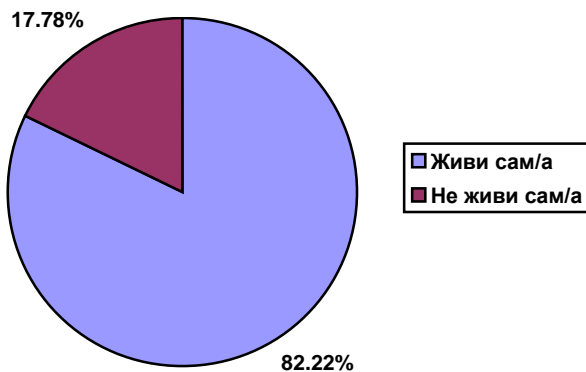
Када је физичко стање у питању, од укупног броја испитаника преко половине су теже покретни (51,11%), нешто је мање од половине оних који су покретни (40,00%) док су 4 испитаника непокретна (8,89%).

Графикон 2: Физичко стање испитаника



Велика већина испитаника живи сама, њих 37, односно 82,22%, док са још неким чланом породице живи 8 испитаника, односно 17,78%.

Графикон 3: Процент испитаника према броју чланова домаћинства



2.2.2. Садржаји и врсте услуга

Табела 2: Врсте услуга које добијају корисници

Врста услуге	Број корисника услуге
умивање	0
пресвлачење	2
мењање положаја у постељи, померање са кревета на столицу	4
сечење ноктију	0

прање и сушење косе	0
намештање кревета, пресвлачење постељине	11
купање	0
купање у кревету	0
помоћ при одласку у тоалет	0
обрада малих рана, обрада декубитуса	0
пасивне вежбе, вежбе хода са помагалом	1
мерење крвног притиска	21
мерење шећера у крви	3
контрола узимања лекова, давање лекова у очи/уши/нос	45
храњење корисника	0
организовање посете доктору	0
дружење и разговор	45
периодично чишћење	45
прање судова	39
припрема и загревање просторија	39
одржавање прибора за личну хигијену	1
куповина	45
узимање лекова из апотеке	25
административни послови/плаћање рачуна	17
припрема једноставних оброка	30
доношење готових оброка	2
генерално чишћење	40

Из одговора испитаника на питање које услуге добијају, може се закључити да одржавање везе са „спољним светом” јесте најчесталија група услуга коју геротондомаћица обезбеђује корисницима: дружење и разговор (45 корисника), куповина (45), узимање лекова из апотеке (25) и плаћање рачуна (17).

Дружење и разговор, услуга коју користе сви испитаници, јесте такође и „одржавање везе са спољним светом”, али и својеврсни облик услуге психосоцијалне помоћи коју геротондомаћица може да пружи.

Помоћ у одржавању домаћинства као диверзификована лепеза услуга, такође је у врху препознатих услуга. Периодично чишћење је најчешће коришћена услуга у оквиру одржавања домаћинства (45 корисника), док је друга по фреквентности генерално чишћење (40). Следе прање судова и припрема и загревање просторија (по 39) и припрема једноставних оброка (30).

Међу услугама превентивно здравствених активности доминира контрола узимања лекова, давање лекова у очи/уши/нос (45 корисника). Остале услуге се користе у мањој мери – мерење крвног притиска има 21 корисника, а мерење шећера у крви само 3 корисника.

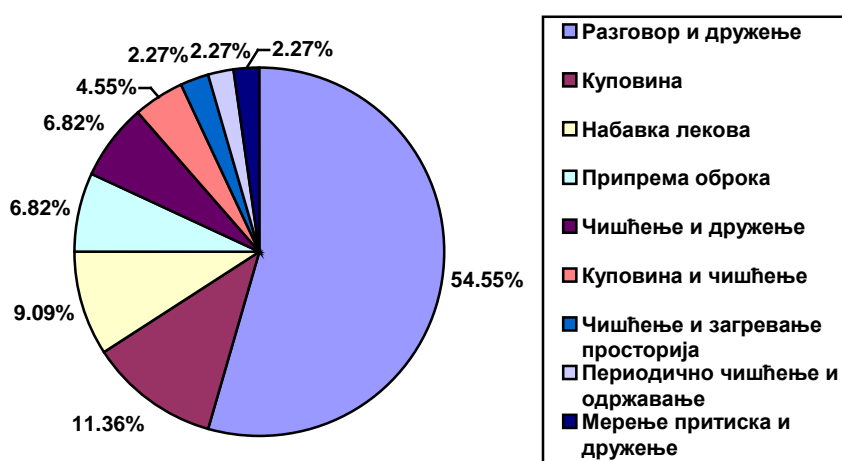
Када су у питању услуге које се тичу личне хигијене користе се само услуге намештање кревета/пресвлачење постељине (11 корисника) и пресвлачење (2). У

Жабарима сечење ноктију и праће и сушење косе користи завидан број испитаника док у Жагубици нико не користи ове услуге.

Независно од ма које групе, услуге које се најмање користе јесу пресвлачење и доношење готових оброка – користе их по два испитаника, док пасивне вежбе/вежбе хода са помагалом и одржавање прибора за личну хигијену користи по 1 испитаник.

На питање која услуга им највише значи испитаници су могли да наведу једну или више услуга. Највећи број испитаника, њих 24, одговорили су да им највише значе разговор и дружење. Укупно 5 корисника је међу услуге које има највише значе навело куповину, док је 4 корисника навело набавку лекова. Следе припрема оброка и чишћење и дружење које су навела по 3 испитаника.

Графикон 4: Приказ услуга према нивоу важности за испитанике

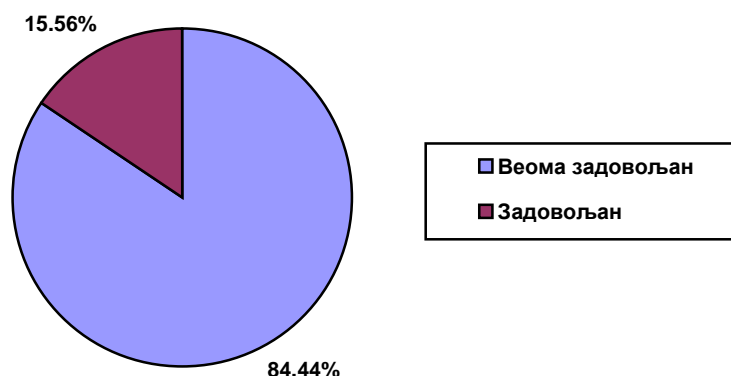


Када су испитаници упитани да ли би додали још нешто у садржај услуга, нешто што им је посебно потребно а не налази се на листи постојећих услуга, сви испитаници одговорили су да су наведене услуге довољне и да им није потребно ништа друго. Ово нам говори да је генерално успостављен квалитетан широк спектар услуга који задовољава све кориснике.

2.2.3. Вредновање квалитета услуге

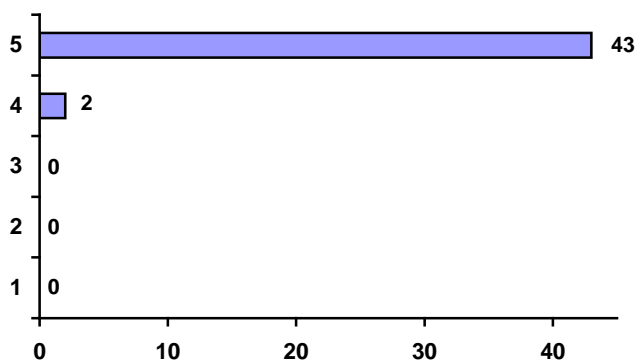
Упитник је показао да је укупно 38 корисника (84,44%) веома задовољно радом геронтодомаћице, док је 7 корисника (15,56%) задовољно њеним радом. Ниједан испитаник није незадовољан квалитетом услуге. Ови резултати показују да је рад геронтодомаћица јако високо вреднован и да оне ваљано врше пружање услуга.

Графикон 5: Степен задовољства испитаника радом геронтодомаћице



На питање да ли их неко од стручних лица из службе посећује и пита о задовољству услугама чак 43 испитаника одговорило је да то чини стручни радник, односно координатор, док је 2 испитаника одговорило негативно.

На питање колико су свеукупно задовољни сервисом и услугама које добијају, испитаници су могли да одговоре оценама од 1 (најнижа) до 5 (највиша) или пак да не оцене директно сервис одлучивши се за опције „не знам” или „неодлучан/а”. Чак 43 корисника, односно 95,56% сервис је оценила највишом оценом – 5, а само 2 испитаника (4,44%) дала су оцену 4. Ово нам показује да су корисници изузетно задовољни сервисом и услугама у оквиру њега.



Графикон 6: Оцена задовољства сервисом

Последње питање у упитнику било је отвореног типа и било је формулисано као „простор за примедбе, коментаре и сугестије”. На ово питање одговорило је 12 испитаника, и сви су истакли да су презадовољни радом геронтодомаћице и како им сервис изузетно значи. Наводимо неколико примера: *Презадовољна сам услугом. Волела бих да ме сваки дан обилази; Презадовољна сам геронтодомаћицом, сваки пут јој се обрадујем као да ми је ћерка дошла; Волела*

би да се услуга настави и после фебуара, Презадовољна сам геронтодомаћицом, то што имам с ким да попричам ми значи више од свега што ради по кући; Од како ми долази геронтодомаћица поново сам добила неког с ким могу да причам; Презадовољна сам услугом. Од кад ми долази геронтомаћица, не бринем се да ли ћу остати без намирница.

2.3. Компаративна анализа

Када се упореде резултати истраживања у општинама Жабари и Жагубица долази се до закључка да је стање у обе општине у вези са услугом ПУК готово у потпуности исто.

У обе општине жене су већински корисници услуге. У обе општине доминантна је категорија испитаника 75-84 година старости – око половине укупног броја испитаника спада у ову старосну категорију. И у Жабарима и у Жагубици преко половине испитаних корисника теже су покретна лица а велика већина испитаника живи сама.

Када су у питању садржаји и врсте услуга постоје мања одступања. Док се у Жабараима уопште не користи само једна услуга – помоћ при одласку у тоалет, у Жабагубици више услуга не користи ни један испитаник – умивање, сечење ноктију, прање и сушење косе, купање, купање у кревету, помоћ при одласку у тоалет, обрада малих рана, обрада декубитуса, храњење корисника и организовање посете доктору. Занимљиво је да сечење ноктију и организовање посете доктору у Жабарима котишти више од половине, односно више од трећине испитаника док их у Жагубици не користи нико.

У обе општине одржавање везе са „спољним светом” јесте најучесталија група услуга коју геронтодомаћица обезбеђује корисницима. У оквиру ове групе услугу дружење и разговор користе сви испитаници и у Жабарима и у Жагубици.

Периодично чишћење је најчешће коришћена услуга у оквиру одржавања домаћинства у обе општине.

Код услуга превентивне здравствене заштите долази до малих одступања. У Жагубици сви испитаници користе услугу контрола узимања лекова, давање лекова у очи/уши/нос, док у Жабарима ову услугу користи мање од половине испитаника. Са друге стране, у Жабарима је доминантна услуга мерење крвног притиска, коју у Жагубици користи мање од половине испитаника.

Када су у питању услуге које се тичу личне хигијене у Жабарима сечење ноктију и прање и сушење косе користи завидан број испитаника док у Жагубици нико не користи ове услуге.

Разговор и дружење и куповина намирница односно лекова најзначајније су услуге за испитанике у обе општине.

Сви испитаници у Жагубици и готово сви у Жабарима одговорили су да су им наведене услуге довољне и да им није потребно ништа друго.

Скоро сви испитаници у Жабарима и Жагубици су задовољни радом геронтодомаћице, а ниједан испитаник није незадовољан квалитетом услуге. Дакле, рад геронтодомаћица је јако високо вреднован у обе општине.

Скоро сви испитаници у обе локалне самоуправе изјавили су да их посећује неко од стручних лица из службе.

Чак 93,55% корисника из Жабара и 95,56% корисника из Жагубице сервис су оценили највишом оценом – 5. Ово нам показује да су корисници изузетно задовољни сервисом и услугама у оквиру њега.

Највећи број испитаника у обе општине као коментар су истакли задовољство радом геронтодомаћица.

С обзиром на велику подудатност одговора за обе општине, закључци и препоруке који следе односиће се подједнако на обе.

3. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ

3.1. Закључци

- Услуга помоћ у кући је добро таргетирана. Сви корисници су или због дубоке старости – у обе општине доминантна је категорија испитаника 75-84 година старости – или због инвалидности – преко половине испитаних корисника теже су покретна лица – у стању евидентне потребе за овом услугом.
- У обе општине одржавање везе са „спољним светом” јесте најчесталија група услуга коју геронтодомаћица обезбеђује корисницима. У оквиру ове групе услугу дружење и разговор користе сви испитаници и у Жабарима и у Жагубици. Периодично чишћење је најчешће коришћена услуга у оквиру одржавања домаћинства у обе општине. Укупно посматрано, разговор и дружење, куповина намирница односно лекова и чишћење најзначајније су услуге за испитанике у обе општине.
- Дијапазон услуга које се пружају добро је успостављен јер су сви испитаници у Жагубици и готово сви у Жабарима одговорили да су им наведене услуге довољне и да им није потребно ништа друго.
- Рад геронтодомаћица је јако високо вреднован у обе општине. Скоро сви испитаници у Жабарима и Жагубици су веома задовољни, односно задовољни радом геронтодомаћице, а ниједан испитаник није незадовољан квалитетом услуге. Највећи број испитаника у обе општине као коментар су истакли задовољство радом геронтодомаћица.
- Сви корисници су јасно препознали пажњу и подршку коју је обезбедио пројектни менаџмент. Скоро сви испитаници у обе локалне самоуправе изјавили су да их посећује неко од стручних лица из службе.
- Корисници су изузетно задовољни сервисом и услугама у оквиру њега. Чак 93,55% корисника из Жабара и 95,56% корисника из Жагубице сервис су оценили највишом оценом – 5. Ниједан корисник сервис није оценио оценом мањом од 4.
- Део корисника желео би да услугу користи чешће и временски дуже.

3.2. Препоруке

- 1) Високо вреднована услуга помоћ у кући од стране корисника указује на квалитет који корисници очекују. Потребно је тај квалитет обезбедити и у будућности, поготово по окончању пројекта.
- 2) Будући да у пост-пројектном периоду без ЕУ донације неће бити лако обезбедити финансирање еквивалентно оном из пројектног периода, можда је упутније да се корисницима којима је могуће пружити услугу обезбеди задовољавајући квалитет него да се задржи недостижно велики број корисника у односу на расположиве ресурсе те да се њима услуга пружа у незадовољавајућем обиму или квалитету.
- 3) Легитиман, и свакако разумљив интерес корисника за чешћим и дуготрајнијим услугама геронтодомаћица, може се задовољити искључиво повећаном партиципацијом корисника у трошковима услуге и стварном економском ценом за такве додатне услуге. Приоритет заједнице треба бити обезбеђивање минимума услуга за оне најсиромашније у стању ургенте потребе који сасвим је јасно не могу да буду покривени на подручју целе општине са постојећим бројем корисника и расположивих геронтодомаћица.