



**Humana**  
omsorg og assistanse

# Det er enkelt å komme i kontakt med Humana



«Vi ser jevnt over at våre kunder er svært fornøyde med Humana omsorg og assistanse som deres BPA-leverandør. Vi vil fremover jobbe for å opprettholde og ytterligere forbedre de gode resultatene, og sikre at kundene våre skal fortsette å være fornøyde med Humana omsorg og assistanse som sin leverandør av BPA.» - Jon Torp, divisjonsdirektør for BPA.

Humana omsorg og assistanse sin kundeundersøkelse for 2022 ble sendt ut via spørreundersøkelsesverktøyet EsMaker til 279 BPA-kunder og arbeidsledere. Av disse var det 90 kunder som valgte å besvare undersøkelsen.

Formålet med undersøkelsen er å gi kundene muligheten til å fortelle om de er fornøyde med Humana omsorg og assistanse som BPA-leverandør, og om de får service etter sine behov og ønsker. Det ble stilt 22 spørsmål og påstander.

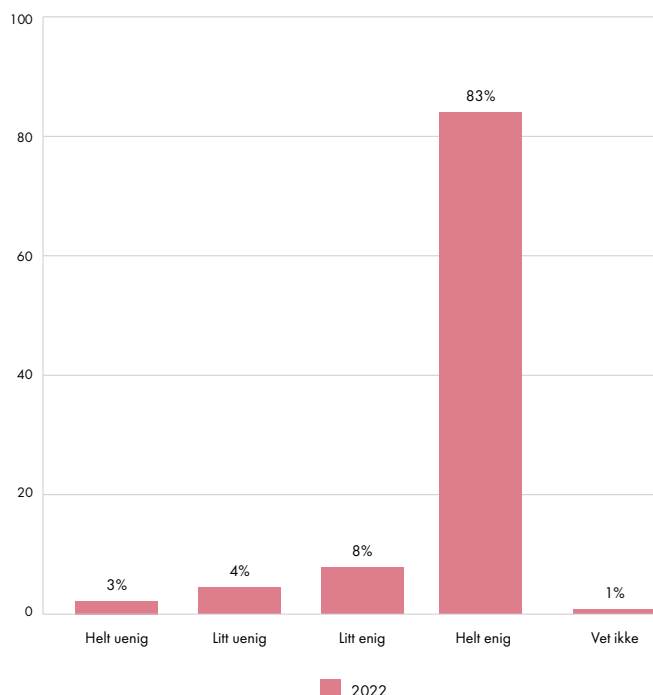
## Fortsatt lett tilgjengelige og gir gode svar

Det er fantastisk å se at resultatene viser at kundene synes det fortsatt er enkelt å komme i kontakt med BPA-divisjonen i Humana omsorg og assistanse, og at vi gir gode svar på det kundene lurer på.

Det er viktig for oss at kundene våre føler det er enkelt å komme i kontakt med oss. Vi jobber konstant med å fortsatt yte god service og rådgivning.

I 2022 lanserte vi Humana-appen, som skulle gjøre det enklere for våre kunder og ansatte å komme i kontakt med oss. Vi har hittil fått gode tilbakemeldinger på at appen er et godt verktøy i hverdagen.

## Det er enkelt å komme i kontakt med Humana omsorg og assistanse





Da vi fikk resultatene fra undersøkelsen i 2021, merket vi oss noen punkter vi bør forbedre oss på:

- Humana omsorg og assistanse er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse
- Humana omsorg og assistanse holder det de lover
- Jeg er fornøyd med rådgiveren min

Forbedringsarbeid er noe vi kontinuerlig arbeider med, og er derfor svært stolte av at årets resultater viser en forbedring på disse punktene.

### Tar brukerstyring på alvor

I 2021 la vi til en ny påstand i undersøkelsen: «Humana omsorg og assistanse er flinke til å sikre at brukerstyring finner sted». Det året sa 74 % seg litt enig eller helt enig i denne påstanden – i 2022 hadde tallet økt til 80%. Dette er vi kjempestolte av, og det viser at vi er gode på det vi ønsker å få til – nemlig at BPA er nettopp brukerstyrt.

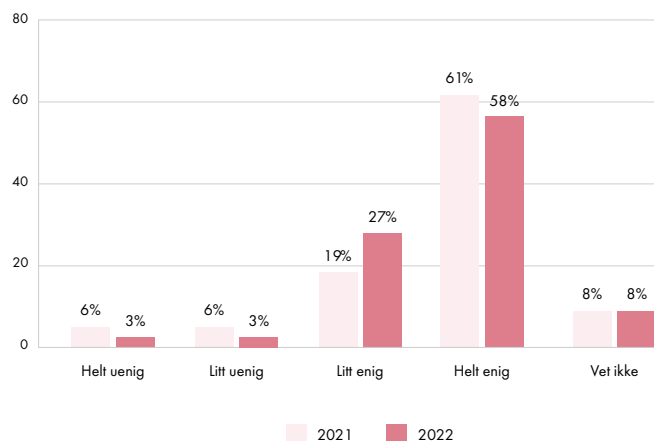


Har fått en ny giv som arbeidsleder etter at jeg byttet til Humana. Med Humana er BPA det BPA skal være: Frihet til å leve livet og overskudd i hverdagen

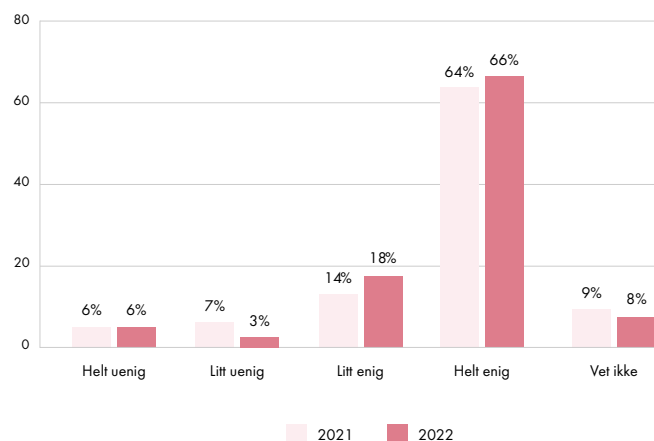
Respondent Humanas kundeundersøkelse 2022

I 2023 skal vi jobbe særlig med å ytterligere forbedre kurs og opplæringstilbudene i appen, men også med å styrke Humanas avvikskultur. Dessuten skal vi ha sterkere fokus på hvordan man kan få assistenter til å bli lengre i jobben. Vi fortsetter å jobbe hardt for å opprettholde de gode resultatene og for at kundene skal fortsette å være fornøyd med den BPA-leveransen Humana omsorg og assistanse leverer.

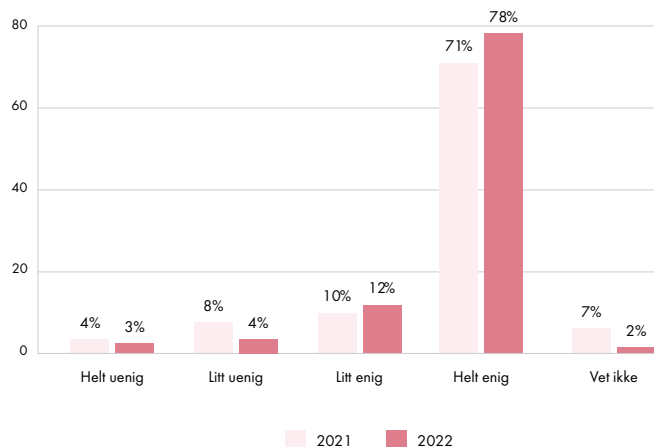
## Humana omsorg og assistanse er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse



## Humana omsorg og assistanse lover det de holder



## Jeg er fornøyd med rådgiveren min



**Humana**  
omsorg og assistanse

Vi deler gjerne kunnskapen vår.

[Klikk her for å lese hele rapporten fra undersøkelsen.](#)

**Humana omsorg og assistanse**

Strandveien 30, 1366 Lysaker

Sentraltbord: 950 43 000

E-post: [bpa@humananorge.no](mailto:bpa@humananorge.no)