



UDDEVALLA KOMMUN
SOCIALTJÄNSTEN

2011-12-01

DNR:

HANDLÄGGARE

Enhetschef Margareta Olsson

TELEFON 0522 - 69 7648

Margareta.Olsson@uddevalla.se

Nöjd Kund undersökning (NKU) inom Anhörigstödet i Uddevalla kommun.

Under två veckor september 2011 fick av oss kända anhörigvårdare 120 st, erbjudande om att besvara en enkät angående Anhörigstöd. Både de som medverkat i aktiviteter och de som inte gjort det fick enkäten.

Enkätfrågorna rörde:

- Aktiviteter
- Bemötande
- Inflytande
- Trygghet
- Information
- Omfattning
- Helheten

Delfrågorna betygsattes på en 10-gradig skala där 1 var ”Mycket missnöjd” och 10 var ”Mycket nöjd”.

Svarsfrekvens

Av 120 utskickade enkäter ut kom svar in från 52 personer, varav fyra ej var ifyllda dvs en svarsfrekvens på 43%. Svarsfrekvens vid NKU 2008 var 38%. En anledning till den låga svarsfrekvensen kan vara att många aldrig deltar i erbjudna aktiviteter. Av de 48 som svarat är 30 kvinnor och 17 män. En är anonym. Ålder varierar där 3 personer är 64 år eller yngre, 25 personer 65-79 år, 20 personer 80 år eller äldre.

Resultat

Anhörigstödet får ett betyg som helhet på 8,1. Högst betyg 9,2 får *Bemötande* från personal och lägst 6,8 får *Information om vart man vänder sig* samt 6,3 *Utbudet av friskvårdsaktiviteter*

Mycket Nöjd som svar är det vanligaste på samtliga frågor. Frågor där man svarar Missnöjd rör avlösning, samtalsstöd, möjligheten att påverka aktiviteternas innehåll, möjligheten att få tag på personal, information och livskvalitén.

I stort sett visar enkäten på att anhöriga är nöjda eller mycket nöjda med de



2011-12-01

DNR:

insatser de får. Flertalet, 85%, svarar att de är nöjda med Anhörigstödet verksamhet i sin helhet och 86% är nöjda med känslan av att bli respekterad och lyssnad på.

Alla som deltagit i undersökningen har kontinuerligt fått brev där olika erbjudanden gått ut om aktiviteter, friskvård, samtalsstöd, att delta i grupp eller på föreläsningar. Trots detta upplever 16% att de inte fått något erbjudande.

Anhöriga har ofta kontakt med många olika tjänstemän inom socialtjänsten. Vi kan se att en del har svårt att göra skillnad på vilka uppgifter som ligger på olika verksamheter inom Socialtjänsten. Den anhörige vet inte alltid om han/hon har varit i kontakt med personal på biståndsavdelningen, hemvården, anhörigstöd eller någon annan enhet. Det kan därför vara svårt att svara på denna enkät som endast gäller Anhörigstödet verksamhet och svaret blir missvisande. Vi vet inte om svaret som Anhörigvårdaren ger riktar sig till Anhörigstödet verksamhet eller annan verksamhet man har kontakt med inom Socialtjänsten. Som exempel kan nämnas avlösning som kan vara biståndsbedömd i form av växelvård eller närståendestöd i hemmet eller erbjuden avlösning i form av dagverksamhet.

Hur nöjd är man med:

AKTIVITETER	Betyg 1-10
1-denna form av avlösning	7,7
2 . det utbud av friskvårdsaktiviteter som erbjuds	6,3
3 - det samtalsstöd du får	7,5
4 - de träffar du deltagit i	7,6
5 -de föreläsningar du deltagit i	7,3
BEMÖTANDE	
- bemötandet från anhörigstödet personal	9,2
INFLYTANDE	
1 - de tider stödaktiviteterna ligger på?	7,5
2 - dina möjligheter att påverka aktiviteternas innehåll?	7,2
TRYGGHET	
1. - din kontakt med personalen?	8,8
2 -personalens kunskaper?	8,9
3 - den trygghet du upplever när du deltar i aktiviteterna?	8,6



UDDEVALLA KOMMUN
SOCIALTJÄNSTEN

NÖJD KUND ANHÖRIGSTÖD 2011

3 (3)

2011-12-01

DNR:

4 - möjligheten att få tag på personal?	7,5
INFORMATION	
1 -informationen om vilka möjligheter till stöd som finns	7,5
2 -informationen om vart man vänder sig?	6,8
3 -informationen om färdtjänst till reducerad kostnad?	7,5
OMFATTNING	
1 - omfattningen av det stöd Du får?	7,9
2. - hur väl det stöd Du får stämmer med dina behov?	7,2
HELHETEN	
1 -Anhörigstödet verksamhet i sin helhet?	8,1
2 -Känslan av att bli respekterad och lyssnad på?	8
LIVSKVALITÉ	
1Din livskvalité utefter det stödet du får?	6,9

Margareta Olsson
Enhetschef